

Carolina de Viterbo Lage

**Comunicação interpessoal e intercultural
entre brasileiros e alemães:
Análise dos momentos de conflito**

Belo Horizonte

2013

Carolina de Viterbo Lage

**Comunicação interpessoal e intercultural
entre brasileiros e alemães:
Análise dos momentos de conflito**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Estudos Linguísticos.

Área de concentração: Linguística Teórica e Descritiva

Linha de Pesquisa: Estudos da Língua em Uso

Orientadora: Prof. Dra. Ulrike Schröder

Belo Horizonte

2013

L174c

Lage, Carolina de Viterbo.

Comunicação interpessoal e intercultural entre brasileiros e alemães
[manuscrito] : análise dos momentos de conflito / Carolina de Viterbo Lage. – 2013.
208 f., enc. : il., grafs., tabs., p&b.

Orientadora: Ulrike Agathe Schröder.

Área de concentração: Lingüística Teórica e Descritiva.

Linha de pesquisa: Estudos da Língua em Uso.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais,
Faculdade de Letras.

Bibliografia: f. 200-204.

Anexos: f. 205-208.

1. Linguística – Teses. 2. Língua alemã – Alemão falado – Teses. 3. Língua portuguesa – Português falado – Teses. 4. Pragmática – Teses. 5. Comunicação intercultural – Teses. 6. Relações de gênero – Teses I. Schröder, Ulrike. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Faculdade de Letras. III. Título.

Dissertação intitulada *Comunicação interpessoal e intercultural entre brasileiros e alemães: análise dos momentos de conflito*, defendida por CAROLINA DE VITERBO LAGE em 11/04/2013 e aprovada pela Banca Examinadora constituída pelos Professores:



Dra. Ulrike Agathe Schröder - UFMG
Orientadora



Dra. Selma Martins Meireles - USP



Dr. Tommaso Raso - UFMG

AGRADECIMENTOS

À Prof^a Ulrike Schröder, pela orientação, pela autonomia concedida e confiança.

Ao grupo de pesquisa “Comunicação Intercultural entre brasileiros e alemães” cujo trabalho em conjunto possibilitou a coleta dos materiais dessa dissertação. Meus agradecimentos a Mariana Carneiro, Viviane Bittencourt, Arthur Guerra e Diogo Alves, que contribuíram para a realização da transcrição nas suas fases finais e especialmente a Carlota Kapp, que além do seu trabalho de grande qualidade como transcritora contribuiu com comentários construtivos, pertinentes e bem humorados, que tornaram o trabalho em conjunto muito mais agradável. Agradeço também a Ulrike, coordenadora do grupo e aos antigos e atuais membros, Carolina Passig, Gustavo Varela, Martha Rezende, Carolin Bockmeier, Monique Longordo, Bárbara Lima e Walter, que contribuíram em maior ou menor grau para a realização das filmagens, transcrições, entrevistas e discussões sobre as interações.

À banca, pelas observações valiosas na ocasião da minha defesa e especialmente à Professora Selma Meireles, pelos comentários pertinentes ao longo da minha pesquisa.

À FAPEMIG, pela concessão da bolsa de estudos que me permitiu realizar as atividades do mestrado.

À minha família e amigos, pelo suporte e apoio. Agradeço especialmente à Vó Áurea, que com seus incontáveis almoços contribuiu de forma efetiva para a realização dessa dissertação.

A Falk Loewner, pelo apoio e carinho, pela visão crítica e por todas as discussões teóricas, filosóficas e existenciais, que foram essenciais para a conclusão deste trabalho e para a qualidade da minha vivência acadêmica de forma geral.

RESUMO

Este trabalho investiga as formas de realização de conflitos por brasileiros e alemães do sexo masculino e feminino partindo das filmagens e transcrições de duas interações. A análise foi feita no nível linguístico, a partir de elementos verbais (como palavras negativas, expressões relativizadoras, marcadores conversacionais) e não verbais (como entonação, gestos, expressões faciais) e no nível relacional, a partir de estratégias voltadas para a harmonia da interação. Nota-se que tanto elementos linguísticos quanto estratégias relacionais podem atenuar ou intensificar os efeitos de conflitos, sendo que as preferências quanto ao uso desses elementos e estratégias dependem de influências culturais assim como de outros fatores, como características pessoais. Os resultados denotam diferentes estilos de acordo com a origem cultural e sexo dos participantes, revelando um estilo brasileiro, alemão, feminino e masculino. Os homens alemães apresentam um estilo mais competitivo, com baixo uso de elementos atenuadores, enquanto homens brasileiros apresentam um estilo mais evasivo, evitando conflitos e com maior uso de elementos atenuadores. Por outro lado, mulheres brasileiras e alemãs apresentam uso elevado de elementos atenuadores e um estilo mais integrativo, procurando ouvir diferentes pontos de vista. Essas diferenças mostram que não apenas a nacionalidade mas também o sexo dos participantes influenciam a forma como eles se comunicam e se comportam. Além disso, ilustram a importância de se considerar uma visão mais ampla para a investigação de tendências culturais, considerando o pertencimento a diversos grupos culturais e características pessoais.

Palavras-chave: pragmática, comunicação intercultural, trabalho da face, estilos conversacionais, estudos de gênero, conflitos

ABSTRACT

This dissertation investigates the conflict situations of two filmed and transcribed interactions between Brazilians and Germans, males and females. It analyzes the way of realization of the occurring conflicts from a linguistic level, regarding verbal elements (such as negative words, hedges and interjections) and non-verbal ones (such as intonation, gestures, facial expressions) as well from a relational level, regarding strategies that concern the harmony of interaction. The linguistic elements and relational strategies can mitigate or intensify the effects of conflicts. The preferences for the use of these elements and strategies rely on cultural influences as well as on other possible factors, like individual characteristics. The results reveal different styles according to the cultural background and sex of the participants, outlining German, Brazilian, male and female styles. German men for instance manifest a competitive conflict style, with low use of mitigating elements, whereas Brazilian men reveal an avoiding style, with higher use of mitigating elements and strategies concerning the harmony of interaction. On the other side, Brazilian and German women manifest an integrative style, with concern for listening to different points of view and an even higher use of mitigating elements. These differences show that not only the nationality but also the gender of the participants can shape the way they express themselves and behave. Moreover, they show the importance of considering a broader view for the investigation of cultural tendencies, regarding the belonging to different cultural groups and individual characteristics.

Key-words: Pragmatics, intercultural communication, face work, conversational styles, gender studies, conflicts

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1:	Macroestratégias de realização de FTAs.....	33
Figura 2:	Modelo de cinco estilos de conflitos.....	52
Figura 3:	Modelo de oito estilos de conflitos.....	53
Figura 4:	Disposição dos participantes nas interações.....	63
Figura 5:	Principais elementos do Partitur-Editor.....	69
Figura 6:	Trecho da Interação 1 no Partitur-Editor.....	71
Figura 7:	Trecho de transcrição no Partitur-Editor.....	75
Figura 8:	Exportação do trecho em arquivo de texto.....	75
Gráfico 1:	Realização de atividades de conflito e encerramento por homens.....	183
Gráfico 2:	Realização de atividades de conflito e encerramento por homens e mulheres.....	186
Gráfico 3:	Realização dos tipos de conflitos.....	189
Gráfico 4:	Distribuição de elementos de polidez positiva, negativa e realização <i>bald on record</i>	191
Gráfico 5:	Realização de interjeições e entonação enfática.....	194

LISTA DE TABELAS

Tabela 1:	Participantes da Interação Masculina.....	61
Tabela 2:	Participantes da Interação Feminina.....	61
Tabela 3:	Perguntas norteadoras das interações.....	65
Tabela 4:	Categorias de elementos verbais e não verbais presentes em situações de conflito.....	86
Tabela 5:	Exemplo de aplicação do teste do qui-quadrado: porcentagens de conflitos..	91
Tabela 6:	Exemplo de aplicação do teste do qui-quadrado: distribuição nominal.....	92
Tabela 7:	Estrutura da Interação Masculina.....	96
Tabela 8:	Estrutura da Interação Feminina.....	97
Tabela 9:	Distribuição da participação na Interação Masculina.....	99
Tabela 10:	Distribuição da participação na Interação Feminina.....	100
Tabela 11:	Realização de conflitos na Interação Masculina.....	101
Tabela 12:	Realização de conflitos na Interação Feminina.....	102
Tabela 13:	Distribuição das correções.....	106
Tabela 14:	Distribuição de questionamentos.....	108
Tabela 15:	Distribuição de críticas diretas e indiretas.....	115
Tabela 16:	Distribuição de gozações e gracejos.....	118
Tabela 17:	Início de atividades de conflito.....	124
Tabela 18:	Uso de palavras negativas e adversativas no início de atividades de conflito.....	125
Tabela 19:	Uso de concordância no início de atividades de conflito.....	127
Tabela 20:	Uso de interjeições no início de atividades de conflito.....	129
Tabela 21:	Distribuição do uso de marcadores fáticos iniciais e finais.....	133
Tabela 22:	Distribuição de expressões relativizadoras de opinião.....	135
Tabela 23:	Distribuição de expressões relativizadoras de opinião em críticas.....	137
Tabela 24:	Distribuição de expressões relativizadoras de conteúdo.....	138
Tabela 25:	Distribuição de ocorrências de entonação enfática.....	141
Tabela 26:	Distribuição de ocorrências de entonação suavizadora.....	143
Tabela 27:	Distribuição de gestos e expressões faciais de desaprovação ou desacordo.....	145
Tabela 28:	Distribuição do uso de riso e sorriso nas atividades de conflito.....	148

Tabela 29:	Início de sequências de conflitos em relação aos turnos de fala.....	151
Tabela 30:	Relação entre tentativas de encerramento e realização de atividades de conflito.....	152
Tabela 31:	Distribuição de concordâncias principais e secundárias.....	153
Tabela 32:	Distribuição da ausência de reação a atividades de conflito.....	157
Tabela 33:	Uso do humor para encerramento de conflitos.....	159
Tabela 34:	Uso do meio-termo para encerramento de conflitos.....	162
Tabela 35:	Uso de mudança de tópico ou atividade no encerramento de atividades de conflito.....	165
Tabela 36:	Classificação de elementos verbais e não verbais.....	190

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

A1, A2, A3, A4	Participantes alemães do sexo masculino
A5, A6, A7, A8	Participantes alemãs do sexo feminino
AC	Análise da Conversação
B1, B2, B3, B4	Participantes brasileiros do sexo masculino
B5, B6, B7, B8	Participantes brasileiras do sexo feminino
CAM1, CAM2	Câmeras de vídeo utilizadas nas interações
COEP	Comitê de Ética em Pesquisa
Conc. 1	Concordância principal
Conc. 2	Concordância secundária
ERO	Expressões Relativizadoras de Opinião
EXMARaLDA	<i>Extensible Markup Language for Discourse Annotation</i>
FTA	<i>Face Threatening Act</i> – Ato ameaçador à face
GAT 2	<i>Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2</i> – Sistema de transcrição de análise conversacional 2
GIEL	Grupo Interinstitucional de Estudos da Língua(gem): usos, contatos e fronteiras
MIC	Microfone utilizado nas interações
O1, O2	Organizadores presentes na Interação Masculina
O3, O4	Organizadores presentes na Interação Feminina
SC	Sequência de Conflitos
UC	Unidade Comunicativa
UT	Unidade Tonal

LISTA DE SÍMBOLOS

α	Alfa – nível de significância estatístico, no teste qui-quadrado se refere ao valor estabelecido para rejeição da hipótese nula
df	<i>Degrees of freedom</i> – graus de liberdade, número de variáveis independentes de um teste estatístico
p	Probabilidade – no caso do teste qui-quadrado, probabilidade de que a distribuição se deva ao acaso
χ^2	Qui-quadrado – valor da dispersão para duas variáveis de escala nominal

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	Objetivos.....	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
2.1	Pragmática.....	20
2.2	Comunicação intercultural.....	21
2.2.1	História e abordagens da comunicação intercultural.....	24
2.2.2	Dimensões e valores culturais.....	26
2.3	Face.....	30
2.4	Teoria da polidez de Brown e Levinson (1978/1987).....	31
2.5	Gerenciamento da harmonia.....	36
2.6	Análise da Conversação.....	39
2.7	Estilos Conversacionais e Comunicativos.....	44
2.8	Conflitos.....	49
2.8.1	Estilos de conflitos.....	50
2.9	Conclusão parcial: Relação entre as teorias.....	56
3	MATERIAIS E MÉTODOS.....	59
3.1	Corpus.....	59
3.1.1	Participantes.....	60
3.1.2	Organização das interações.....	62
3.1.3	Andamento da interação.....	64
3.1.4	Entrevistas retrospectivas.....	66
3.1.5	Transcrição.....	67
3.1.5.1	<i>Seleção de software.....</i>	<i>68</i>
3.1.5.2	<i>O software EXMARaLDA.....</i>	<i>69</i>
3.1.5.3	<i>Processo de transcrição e revisão.....</i>	<i>71</i>
3.1.5.4	<i>Convenções de transcrição.....</i>	<i>73</i>
3.1.5.5	<i>Exportação e segmentação das transcrições.....</i>	<i>74</i>
3.2	Análise.....	76

3.2.1	Identificação e classificação de conflitos.....	77
3.2.1.1	<i>Tipos de atividades de conflitos.....</i>	79
3.2.1.1.1	Discordâncias.....	80
3.2.1.1.2	Críticas.....	81
3.2.1.2	<i>Formas de realização de atividades de conflito.....</i>	82
3.2.2	Análise do do gerenciamento de conflitos e harmonia.....	87
3.2.2.1	<i>Encerramentos de conflitos.....</i>	87
3.2.2.2	<i>Interpretação e estilos de conflitos.....</i>	89
3.2.3	Análise do andamento da interação.....	89
3.2.4	Análise quantitativa.....	90
4	ANÁLISE E RESULTADOS.....	94
4.1	Andamento das interações.....	94
4.1.1	Temas abordados e duração.....	94
4.1.2	Distribuição da participação.....	98
4.1.3	Realização de conflitos.....	100
4.2	Formas de realização de atividades de conflito.....	103
4.2.1	Tipos de atividades de conflito.....	103
4.2.1.1	<i>Discordância.....</i>	103
4.2.1.2	<i>Correção.....</i>	106
4.2.1.3	<i>Questionamentos.....</i>	107
4.2.1.4	<i>Críticas.....</i>	114
4.2.1.5	<i>Gozações e gracejos.....</i>	118
4.2.2	Intensificadores e atenuadores	122
4.2.3	Elementos verbais.....	123
4.2.3.1	<i>Início de atividades de conflito.....</i>	124
4.2.3.2	<i>Palavras negativas e adversativas.....</i>	125
4.2.3.3	<i>Expressões de concordância.....</i>	127
4.2.3.4	<i>Interjeições iniciais.....</i>	129
4.2.3.5	<i>Marcadores fáticos.....</i>	132
4.2.3.6	<i>Expressões relativizadoras de opinião.....</i>	135
4.2.3.7	<i>Expressões relativizadoras do conteúdo.....</i>	138
4.2.4	Elementos prosódicos.....	140
4.2.4.1	<i>Entonação enfática.....</i>	141

4.2.4.2	<i>Entonação suavizadora</i>	143
4.2.5	Gestos e expressões faciais.....	145
4.2.5.1	<i>Gestos e expressões faciais de desaprovação ou desacordo</i>	145
4.2.5.2	<i>Riso e sorriso</i>	147
4.3	Gerenciamento de conflitos e da harmonia.....	150
4.3.1	Encerramento de atividades de conflito.....	150
4.3.1.1	<i>Concordância</i>	152
4.3.1.2	<i>Ausência de reação</i>	157
4.3.1.3	<i>Humor</i>	159
4.3.1.4	<i>Meio-termo</i>	162
4.3.1.5	<i>Mudança de atividade ou tópico</i>	164
4.3.2	Interpretação de atividades de conflito.....	168
4.3.2.1	<i>Interação masculina</i>	168
4.3.2.2	<i>Interação Feminina</i>	178
5	DISCUSSÃO	183
5.1	Estilo alemão e brasileiro.....	183
5.2	Estilo masculino e feminino.....	186
5.3	Formas de realização de atividades de conflito.....	188
5.4	Expressividade e comedimento.....	193
5.5	Relatividade cultural.....	195
6	CONCLUSÃO	198
	REFERÊNCIAS	200
	ANEXO A – Convenções de transcrição	205
	ANEXO B – Áudio das interações	208

1 INTRODUÇÃO

“Quando ideias se encontram”. É esse o lema escolhido para celebrar o ano “Alemanha + Brasil 2013-2014”, que tem o objetivo de ampliar e aprofundar as relações entre os dois países, unidos para enfrentar desafios do século 21. A página oficial do evento¹ ressalta a longa tradição das relações entre Brasil e Alemanha, indicando o contato crescente e a proximidade entre os países. A intensificação do contato entre eles, porém, não implica a semelhança cultural entre o Brasil e a Alemanha ou a similaridade de ideias de brasileiros e alemães e pode inversamente chamar atenção para as diferenças existentes e as possíveis consequências de um encontro intercultural entre brasileiros e alemães. Nesse contexto, pode-se perceber a relevância do estudo de interações entre brasileiros e alemães e especialmente dos conflitos entre eles tanto para a compreensão de processos interculturais quanto para a consolidação do seu entendimento mútuo.

As diferentes formas de comunicação e comportamento de brasileiros e alemães são mostradas por alguns trabalhos, que evidenciam por exemplo o uso de mais expressões diretas e explícitas por alemães e de mais expressões indiretas e implícitas por brasileiros (SCHRÖDER, 2010) ou um comportamento mais sério, objetivo e franco por parte dos alemães e mais aberto, flexível e brincalhão por parte dos brasileiros (CARVALHO; TREVISAN, 2003). As diferenças entre brasileiros e alemães se mostram também nas suas expectativas sobre como as pessoas devem se comportar ou se comunicar em uma interação. E, uma vez que cada pessoa tende a agir influenciada pela própria cultura de origem, pode-se esperar que tais diferenças levem a conflitos no caso de um encontro intercultural. Meireles (2003), por exemplo, sugere que o uso de mensagens explícitas e o menor uso de elementos voltados para a harmonia da interação por parte de alemães poderia causar nos brasileiros a impressão de que os alemães seriam rudes ou agressivos. Em contrapartida, o menor uso de expressões objetivas e argumentos concretos por parte dos brasileiros poderia causar nos alemães a impressão de insegurança ou insinceridade. Embora a possibilidade de conflitos em um encontro intercultural entre brasileiros e alemães seja apontada em muitos trabalhos, são raros os que de fato investigam tais encontros², em parte devido às dificuldades

1 <http://www.alemanha-e-brasil.org/>, acesso em 7 de fevereiro de 2013.

2 O trabalho do grupo *Comunicação Intercultural entre brasileiros e alemães*, no qual esta dissertação se insere, é pioneiro nesse campo, havendo trabalhos como Lage (2011) e Schröder e Lage (no prelo) que fazem a análise do trabalho de face em uma interação entre brasileiros e alemães.

metodológicas³, ou que analisem especificamente os conflitos existentes, gerando a necessidade de uma pesquisa que preencha tal lacuna.

Nesta dissertação, apresento uma definição própria de conflitos⁴, considerando-os em uma acepção mais ampla, como **situações onde há a expressão de opiniões, ideias, interesses, valores, gostos pessoais, expectativas, etc, que sejam divergentes aos dos interlocutores, que representem uma ameaça ou potencial ameaça à sua face ou que possam provocar desconforto ou incômodo nos mesmos**. Nesse sentido, os conflitos são precisamente as situações em que as diferenças de valores, de comportamento ou, em um sentido mais amplo, de opinião entre duas ou mais pessoas se tornam mais evidentes. Quando as pessoas são membros de culturas distintas, espera-se que ainda mais diferenças sejam observadas entre elas durante conflitos, sendo que as diferenças podem ser observadas tanto no nível linguístico, com uso de diferentes elementos verbais e não verbais, quanto no nível relacional, com o uso de diferentes estratégias associadas à harmonia da interação. Nesse sentido, o estudo dos conflitos e da sua forma de realização é importante para a compreensão tanto de processos interculturais quanto das características de cada cultura, o que se mostra cada vez mais relevante com o contato crescente entre os países e especialmente entre o Brasil e a Alemanha.

Contudo, as diferenças culturais não estão restritas a diferentes nacionalidades. As pessoas são membros de diversos grupos culturais simultaneamente, como grupos de nacionalidade, profissão, idade, sexo, entre outros. Cada um desses grupos influencia seus membros de diferentes maneiras, o que faz com que dentro de um mesmo país possam ser encontradas diferentes culturas ou diferentes atitudes, comportamentos, crenças, etc, compartilhadas por um grupo de pessoas. É a esse conceito que a noção de cultura exposta neste trabalho está associada.

Nesse sentido, ainda que sejam delineados um estilo brasileiro e um alemão, que influenciariam a comunicação e comportamento desses grupos, poderiam ser encontradas dentro de cada um deles diferenças relacionadas aos outros grupos a que as pessoas pertencem, que também possuem influência na forma como elas se comunicam ou se comportam. Dessa forma, pode-se dizer que há diferenças culturais mesmo entre pessoas pertencentes a uma mesma nacionalidade, além das diferenças relativas a características

3 De acordo com Clyne (1994), a abordagem da comunicação intercultural que envolve a pesquisa de interações reais entre pessoas de diferentes nacionalidades é a menos investigada e desenvolvida, em parte devido a dificuldades técnicas.

4 Consulte a seção 2.8 para mais detalhes.

peçoais. É uma conclusão lógica portanto que os conflitos existam mesmo entre pessoas da mesma cultura, o que permite falar tanto de conflitos interculturais quanto intraculturais ou interpessoais.

De acordo com Loenhoff (2003), a dimensão interpessoal é negligenciada por alguns estudos, que transpõem resultados de comparações culturais aos processos interculturais de forma superficial, produzindo muitas vezes análises estereotipadas de encontros interculturais, mesmo que o seu objetivo inicial fosse a desconstrução de tais estereótipos. Ele afirma que deveríamos falar de comunicação intercultural apenas quando os participantes ou observadores de uma interação relacionassem características e problemas de encontros interpessoais a diferenças culturais, o que nem sempre ocorre. De fato, a análise de conflitos partindo da dimensão interpessoal permite uma compreensão muito mais ampla dos processos envolvidos em uma interação e possibilita, de forma mais precisa, a percepção de características e diferenças entre os grupos culturais e os indivíduos.

Nessa perspectiva, as diferenças encontradas entre as pessoas podem ser associadas tanto a grupos de nacionalidade quanto a outros grupos culturais de influência simultânea, como o grupo de gênero. Estudos mostram que em várias comunidades linguísticas homens e mulheres possuem maneiras diferentes de se expressar, tanto em relação a aspectos fonológicos, sintáticos e semânticos quanto conversacionais (cf. KLANN-DELIUS, 2005). Além de características linguísticas, existem diversas características comportamentais nos grupos feminino e masculino determinadas social- e culturalmente que fazem com que homens e mulheres de um mesmo país se comuniquem e se comportem de forma diferenciada.

A correlação entre os grupos de brasileiros, alemães, homens e mulheres é tratada de forma breve por Meireles (2003), que menciona a existência de uma diferença linguística entre mulheres e homens alemães, o que não é encontrado entre homens e mulheres brasileiras. Embora o trabalho reportado pela autora não seja conclusivo, ele desperta o interesse para o estudo mais específico de como o pertencimento a um grupo de nacionalidade e de gênero podem influenciar o comportamento e a escolha de formas de expressão linguística. Ou mais especificamente, sobre a existência de diferenças de estilos observados em homens e mulheres brasileiros e alemães. A presente dissertação permitirá a compreensão mais ampla de processos interculturais entre brasileiros e alemães, investigando a influência dos estilos masculino e feminino na realização e gerenciamento de conflitos.

1.1 Objetivo

Partindo da análise de uma interação entre homens brasileiros e alemães e uma interação entre mulheres brasileiras e alemães, o presente trabalho tem como objetivo geral:

Investigar as formas de realização de conflitos por homens e mulheres brasileiros e alemães no nível linguístico e relacional, fazendo um levantamento dos elementos verbais e não verbais utilizados e de estratégias associadas à harmonia da interação.

Esse objetivo implica:

- 1) Investigar a realização de conflitos tanto no nível interpessoal quanto intercultural, verificando as características pessoais e culturais que podem ser associadas a esses conflitos;
- 2) Descrever os estilos brasileiro e alemão na realização e gerenciamento de conflitos, associando as diferenças encontradas a características culturais;
- 3) Descrever os estilos feminino e masculino na realização e gerenciamento de conflitos;
- 4) Investigar a relação de interferência entre características culturais de brasileiros e alemães e características de homens e mulheres nas formas de realização e gerenciamento de conflitos;
- 5) Levantar os elementos verbais e não verbais de utilização mais frequente associados à realização de conflitos e relacioná-los a teorias de trabalho da face, como a teoria da polidez de Brown e Levinson (1987) e a teoria de negociação da harmonia de Spencer-Oatey (2008b);
- 6) Descrever as estratégias associadas à harmonia da interação, como estratégias de encerramento de conflitos e associar sua utilização a influências culturais;
- 7) Mostrar a importância da análise a partir dos níveis linguístico e relacional e da utilização de um conjunto de teorias para a compreensão de processos interculturais.

Ao focar em interações reais entre brasileiros e alemães, o presente trabalho mostra-se relevante para o desenvolvimento da pesquisa em comunicação intercultural,

oferecendo uma abordagem mais ampla com o uso de diferentes teorias e níveis de análise. Ele contribui para uma compreensão mais ampla dos conflitos e processos interculturais em geral, o que se mostra essencial para possibilitar a coexistência de pessoas de diferentes origens culturais no contexto global onde o contato entre elas é cada vez mais facilitado.

Para atingir o objetivo, serão apresentadas no Capítulo 2 diversas teorias relacionadas à Pragmática e à Comunicação Intercultural e Interpessoal. No Capítulo 3 serão mostrados os detalhes de elaboração do corpus utilizado nessa pesquisa e a metodologia adotada para análise. O Capítulo 4 mostra a análise realizada e os principais resultados, fornecendo as bases para a discussão, realizada no Capítulo 5 e para as conclusões, no Capítulo 6.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Pragmática

Levinson (1983, p. 5 et seq.) destaca a diversidade de definições possíveis para o termo ‘pragmática’, apontando para a dificuldade provocada pela ausência de fronteiras claras nessas definições. O autor descreve a disciplina de forma geral como o estudo do uso da língua destacando principalmente a relação entre linguagem e contexto. Já Mey (1993, p. 35) destaca o papel dos falantes, afirmando que “a pragmática está interessada no processo de produção da língua e nos seus produtores e não apenas na língua como o produto final”. Como Levinson (1983), Mey (1993) também valoriza o contexto e propõe uma definição para a pragmática que não seja puramente linguística:

A língua é o principal meio de comunicação das pessoas. O uso da língua, para diferentes fins é governado pelas condições da sociedade, na medida em que essas condições determinam o controle e o acesso dos usuários aos seus meios comunicativos.

Dessa forma, *pragmática é o estudo das condições de usos da língua humana na medida em que estes são determinados pelo contexto de sociedade* (Mey, 1993, p. 42, tradução nossa, grifo do autor)

A influência de aspectos não puramente linguísticos na pragmática faz com que se note uma grande diversidade de escopos e de disciplinas relacionados a ela, desde a Análise da Conversação, que foca na organização da conversação e seus processos subjacentes, até as teorias do trabalho da face, cujo escopo é a harmonia da interação e a relação entre os participantes. Há ainda disciplinas como a comunicação intercultural que, devido ao seu interesse no estudo do uso da língua podem ser associadas à pragmática, embora não sejam consideradas uma subárea.

Esses três campos de estudo, Análise da Conversação, teorias do trabalho da face e comunicação intercultural serão enfocados neste trabalho. Eles possuem em comum a influência de áreas não linguísticas como Antropologia, Etnometodologia e Psicologia, dotando-os de características essencialmente interdisciplinares. Para este trabalho interessarão principalmente os aspectos destes campos relacionados a interações reais e à relação entre falantes e ouvintes. Nas próximas seções serão mostrados os pontos mais relevantes dessas teorias para o presente trabalho.

2.2 Comunicação intercultural

O termo ‘comunicação intercultural’ apresenta definição complexa, o que se deve em parte ao seu caráter composto. Em um primeiro momento, poder-se-ia pensar em uma definição do tipo ‘a comunicação intercultural refere-se à comunicação entre membros de culturas distintas’. Embora pareça simples, sua complexidade reside justamente nos termos ‘comunicação’ e ‘cultura’, que possuem dezenas de definições documentadas. Já em 1952, Kroeber e Kluckhohn (1952/1963) listaram 161 definições para o termo cultura, enquanto o termo comunicação já contava com mais de 170 em 1977 (cf. BROSZINSKY-SCHWABE, 2011). Esses números, que certamente já são muito superiores na atualidade, contribuíram para que muitos autores (e.g. SCHRÖDER, 2008; STRAUB, 2007) evitassem a definição direta do termo comunicação intercultural, preferindo decompô-lo.

Schröder (2008) aponta a circularidade das definições do termo ‘comunicação intercultural’ encontradas na literatura. Ao decompor o termo, a autora adota uma visão construtivista da comunicação, na medida em que evidencia o papel do interlocutor na produção de sentido. Baseando-se na teoria apresentada por Ungeheuer⁵, ela ressalta o caráter falível da comunicação, em que o processo duplo de transformação de ações interiores em exteriores pelo falante e de ações exteriores em interiores pelo ouvinte pode conduzir facilmente a mal-entendidos. Essa falibilidade, que já é corrente entre indivíduos de um mesmo grupo, torna-se ainda mais intensa quando os interlocutores não possuem a mesma origem cultural.

Para explicar o termo ‘cultura’, Schröder (2008, p. 40) também parte de uma visão construtivista definindo-o como uma soma de “sistemas de relevância e de mundos de sentido criados primeiramente a partir da linguagem” e ao mesmo tempo como o próprio processo dessa criação. Esse caráter recíproco da cultura também é mostrado pela autora ao citar Loenhoff⁶, que define a cultura em três dimensões: (1) como condição da comunicação, (2) como resultado da comunicação e (3) como constituída na prática comunicativa. A relação da cultura e da comunicação é também mostrada em *The Silent Language* de Hall (1959), um dos trabalhos pioneiros da comunicação intercultural. O autor considera essa relação tão intensa que chega a afirmar que “cultura é comunicação e comunicação é cultura”, ao resumir suas contribuições (HALL, 1959, p. 217). Nesta dissertação também adota-se uma visão de cultura

5 UNGEHEUER, Gerold. *Kommunikationstheoretische Schriften 1: Sprechen, Mitteilen, Verstehen*. Aachen: Alano Verlag, 1987

6 LOENHOFF, Jens. *Interkulturelle Verständigung. Zum Problem grenzüberschreitender Kommunikation*. Opladen: Leske & Budrich, 1992.

intrinsecamente relacionada à comunicação e à linguagem, procurando-se observar aspectos de diferenças interculturais a partir do uso da língua.

Além da sua relação com a linguagem, há outros aspectos importantes no conceito de cultura, como a noção de grupos sociais destacada por Spencer-Oatey (2008a, p. 3). De acordo com a autora, cada um dos grupos e categorias de que as pessoas fazem parte (como grupos de geração, profissão, sexo, nacionalidade, entre outros), poderia ser visto como um grupo cultural diferente. Para tanto, a autora considera o seguinte conceito de cultura:

Cultura é um conjunto indefinido de concepções e valores, orientações para a vida, crenças, procedimentos e convenções comportamentais que são compartilhadas por um grupo de pessoas e que influenciam (mas não determinam) o comportamento de cada membro e sua interpretação do significado do comportamento de outras pessoas. (SPENCER-OATEY, 2008a, p. 3, tradução nossa)

Nessa perspectiva, pode-se dizer que as pessoas estão simultaneamente sob influência de diferentes culturas, como também afirma Straub (2007, p. 22). Segundo o autor, o pertencimento das pessoas a mais de uma cultura simultaneamente não é apenas uma possibilidade, mas uma obrigatoriedade, assim como a aceitação de uma socialização monocultural seria improvável ou mesmo impossível. O trabalho de Tannen (e.g. 1996, 2005; Seção 2.7 nesta dissertação) também aponta para o fato de que as diferenças culturais não existem apenas nos níveis mais amplos e aparentes de país de origem e língua nativa, mas também são encontradas em níveis subculturais de origem étnica, classe, região geográfica, idade e sexo (cf. TANNEN, 1996, p. 20).

Considerando a diversidade de subgrupos culturais, torna-se impossível falar-se simplesmente de uma cultura alemã ou brasileira sem que se considerem os demais grupos sociais além da nacionalidade que constituem essas culturas. A análise da influência de todos esses grupos seria obviamente uma tarefa muito complexa para o escopo desta dissertação. A consideração do sexo além da nacionalidade dos participantes porém, já permite uma compreensão muito mais ampla das diferenças culturais proporcionadas pelo pertencimento a diferentes grupos. Um trabalho interessante nesse aspecto é o de Mulac, Bradac e Gibbons (2001), que traz suporte empírico à hipótese de gênero como cultura, fazendo uma análise intercultural da fala de homens e mulheres. A partir da relação de características de fala com dimensões de estilo intercultural, os autores mostram que as diferenças linguísticas de homens e mulheres são equiparáveis a diferenças culturais. Isso contribui para sustentar a importância de se considerarem o pertencimento a diferentes grupos sociais, em especial o grupo de gênero, em análises interculturais (ver Seção 2.7 para mais detalhes).

O pertencimento múltiplo a grupos sociais também possui influências na forma de manifestação da cultura. De acordo com Spencer-Oatey (2008a, p. 4), a cultura é manifestada através de regularidades dentro desses grupos culturais. Tais regularidades porém não são observadas de forma homogênea, sendo que os membros de uma mesma cultura não apresentam unanimemente um mesmo traço ou não o apresentam no mesmo grau. Uma visão semelhante é apresentada por Straub (2007), que afirma que as semelhanças que permitem falar em uma cultura não implicam uma homogeneidade completa, um equilíbrio ou harmonia. Segundo o autor, a impossibilidade de se falar em homogeneidade também impede uma distinção absolutamente clara e duradoura de culturas, as quais, segundo ele possuem “fronteiras abertas e margens indefinidas” (Straub, 2007, p. 21).

Retomando o artigo de Schröder (2008), podemos a partir dessas reflexões compreender melhor a conclusão da autora de que a comunicação intracultural e intercultural se diferenciem apenas em grau. Afinal, mesmo entre pessoas que compartilham diversos grupos culturais podem ser encontradas diferenças de padrões de comportamento, estilos comunicativos, entre outras, o que poderia afetar a comunicação de forma significativa. Como afirma a autora, a diferenciação entre comunicação intra- ou intercultural cabe justamente ao pesquisador, dependendo do problema focalizado por ele. Essa diferença é também tratada por Loenhoff (2003, p. 111), que afirma que se deveria falar de comunicação intercultural somente quando os problemas e características da comunicação interpessoal⁷ forem associados pelos participantes ou observadores a diferenças culturais. O autor destaca que muitas pesquisas interculturais tendem a produzir estereótipos ao invés de ajudar a combatê-los. Isso se deve em parte a pressuposições problemáticas da comparação cultural, entre as quais se destaca a acusação da homogeneidade e da unidade de uma cultura (p. 108), o que, como vimos, também é combatido por Spencer-Oatey (2008a) e Straub (2007).

Todas essas questões são consideradas no presente trabalho. Assim, as características ou valores apresentados aqui como específicos de uma cultura devem ser vistos como tendências e não como uma determinação categórica do comportamento de seus membros. Em grupos tão amplos como os de alemães e brasileiros, seria impossível se falar em homogeneidade, principalmente quando se considera todos os grupos profissionais, familiares, entre outros a que os participantes pertencem simultaneamente. Nesse sentido, partir da análise no nível interpessoal parece mais lógico, uma vez que essa análise permite

⁷ Neste trabalho consideramos ‘comunicação interpessoal’ e ‘comunicação intracultural’ como a interação entre indivíduos de uma mesma origem cultural ou a comunicação entre indivíduos de forma geral, sem se levar em conta as diferenças culturais. Nesse sentido, a comunicação intercultural seria uma forma específica de comunicação interpessoal, na qual as diferenças culturais possuem um papel relevante.

uma visão mais ampla das interações e fornece as bases para a análise intercultural.

Os problemas relacionados ao termo e às pesquisas de comunicação intercultural (cf. SCHRÖDER, 2008; LOENHOFF, 2003) podem ser vistos como uma consequência da diversidade de linhas e abordagens dentro deste campo de estudos, que contribuem para a sua heterogeneidade. A história da comunicação intercultural possui um papel fundamental nesse ponto, como será mostrado a seguir.

2.2.1 História e abordagens da comunicação intercultural

Apesar de sua associação à Pragmática, como mencionado na Seção 2.1, a comunicação intercultural não pode ser vista como uma ramificação da mesma, uma vez que sua origem e sua natureza são essencialmente interdisciplinares, como será mostrado nesta seção.

De acordo com Straub (2007), o termo ‘cultura’ e os estudos que envolvem aspectos culturais possuem uma origem antiga, culminando em Herder no final do século 18, cujo trabalho envolveu intercâmbio cultural, comunicação intercultural e uma reflexão sobre o que significaria se comunicar com pessoas pertencentes a outras culturas ou ‘formas de vida’ (*Lebensformen*). Apesar da origem antiga, os estudos de comunicação intercultural como são conhecidos hoje se desenvolveram após a segunda guerra mundial. De acordo com Martin e Nakayama (2010), eles foram desenvolvidos principalmente a partir da criação do *Foreign Service Institute* nos Estados Unidos, que tinha o objetivo de desenvolver cursos preparatórios para trabalhadores americanos em outros países. O grupo contava com pesquisadores originários da linguística, antropologia e psicologia, reunindo nomes como Edward T. Hall, Ray Birdwhistell e George Trager e contribuiu com isso para a criação de uma abordagem interdisciplinar da comunicação intercultural (MARTIN; NAKAYAMA, 2010, p. 45-47). Outros pesquisadores, como Broszinsky-Schwabe (2011, p. 82), atribuem a criação da disciplina ‘Comunicação Intercultural’ exclusivamente ao antropólogo Edward T. Hall, que desenvolveu importantes pesquisas sobre a relação entre comunicação e cultura e contribuiu decisivamente para a compreensão de encontros culturais⁸.

Apesar das divergências sobre a origem da disciplina, não se pode negar sua natureza essencialmente interdisciplinar, que certamente contribuiu para que houvesse uma melhor compreensão de processos interculturais. Por outro lado, tal interdisciplinariedade poderia também explicar o surgimento posterior de diferentes métodos, linhas de estudo e

⁸ Ver Seção 2.2.2 para mais detalhes sobre a pesquisa de Hall.

conceitos aplicáveis à comunicação intercultural. Essa diversidade é vista nas propostas sobre as abordagens existentes em comunicação intercultural.

Em 1994, Clyne propõe uma divisão baseada no objeto de estudo das pesquisas em comunicação intercultural. De acordo com o autor, haveria três diferentes abordagens, sendo (1) abordagem contrastiva (*Contrastive Approach*), focada na comparação de discursos de falantes nativos; (2) abordagem interlinguística (*Interlanguage Approach*), que examina o discurso de falantes não nativos em uma segunda língua; (3) abordagem interativa intercultural (*Interactive Inter-cultural Approach*), que examina e compara o discurso de pessoas de diferentes origens culturais e linguísticas interagindo em uma língua franca ou em uma das línguas do interlocutor (CLYNE, 1994, p. 3). A abordagem interativa intercultural, que é a que melhor representa o objeto de estudo desta pesquisa, é também de acordo com o autor a que menos foi desenvolvida e investigada.

A divisão da disciplina não ocorre porém somente com relação ao objeto de estudo. Müller-Jacquier e Thije (2005, p. 365) propõem uma divisão considerando o que se pode encontrar com o nome de comunicação intercultural, propondo quatro categorias: (1) análise da percepção e formas de apropriação de países e culturas estrangeiras na literatura, filme e mídias; (2) enumeração de usos e costumes comunicativos e culturalmente específicos; (3) classificação de nações de acordo com dimensões culturalmente específicas (citando Hofstede⁹, 1993) ou standards culturais (citando Thomas¹⁰, 1996); (4) análise da comunicação interpessoal em situações interculturais (citando Rehbein, 1985). Apesar da aparente abrangência das classificações, elas se referem mais especificamente ao trabalho de linguistas, o que não mostra em sua totalidade a diversidade de estudos da comunicação intercultural. Contraditoriamente, alguns dos estudos mencionados pelos autores, como Hofstede (1993) e Thomas (1996) não pertencem à área linguística, embora possam ser utilizados nessa área. Em relação à presente pesquisa, a abordagem (4) seria mais aplicável, muito embora elementos das outras abordagens como dimensões culturais e costumes comunicativos também sejam utilizadas.

Uma divisão considerando as demais disciplinas relacionadas à comunicação intercultural pode ser vista no trabalho de Martin e Nakayama (2010). Os autores dividem os estudos de comunicação intercultural em três diferentes abordagens, levando em conta tanto os métodos quanto o viés teórico utilizados em cada uma: (1) abordagem funcionalista ou da

9 HOFSTEDE, Gerold. *Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen – Organisationen – Management*. Wiesbaden: Gabler, 1993.

10 THOMAS, Alexander. *Psychologie interkulturellen Handelns*. Göttingen: Hogrefe, 1996.

ciência social, baseada na pesquisa de psicologia e sociologia, e com o objetivo de prever como a cultura influencia na comunicação; (2) abordagem interpretativa, associada à sociolinguística e antropologia e com foco na descrição e compreensão de comportamentos humanos; e (3) abordagem crítica, com influência de várias disciplinas e foco nas relações de poder e na importância de contextos sociais e históricos em interações interculturais (MARTIN; NAKAYAMA, 2010, p. 50-71). De acordo com a descrição dos autores, na abordagem funcionalista é comum o uso de análises quantitativas. Eles citam como exemplos desta abordagem a teoria da acomodação comunicativa desenvolvida por Giles e a teoria da negociação de face apresentada por Ting-Toomey¹¹. A abordagem interpretativa, por sua vez, pode estar relacionada a estudos descritivos de padrões comunicativos dentro de determinado grupo cultural, utilizando para tanto métodos de pesquisa qualitativos, como a entrevista. Em relação à presente pesquisa, observam-se características tanto da abordagem funcionalista quanto da abordagem interpretativa, o que dificulta uma classificação única.

A quantidade de abordagens e diferentes classificações existente na literatura mostra a diversidade dos estudos de comunicação intercultural. A história deste campo de estudos, além disso, permite compreender a variedade de teorias, muitas vezes originárias de diferentes disciplinas, que compõem este trabalho. Uma das consequências dessa diversidade é o surgimento de diversos termos e conceitos relacionados à cultura e que podem ser encontrados na literatura de comunicação intercultural. A próxima seção tratará destes termos.

2.2.2 Dimensões e valores culturais

Na literatura são encontrados diferentes termos para descrever comportamentos ou valores considerados próprios de uma cultura. Podem ser vistos por exemplo termos como 'competência intercultural', descrito por Thomas (2011, p. 15) e '*cultural standards*', do mesmo autor, '*cultural scripts*' (WIERZBICKA, 1991/2003) ou '*cultural schema*' (STRAUSS; QUINN, 1997). Cada um desses termos são associados a diferentes metodologias e áreas de estudo, tendo sido desenvolvidos ao longo dos anos de pesquisa em comunicação intercultural. Os conceitos mais interessantes para o presente trabalho porém se referem a uma abordagem mais tradicional, encontrada em obras de autores como Hofstede (1983) e Hall (1976/1977) e chamadas de dimensões culturais ou dimensões de valores culturais.

De acordo com Martin e Nakayama (2010), as principais pesquisas nos estudos de

¹¹ Um exemplo de trabalho na teoria da negociação de face é Ting-Toomey e Kurogi (1998). Ver também Seção 2.8 para mais detalhes.

diferenças culturais na comunicação se devem a Kluckhohn e Strodtbeck em 1961 e a Hofstede em 1984. Segundo os autores, Kluckhohn e Strodtbeck¹² (1961) enfatizam a centralidade de valores culturais para entender grupos culturais. Eles desenvolvem uma pesquisa baseada em diferentes grupos étnicos dos Estados Unidos, definindo dimensões de valores para a relação entre humanos (*individual, group oriented, collateral*), para a orientação no tempo (*future, present, past oriented*), entre outros (cf. MARTIN; NAKAYAMA, 2010, p. 95-97). Os autores Fink, Kölling e Neyer (2005, p. 6) também descrevem o trabalho de Kluckhohn e Strodtbeck como base para desenvolvimento de outras pesquisas com o objetivo de mensurar valores culturais, como é o caso de Hall e Hall (1990) e Hofstede (1983).

O trabalho do antropólogo Edward T. Hall remonta à época da segunda guerra mundial, como mencionado na Seção 2.2.1. Entre suas obras podem ser destacadas *Beyond culture* (HALL, 1976/1977), onde o autor descreve entre outros conceitos a dimensão cultural do alto e baixo contexto, ou o trabalho conjunto com sua esposa, *Understanding cultural differences* (HALL; HALL, 1990). Neste trabalho, os autores realizam uma pesquisa sobre como os negócios são conduzidos nos Estados Unidos, França e Alemanha através de 180 entrevistas nos referidos países. As diferenças culturais observadas entre eles são descritas em relação a dimensões como alto e baixo contexto, tempo monocrônico e policrônico, orientação para o passado ou para o futuro, entre outros.

A dimensão de alto e baixo contexto descrita por Hall (1976/1977) é de interesse especial para esta dissertação. De acordo com o autor, uma comunicação ou mensagem de alto contexto (*high-context*) é aquela cuja maioria da informação encontra-se no contexto físico ou internalizada na própria pessoa, enquanto muito pouco é transmitido verbalmente. Uma mensagem de baixo contexto (*low-context*) é o contrário, ou seja, a maior parte da informação é transmitida no código explícito (HALL, 1976/1977, p. 91). Em relação às culturas, países como Estados Unidos e Alemanha são classificados como baixo contexto, enquanto França, Japão ou o Brasil representam culturas de alto contexto. Essa classificação pode contribuir para a compreensão de estilos comunicativos de alemães e brasileiros. A preferência de alemães por mensagens explícitas e a de brasileiros por mensagens implícitas (cf. e.g. SCHRÖDER, 2010) indica um potencial de conflitos na comunicação entre participantes destas culturas. Hall e Hall (1990) apontam essa possibilidade ao mostrar as diferentes expectativas de membros de culturas de alto e baixo contexto. De acordo com os autores,

12 KLUCKHOHN, F.; STRODTBECK, F. *Variations in value orientations*. Chicago: Row, Peterson, 1961.

pessoas de alto contexto tendem a se irritar com o excesso de informação dado por pessoas de baixo contexto, enquanto inversamente, pessoas de baixo contexto ficam perdidas quando pessoas de alto contexto não fornecem informações suficientes (HALL; HALL, 1990, p. 9).

Outra pesquisa sobre as dimensões culturais é a de Hofstede (e.g. 1983), uma das mais conhecidas e amplas em estudos interculturais. Hofstede (1983) pesquisou diferenças culturais entre nações, através de 116.000 questionários aplicados a funcionários de indústrias em 50 países diferentes. De acordo com o autor, metade das diferenças encontradas entre os países podem ser explicadas por quatro dimensões: (1) distância de poder, (2) evitação de incertezas, (3) individualismo *versus* coletivismo, e (4) masculinidade *versus* feminilidade. Em pesquisas posteriores, esses números foram ampliados, sendo relatado em Hofstede, Hofstede e Minkov (2010) o alcance de 76 países e duas outras dimensões acrescentadas às quatro: (5) orientação de longo prazo *versus* curto prazo e (6) indulgência *versus* contenção. Na mesma obra, os autores definem ‘dimensão cultural’ como um aspecto de uma cultura que pode ser medido em relação a outras culturas. De acordo com eles, os valores são elementos estáveis na cultura, diferentemente das práticas. As ações de indivíduos de uma cultura não permitiriam uma inferência acurada de valores culturais, uma vez que nem sempre as pessoas agem de acordo com seus valores. Os questionários desenvolvidos na pesquisa dos autores, por outro lado, com perguntas sobre as preferências das pessoas, permite que elas escolham as opções mais adequadas ao seu modo de pensar e ver o mundo, refletindo assim seus valores culturais (HOFSTEDE; HOFSTEDE; MINKOV, 2010, p. 28). É nesse sentido que Martin e Nakayama (2010, p. 95) definem os valores como “as crenças mais profundas partilhadas por um grupo cultural; eles estão relacionados à percepção sobre como devem ser as coisas e não necessariamente como elas realmente o são”.

Entre as dimensões descritas por Hofstede, Hofstede e Minkov (2010), duas se mostram mais importantes para o presente trabalho: ‘individualismo *versus* coletivismo’ e ‘masculinidade *versus* feminilidade’.

Individualismo versus coletivismo: os autores definem ‘coletivismo’ e ‘individualismo’ de acordo com a importância do indivíduo ou do grupo em uma sociedade. Segundo eles, a grande maioria das pessoas no mundo vive em sociedades chamadas ‘coletivistas’, onde o interesse do grupo prevalece sobre o interesse do indivíduo. Já nas sociedades individualistas, os interesses do indivíduo prevalecem sobre os interesses do grupo (HOFSTEDE; HOFSTEDE; MINKOV, 2010, p. 90-91). A partir de respostas a um questionário, os autores identificaram as tendências individualistas em 76 países, com

pontuações que poderiam variar de 0 a 100. O índice de individualismo obtido para a Alemanha (68 pontos) mostra que este país possui tendências mais individualistas, enquanto o índice para o Brasil (38 pontos) indica uma tendência mais coletivista. Embora a Alemanha e o Brasil não representem polos opostos nessa escala, a diferença de 30 pontos no índice pode apontar algumas diferenças culturais. Um exemplo de manifestação do individualismo e coletivismo neste trabalho é a importância dada à própria face pelos participantes ou os estilos de interação escolhidos por eles. De acordo com Ting-Toomey e Oetzel (2007; Seção 2.8 nesta dissertação), as culturas coletivistas preferem o uso de estilos de conflito mais evasivos e integrativos, que valorizam a face do oponente, enquanto culturas individualistas preferem estilos mais competitivos.

Masculinidade versus feminilidade: essa dimensão é relacionada às características e papéis atribuídas a mulheres e homens nas sociedades. De acordo com Hofstede, Hofstede e Minkov (2010), esta dimensão foi inferida de acordo com a resposta a oito perguntas nos questionários aplicados em 76 países, onde os participantes deveriam estabelecer a importância dada a objetivos de trabalho. Os objetivos no polo masculino estavam relacionados a rendimentos altos, reconhecimento do trabalho, possibilidade de promoção e desafio no trabalho, enquanto os do polo feminino estavam relacionados a boas relações com o superior, cooperação com os colegas, moradia em área agradável para a família e estabilidade no trabalho. Como resultado, os autores descrevem que em alguns países houve diferenças consideráveis nos objetivos almejados por homens e mulheres, sendo que as mulheres em geral valorizavam mais os objetivos do polo feminino, enquanto os homens valorizavam mais os do polo masculino. Em outros países porém, houve uma menor diferença entre os objetivos valorizados por homens e mulheres, sendo que ambos consideravam objetivos do polo feminino como importantes. A partir deste resultado, os autores desenvolveram o conceito de sociedade feminina e masculina (HOFSTEDE; HOFSTEDE; MINKOV, 2010, p 140):

Uma sociedade é chamada de masculina quando os papéis emocionais masculinos e femininos são claramente distintos: homens devem ser assertivos, rígidos, focados em sucesso material, enquanto mulheres devem ser modestas, gentis e preocupadas com qualidade de vida. Uma sociedade é chamada de feminina quando os papéis emocionais de homens e mulheres coincidem: ambos devem ser modestos, gentis e preocupados com a qualidade de vida.

Para classificar uma sociedade como feminina ou masculina, os autores estabeleceram um índice de masculinidade. Os pontos foram medidos de forma que um valor próximo de 0 representasse uma sociedade feminina e um valor próximo a 100, uma

sociedade masculina, sendo o valor mais baixo encontrado 6 e o mais alto 110. O valor estabelecido para a Alemanha nesse índice foi 66 pontos, empatando com outros dois países nas posições 11 a 13^a, e para o Brasil, 49 pontos, ocupando a 37^a posição de sociedades masculinas. Esses valores indicam a Alemanha como uma sociedade masculina, onde se pode portanto esperar maiores diferenças de papéis emocionais de homens e mulheres, enquanto o Brasil é indicado como uma sociedade levemente feminina que possui, portanto, diferenças menores nos papéis emocionais de homens e mulheres (HOFSTEDE; HOFSTEDE; MINKOV, 2010, p 140-144).

Apesar da abrangência das dimensões culturais e da sua importância para fornecer uma visão mais ampla dos valores culturais, a generalização das características atribuídas às diferentes nacionalidades pode ser problemática no caso de características de um grupo serem aplicadas a indivíduos. Como discutido anteriormente, tais características não devem ser usadas como forma de homogeneização dos grupos culturais, havendo diversos outros fatores na manifestação ou não manifestação de tais características nos indivíduos. Embora as dimensões ‘masculinidade *versus* feminilidade’, ‘individualismo *versus* coletivismo’ (HOFSTEDE, 1983) e ‘alto contexto e baixo contexto’ (HALL, 1977) sejam utilizadas nesta dissertação, elas não são consideradas aqui como classificações categóricas das culturas brasileira e alemã, mas como tendências que podem ou não serem observadas nos indivíduos e grupos estudados.

2.3 Face

Erving Goffman (1967/2005) introduz diversas noções importantes com seu livro *Interaction Ritual: Essays in Face to Face Behavior*, onde descreve características da interação social de indivíduos. O autor traz conceitos como linha (*line*), face (*face*) e trabalho da face (*face-work*), que são a base de diversos estudos posteriores.

De acordo com Goffman (2005), os encontros e contatos sociais fazem com que as pessoas atuem no que pode ser chamado de linha, ou seja, um padrão de ações verbais e não verbais através da qual ela expressa sua visão da situação e através disso sua avaliação dos participantes, especialmente de si mesmo. A partir dessa definição, o autor conceitua face como o valor social positivo que uma pessoa efetivamente reclama para si mesma através daquilo que os outros presumem ser a linha por ela tomada durante um contato específico (GOFFMAN, 2005, p. 5). De acordo com o autor, a face de uma pessoa não está ligada a ela, mas sim ao fluxo de eventos da interação, sendo portanto um valor passível de alterações ao

longo dos acontecimentos. Isso permite que um indivíduo perca, ganhe ou mantenha sua face.

Outra noção importante introduzida por Goffman (2005, p. 12-21) é a de ‘trabalho da face’ (*face-work*), que o autor define como as ações realizadas por uma pessoa para tornar o que ela está fazendo consistente com a face e que servem também para agir contra incidentes potencialmente ameaçadores à face. Ele assume que existem diferentes tipos de trabalhos da face, como o processo de evasão (*the avoidance process*), que consiste em evitar os contatos sociais, tópicos, atividades potencialmente causadores de dano à face. Estratégias como mudar de assunto ou fingir que o evento ameaçador à face não ocorreu fazem parte desse processo. Outro tipo de trabalho de face é o processo corretivo (*the corrective process*), que ocorre quando os participantes de uma interação falham em impedir a ocorrência de um incidente que pode causar dano à face e que é expressivo demais para ser ignorado. Nesse caso os participantes precisam encarar o evento de fato como um incidente e fazer o possível para corrigi-lo, devolvendo o equilíbrio à interação. Entre as estratégias listadas nesse processo, se destacam a reinterpretação do ato ofensivo como uma piada ou o oferecimento de compensações ao ofendido.

O trabalho de Goffman pode ser considerado o mais influente dentro de estudos da face, ainda que não seja o mais antigo¹³. Seus conceitos servem de base para diversos estudos sobre trabalho da face ou polidez, dos mais tradicionais (e.g. BROWN; LEVINSON, 1978/1987) aos mais recentes (e.g. SPENCER-OATEY, 2008b).

2.4 Teoria da polidez de Brown e Levinson (1978/1987)

Brown & Levinson (1978/87) baseiam-se no conceito de face de Goffman (1967/2005) e nas máximas de Grice (1975) para construir a teoria da polidez. Os autores constroem o conceito de face baseando-se em um duplo desejo: o desejo de ter suas ações desimpedidas, o que é chamado de ‘face negativa’, e o desejo de aprovação e apreciação, o que é chamado de ‘face positiva’. Eles desenvolvem também a noção de que existem atos que intrinsecamente representam ameaça à face, o que chamam de ‘atos ameaçadores à face’ (*FTAs – face threatening acts*), e que poderia ser comparado à ideia de Goffman sobre incidentes potencialmente ameaçadores à face (GOFFMAN, 2005, p. 12; e seção anterior). Nesse sentido existiriam segundo eles atos que constituem ameaças à face negativa de uma pessoa – quando uma ação é imposta a ela, por exemplo, através de uma ordem – ou à sua

13 O próprio Goffman menciona em seu livro trabalhos datados de 1944 ou 1954 sobre o conceito de face em diferentes culturas (cf. GOFFMAN, 1967/2005, p. 6)

face positiva – através de uma expressão de desaprovação, por exemplo.

As estratégias de realização de um FTA são decididas de acordo com o risco de perda de face e o peso que o FTA em questão possui para a interação e as pessoas envolvidas. Embora estes valores não possam ser de fato mensurados, podem ser estimados com base em alguns fatores, entre eles: distância social entre falante e ouvinte, poder do ouvinte em relação ao falante, grau de imposição ou custo do FTA em questão para o ouvinte. Com base nesses elementos, além de características pessoais dos interlocutores, pode-se escolher a forma de realização de um FTA (cf. BROWN; LEVINSON, 1987, p. 76-78). As estratégias de realização de um FTA são em certa medida comparáveis aos processos de evasão e corretivos descritos por Goffman (2005, p. 15-21), embora no trabalho de Brown e Levinson (1987) seja abordado um número mais extenso de estratégias.

De acordo com Brown e Levinson (1987), há cinco formas de realização de um FTA, variáveis no nível do risco de perda de face estimado. Essas estratégias podem ser observadas de forma mais clara no seguinte exemplo, que considera também as variáveis de poder e distância social.

Consideremos a situação em que alguém precisa carregar uma caixa pesada e não consegue realizar a tarefa sozinho, precisando portanto pedir a ajuda de alguém. A escolha de qual estratégia utilizar vai depender de uma série de fatores e características dos participantes da interação e da própria situação. Se a pessoa em questão ocupa uma posição de liderança em relação ao interlocutor, por exemplo, pode escolher realizar o FTA diretamente, sem amenizações (*bald on record*): (1) “Coloque essa caixa sobre a prateleira!”.

Esta estratégia porém não seria adequada no caso de dois participantes com o mesmo nível hierárquico. Nesse caso, a estratégia escolhida poderia valorizar a face positiva do interlocutor, realizando o FTA diretamente com polidez positiva: (2) “Ei, amigo! Me dá uma mãozinha aqui com essa caixa!”. Este exemplo mostra uma certa proximidade dos participantes, o que é indicado pelo uso da marca grupal *amigo*, que insere os interlocutores em um mesmo grupo, indicando portanto uma valorização de características do outro, destacando-as desejáveis e portanto valorizando sua face positiva. A expressão *me dá uma mãozinha* também pode ter esse efeito integrativo dos participantes.

No entanto, no caso de uma maior distância social entre os interlocutores, o uso da polidez positiva poderia se mostrar inadequado. Quando os interlocutores não se conhecem ou quando o falante está em posição hierárquica inferior ao ouvinte, uma estratégia mais

adequada seria a utilização da polidez negativa, procurando não impor nenhuma ação ao outro, dando-lhe liberdade de ação e destacando a distância e a noção de espaço no momento da interação: (3) “Com licença, se não for muito incômodo, será que o senhor poderia me ajudar a carregar essa caixa?”. Aqui, o uso da expressão ‘com licença’ abre o diálogo, indicando que não há intenção de imposição, o que é intensificado pelo uso da oração condicional (*se não for muito incômodo*), do futuro do pretérito (*poderia*) e do honorífico (*senhor*), destacando um distanciamento em relação ao interlocutor e evitando portanto a imposição de que o espaço do outro seja invadido.

Quando esta opção ainda parece representar um risco elevado à face, o indivíduo pode escolher realizar o FTA indiretamente, *off-record*, através de um comentário em voz alta mas sem fazer efetivamente um pedido direcionado a alguém: (4) “Nossa, que caixa pesada!”. Nesse caso, espera-se que a outra pessoa depreenda a necessidade de ajuda e se ofereça em ajudar.

Porém, se mesmo essa estratégia parece de alguma forma arriscada, o indivíduo pode escolher não realizar o FTA, e simplesmente (5) tentar carregar a caixa sozinho. Naturalmente, a escolha de quais estratégias serão ou não usadas na interação pode depender de outros fatores simultaneamente além dos que foram apresentados aqui. Contudo, acredito que este exemplo tenha servido para ilustrar as cinco formas de realização do FTA mostradas por Brown e Levinson (1987). Elas também podem ser vistas sintetizadas na Figura 1 mostrada abaixo:

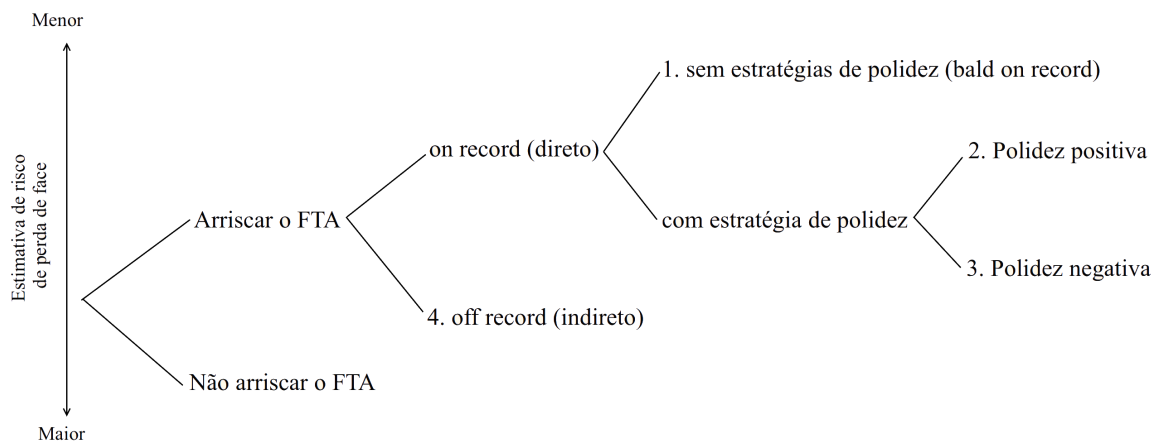


Figura 1: Macroestratégias de realização de FTAs
 Fonte: Brown e Levinson (1987), p. 60 (traduzido)

Dentro dessas formas de realização dos FTAs, os autores listam diversas

estratégias, entre as quais destaco aqui as mais relevantes para este trabalho¹⁴.

Como estratégias de polidez positiva destacam-se as seguintes:

- (1) **Preocupe-se com o ouvinte** (seus interesses, vontades, etc);
- (2) **Exagere** (interesse, aprovação, simpatia com o ouvinte);
- (3) **Use marcadores de identidade grupal**, como uso de formas de endereçamento carinhosas, uso de língua ou dialeto do grupo, etc;
- (4) **Procure concordar**, com as subestratégias: (a) procure por assuntos seguros e (b) repita parte do que foi dito;
- (5) **Evite discordâncias**, com as subestratégias: (a) concordância simbólica (em que o interlocutor parece concordar, mas discorda, como na expressão “sim, mas...”, que geralmente antecede discordâncias); (b) falsa concordância (em que se usam expressões como ‘então’, que passam a ideia de uma concordância, sem que haja uma de fato, como no exemplo “você vai comprar esse rádio então?”); (c) atenuie opiniões (em que o falante é vago em relação à sua opinião em vez de discordar, como no exemplo “é realmente bonito, de certa forma”);
- (6) **Piadas**, baseadas em conhecimentos e valores compartilhados e podendo minimizar alguns FTAs, como pedidos: “que tal me emprestar esse monte de ferro velho?” (referindo-se ao carro novo do ouvinte);
- (7) **Incluir falante e ouvinte na atividade**, usando a primeira pessoa do plural, por exemplo;
- (8) **Dar presentes para o ouvinte** (bens, simpatia, compreensão, cooperação).

Dentre as estratégias de polidez negativa, destacam-se:

- (1) **Seja convencionalmente indireto**, com o uso de perguntas indicando pedidos por exemplo, como em “você pode abrir a janela?”;
- (2) **Question, hedge**, em que os autores definem ‘*hedge*’ como “uma partícula, palavra ou expressão que modifica o grau de pertencimento de um predicado ou sintagma nominal em um conjunto” (p. 145). Um ‘*hedge*’ pode indicar por exemplo que esse pertencimento seria parcial, ou parcialmente verdadeiro, ou mais verdadeiro do que era esperado. Em outras palavras, um ‘*hedge*’ seria responsável por uma relativização do enunciado ou por sua ênfase. Os autores mencionam como exemplos de *hedges* expressões como “eu penso/acho/suponho”, perguntas de confirmação ao fim de um enunciado “me faz um favor, *você faz?*”, “sim?” ou expressões como “para ser mais claro,”, entre outras. Eles consideram também a possibilidade de uso da entonação como um *hedge* (como em inglês), enquanto em outras línguas utilizam-se

¹⁴ Naturalmente há diversas outras estratégias e exemplos mencionados por Brown e Levinson (1987), mas aqui foram destacadas somente as mais relevantes para a análise. Os autores também utilizam um sistema de numeração próprio, que não foi reproduzido aqui.

partículas para tanto (como em alemão). Eles ainda salientam que o uso de elementos prosódicos e gestuais pode substituir ou enfatizar os *hedges* verbais.

(3) Minimize a imposição;

(4) Peça desculpas, com as subestratégias: (a) admita o impacto causado; (b) indique relutância; (c) peça perdão, como em “desculpe incomodar...” ou “desculpe-me, mas...”;

(5) Impessoalize falante e ouvinte, com as subestratégias: (a) use verbos impessoais; (b) substituição dos pronomes *eu* ou *você* por indefinidos, como *alguém*; (c) pluralização dos pronomes *eu* ou *você*.

Estratégias de realização do FTA indiretamente (*off record*):

(1) Dê pistas, usado frequentemente em pedidos, como “aquela janela não está aberta”, como um pedido para que alguém a feche;

(2) Abrande os fatos, como em “Está um pouco quente”, onde se quer implicar que está quente demais para comer ou beber;

(3) Exagere os fatos, como em “Você nunca lava a louça”.

(4) Use tautologias, o que dá a indicação de que se deve procurar por outros significados como em “guerra é guerra”;

(5) Use contradições, como em “A: Você está chateado? / B: Sim e não”;

(6) Seja irônico;

(7) Use metáforas;

(8) Use perguntas retóricas;

(9) Seja ambíguo;

(10) Seja vago;

(11) Seja incompleto, use elipses.

Embora aqui tenha sido apresentada apenas uma parte das estratégias descritas por Brown e Levinson (1987), pode-se ter uma ideia da riqueza do trabalho e do material que os autores desenvolveram. Apesar da inegável importância do seu trabalho e seu papel central nos estudos da polidez, o modelo de Brown e Levinson é criticado em diversos aspectos. Uma das principais críticas refere-se à universalidade que clamam para seu modelo e que autores como Wierzbicka (2003) atribuem ao etnocentrismo do estudo. De fato, embora Brown e Levinson (1987, p. 77) utilizem certas noções de dependência cultural ao definir os parâmetros que podem afetar a forma de realização de um FTA, estas representam um aspecto marginal do seu modelo. A tendência do trabalho é claramente generalizadora e universalista, o que pode ser visto tanto no título, com o uso da palavra *universais* (*Politeness: some universals in language use*), quanto na descrição de seus objetivos: “a final goal (...) is to rebut the once-fashionable doctrine of cultural relativity in the field of interaction” (Brown e

Levinson, 1987, p. 56). Os autores acreditam que possíveis diferenças culturais no uso da polidez seriam superficiais e emergiriam dos princípios universais delineados por eles a partir da análise da polidez em culturas e línguas não relacionadas. Embora Brown e Levinson (1987) não utilizem apenas dados da língua inglesa na teoria da polidez, alguns autores (WIERZBICKA, 2003; PIZZICONI, 2006) concordam que eles partiram do ponto de vista americano/britânico para análise das línguas, sem levar em conta as particularidades culturais e linguísticas de diversos grupos culturais.

Outras críticas ao modelo incluem a concepção errônea ou deficitária de face (SPENCER-OATEY, 2008B; OETZEL; TING-TOOMEY; YOKOCHI; 2000) e a desconsideração da dimensão interpessoal no modelo (SPENCER-OATEY, 2008b). Essas deficiências atribuídas ao modelo de Brown e Levinson (1978) contribuíram para o surgimento de outros modelos, como o de *scripts culturais* de Wierzbicka (1991/2003), o modelo de *rapport management* de Spencer-Oatey (2008b), que será tratado na próxima seção, e o modelo de negociação de face, de Ting-Toomey em 1988, mencionado na Seção 2.8.

2.5 Gerenciamento da harmonia

Apesar de também seguir o conceito de face proposto por Goffman (1967/2005), o trabalho de Helen Spencer-Oatey (2008b), diverge em vários pontos da teoria da polidez de Brown e Levinson (1987). A autora destaca críticas ao trabalho de Brown e Levinson (1987) como a de Matsumoto¹⁵ (1988), que afirma que os autores ignoraram a perspectiva interpessoal ou social da face e deram destaque excessivo a noção de liberdade individual. Concordando com esta crítica, Spencer-Oatey declara que a conceitualização de face positiva não foi devidamente especificada por Brown e Levinson (1987) e que o que é identificado por eles como face negativa não estaria necessariamente relacionado à face (SPENCER-OATEY, 2008b, p. 13).

A partir dessas críticas, Spencer-Oatey (2008b) propõe um modelo de gerenciamento da harmonia (*rapport management*) baseado em três elementos: (1) sensibilidades da face (*face sensitivities*), (2) direitos e deveres sociais (*sociality rights and obligations*), e (3) objetivos da interação (*interactional goals*). Paralelamente à noção de atos ameaçadores à face de Brown e Levinson (1987), a autora propõe a existência de um

15 MATSUMOTO, Y. "Reexamination of the universality of face: politeness phenomena in Japanese. In: *Journal of Pragmatics*, 12, 1988, p. 403-26.

comportamento ameaçador da harmonia (*rappport-threatening behaviour*). De acordo com ela, a harmonia da interação pode ser colocada em risco não só por ameaças à face como no modelo de Brown e Levinson, mas também por ameaças aos direitos sociais, por omissão de obrigações sociais, bem como por ameaças aos objetivos da interação (SPENCER-OATEY, 2008b, p. 17).

De acordo com Spencer-Oatey (2008b), há em cada língua diferentes elementos que podem ser utilizados para o gerenciamento da harmonia. Embora esses elementos sejam variáveis conforme a língua e a cultura, pode-se citar alguns que possuem influência decisiva na interação. No domínio ilocucionário, temos por exemplo: escolha da entonação e tom de voz, escolha da morfologia e sintaxe, escolha de termos de adereçamento e honoríficos; e no domínio estilístico e de participação podem ser citados: escolha de código ou dialeto, da velocidade de fala, escolha do léxico, da sintaxe, etc. Em cada domínio, a escolha desses elementos pode gerar diferentes estratégias, que podem ser analisadas de diferentes formas.

No domínio ilocucionário, a autora cita três maneiras de se analisar um ato de fala:

A primeira maneira (1) é examinar os componentes semânticos dos atos de fala, que envolveria a classificação de cada parte do ato de fala de acordo com a sua função específica. Em um pedido por exemplo, poderia haver uma parte destinada à preparação do interlocutor, à suavização da imposição, ao fornecimento de motivos para o pedido, além do ato de fala principal (*'head act'*).

O segundo modo (2) seria a análise em termos de direto/indireto, usado especialmente em atos de fala como pedidos e discordâncias. Para realizar-se um ato de fala, pode-se escolher dentre as estratégias linguísticas em uma escala da mais direta (em que a força ilocucionária é mostrada de forma clara ou ao menos aparente) para a mais indireta (em que a força ilocucionária não corresponde ao que se pretende comunicar, podendo ser ou não convencionalizada).

O terceiro modo (3) relaciona-se à análise de elementos suavizadores/intensificadores (*downgraders/upgraders*). Os elementos suavizadores enfraquecem a força do ato de fala, enquanto os intensificadores a aumentam. Em atos de fala como discordâncias ou pedidos, *downgraders* têm um efeito suavizador, reduzindo o impacto negativo associado ao ato de fala, enquanto os *upgraders* fortalecem seu impacto negativo. Um exemplo de *downgrader* para pedidos seria “Você pode arrumar sua mesa, por favor?” ou

“Sabe, você realmente precisa arrumar...”, e um exemplo de *upgrader* na mesma situação seria “Sua mesa está uma bagunça terrível!” ou “Arrume sua mesa agora!” (cf. SPENCER-OATEY, 2008b, p. 21-26).

Uma vez que os *downgraders* e *upgraders* possuem um efeito sobre a força ilocucionária dos atos de fala, suavizando ou reforçando-a, pode-se considerar que o seu uso também influencia na determinação se um ato de fala é direto ou indireto. Os *downgraders* e *upgraders* também podem ser relacionados aos *hedges* da teoria de Brown e Levinson (1987), que de acordo com os autores podem se dividir em reforçadores (*strengtheners*), de uso enfático, e enfraquecedores (*weakeners*), com função atenuadora. Os *hedges* no entanto são mencionados por Brown e Levinson (1987) apenas como uma estratégia de polidez negativa, enquanto os *downgraders* e *upgraders* possuem uma acepção mais ampla.

Além do domínio ilocucionário, Spencer-Oatey (2008b) também descreve a importância do estilo comunicativo para a escolha de estratégias de gerenciamento da harmonia, como será visto na Seção 2.7.

Outra contribuição significativa de Spencer-Oatey (2008b) foi a introdução da ‘orientação para harmonia/desarmonia’ (*rapport orientation*) como um dos fatores influenciando o uso de estratégias de gerenciamento da harmonia. De acordo com a autora, embora o modelo de Brown e Levinson (1987) considere o interesse de cada indivíduo em manter a face do outro, há situações em que a face do interlocutor é atacada, o que leva à necessidade de se incorporar essa noção na teoria da polidez. A partir disso, Spencer-Oatey (2008b, p. 32) propõe quatro tipos de orientação para harmonia/desarmonia:

- (1) Orientação para elevação da harmonia (*rapport enhancement behaviour*): desejo de fortalecer ou aumentar as relações harmoniosas entre os interlocutores;
- (2) Orientação para manutenção da harmonia (*rapport maintenance orientation*): desejo de manter ou proteger relações harmoniosas entre os interlocutores;
- (3) Orientação para negligenciar a harmonia (*rapport neglect orientation*): falta de preocupação ou interesse na qualidade das relações entre interlocutores;
- (4) Orientação de desafio à harmonia (*rapport challenge orientation*): desejo de desafiar ou prejudicar as relações harmoniosas entre os interlocutores.

Considerando o enfoque dado aos conflitos neste trabalho, as orientações para harmonia/desarmonia mostram-se especialmente importantes por englobarem a possibilidade de ataque à face do interlocutor e podem ajudar a compreender melhor aspectos da interação.

O trabalho de Spencer-Oatey apresenta algumas vantagens em relação à teoria de Brown e Levinson (1987), como a consideração de outros domínios além do ilocucionário, como domínio estilístico, domínio não verbal e domínio discursivo, a consideração de

situações de ataque proposital à face do interlocutor, além de uma abordagem mais direcionada para os estudos interculturais. As orientações de harmonia/desarmonia e as contribuições da autora em relação aos estilos comunicativos são consideravelmente importantes para este trabalho, além de suas considerações sobre heterogeneidade cultural e a noção de cultura como tendência (SPENCER-OATEY, 2008a; Seção 2.2). De qualquer forma, devido à importância do trabalho de Brown e Levinson (1987), à riqueza da sua descrição das estratégias de polidez e à influência que ele ainda exerce atualmente nos estudos da polidez, serão considerados também alguns de seus aspectos para a análise deste trabalho.

2.6 Análise da Conversação

De acordo com Marcuschi (2003), a Análise da conversação (AC) iniciou a partir dos estudos da Etnometodologia e Antropologia Cognitiva na década de 60, preocupando-se até os anos 70 principalmente com a descrição da estrutura e dos mecanismos organizadores da conversação. Mey (1993) afirma que o surgimento da AC veio da necessidade de análise de interações reais, uma vez que nos anos 50 e início dos anos 60, a prática corrente na linguística era o uso de sentenças consideradas pelos etnometodologistas como não naturais e isoladas do contexto. O interesse pelas conversações reais levou ao desenvolvimento de diversos métodos de transcrição¹⁶, não existentes na época, que englobassem tanto aspectos verbais quanto não verbais da comunicação, utilizados para nortear o fluxo da conversação (cf. MEY, 1993, p. 215-6).

Além da preocupação com o desenvolvimento de métodos de transcrição e com a organização e arquitetura da conversação, a AC voltou-se também para os processos subjacentes a essa organização, focando na “especificação dos conhecimentos linguísticos, paralinguísticos e socioculturais que devem ser partilhados para que a interação seja bem-sucedida” (MARCUSCHI, 2003, p. 6). A associação da AC com a Pragmática é feita por Levinson (1983), ao incluir uma análise dos trabalhos da AC no seu livro *Pragmatics*. O autor defende a análise de fenômenos pragmáticos a partir da conversação, uma vez que esta é a forma prototípica de uso da língua e a base de aquisição linguística (cf. LEVINSON, 1983, p. 284).

É nesse sentido que Henne e Rehbock (2001), definem a conversação como a unidade básica do discurso humano. Os autores ressaltam o seu caráter dialógico e coletivo,

¹⁶ Pode-se ver mais sobre transcrições na Seção 3.1.5.

definindo-a como uma ‘interação centrada’¹⁷ entre pelo menos dois interlocutores com livre alternância dos papéis de falante e ouvinte. De forma semelhante, Marcuschi caracteriza a conversação a partir de cinco constituintes principais (MARCUSCHI, 2003, p. 15):

- (1) interação entre pelo menos dois falantes;
- (2) ocorrência de pelo menos uma troca de falantes;
- (3) presença de uma sequência de ações coordenadas;
- (4) execução numa identidade temporal;
- (5) envolvimento numa ‘interação centrada’.

De acordo com o autor, a sua caracterização como uma interação não implica que se trate de uma interação face a face, uma vez que as conversas telefônicas também são consideradas conversação. Contudo, ainda que o espaço onde os falantes se encontram seja diferente, o tempo da interação ou ‘identidade temporal’ deve ser o mesmo (cf. MARCUSCHI, 2003, p. 15). Ele também destaca como importante que os participantes voltem sua atenção cognitiva para uma tarefa comum, atentando tanto para elementos linguísticos quanto paralinguísticos.

Henne e Rehbock (2001) apresentam uma divisão das suas áreas de estudo em 3 níveis de acordo com o enfoque dado à estrutura conversacional: (1) *macronível*, que engloba fases conversacionais e temas e subtemas da conversação; (2) *nível médio*, que estuda turnos conversacionais, trocas de turnos, sequência conversacional, atos de fala e marcadores conversacionais e (3) *micronível*, que investiga os elementos internos do ato de fala, que constituem sua estrutura sintática, lexical fonológica e prosódia. Os elementos que compõem esses níveis podem ser vistos a seguir:

Abertura da conversação: fase de uma conversação onde os interlocutores alcançam uma definição mutuamente aceita da situação de acordo com sua relação social como interlocutores (HENNE; REHBOCK, 2001, p. 15). Há diferentes maneiras de iniciar uma conversação, o que vai depender da situação, da relação entre os interlocutores, de características pessoais e dos meios utilizados.

Fechamento da conversação: o fechamento da conversação sucede a fase do seu desenvolvimento, devendo ser iniciada por um dos interlocutores. A iniciativa de fechamento pode ser sinalizada através de uma menção ao tema tratado ou à conclusão do tema, podendo

17 O termo ‘interação centrada’ usado por Henne e Rehbock (2001) e Marcuschi (2003) tem origem em Goffman (1971, cf. HENNE; REHBOCK, 2001, p.8)

também conduzir a um novo tema, com a possibilidade de seções longas de despedida, com várias duplicações (cf. MARCUSCHI, 2003).

Desenvolvimento da conversação: esta fase é mais complexa do que a abertura ou fechamento, devido aos diferentes tópicos que podem fazer parte da sua estrutura. De acordo com Marcuschi (2003), só se estabelece e mantém uma conversação se há de fato algo sobre o que os interlocutores possam conversar, sendo que as mudanças de tópico durante a conversação são fundamentais para sua fluência. O autor diferencia entre mudança de tópico, com seu encerramento definitivo e a quebra de tópico, com sua interrupção, havendo possibilidade de se retornar ao assunto (cf. MARCUSCHI, 2003, p. 80-81).

Turnos de fala: O turno conversacional ou turno de fala é definido por Marcuschi (2003, p. 18) como “aquilo que um falante faz ou diz enquanto tem a palavra, incluindo aí a possibilidade do silêncio”. Entre os conceitos relacionados a turnos estão os lugares relevantes para a transição ou LRT (cf. DIONÍSIO, 2006), que são indicações na fala do interlocutor de que este finalizou o seu turno e podem se dar através de pausas, hesitações, entonações descendentes, alongamentos, etc. Também envolve conceitos como troca ou tomada de turnos, que dependem da forma como a palavra é tomada ou passada para outro participante.

Sobreposição e falas simultâneas: De acordo com Marcuschi (2003), a fala simultânea ocorre quando mais de um participante realiza a autosseleção para a tomada de turno, iniciando a fala ao mesmo tempo, enquanto as sobreposições ocorrem durante o turno de um interlocutor. Uma vez que as expectativas em uma conversação são de que uma pessoa fale de cada vez, as sobreposições podem representar um problema. De acordo com Yule (1996), elas possuem diferentes possibilidades de interpretação: podem ser o caso de interlocutores que não se conhecem bem e que não conseguem dar um ritmo consistente às suas transições de turnos, indicando distância e ausência de familiaridade; podem indicar engajamento e entusiasmo no caso de pontos de vista semelhantes dos interlocutores; ou podem indicar competitividade, no caso de pontos de vista diferentes (YULE, 1996, p. 72-74).

Pausas, hesitações e silêncios: De acordo com Marcuschi (2003, p. 27), as hesitações ou pausas preenchidas servem para a organização interna do turno, dando tempo para o falante se preparar. Ele afirma que elas podem ocorrer por exemplo na forma de repetição de artigos ou prolongamento de interjeições como *eh* e podem soar para o ouvinte como um “pedido de socorro”, levando-o a interferir. De acordo com Yule (1996, p. 73), pequenas pausas podem também ser vistas como hesitações, mas pausas longas são consideradas silêncios, e podem ser atribuídos a um participante específico, quando ocorrem

dentro de seu turno ou a nenhum dos participantes, quando estes já concluíram seus turnos.

Pares adjacentes ou sequência conversacional: As sequências ou pares adjacentes são um conjunto formado normalmente por dois turnos consecutivos, com funções complementares, como é o caso da pergunta/resposta, cumprimento/cumprimento, entre outros. De acordo com Marcuschi (2003), a sequência possui duas partes produzidas por falantes distintos, sendo que a primeira seleciona o próximo falante, determinando sua ação e indicando uma transição de turnos. Pode haver porém alterações na estrutura de sequências, como sequências inseridas ou pré-sequências (cf. MARCUSCHI, 2003, p. 35).

Preferência: O termo preferência refere-se ao tipo de expectativa criado pela primeira parte da sequência e à forma de realização da segunda parte, que nem sempre corresponde a essa expectativa. Levinson (1983) apresenta uma relação entre diferentes sequências e as ações preferidas ou despreferidas, mostrando que para um pedido ou um convite, por exemplo, a segunda parte correspondente poderia ser uma aceitação (preferida) ou recusa (despreferida); uma afirmação pode se seguir de uma concordância (preferida), ou uma discordância (despreferida), enquanto uma ofensa pode gerar uma negação (preferida) ou uma admissão (despreferida), e assim por diante. No caso de uma ação despreferida, é comum que haja uma elaboração maior do turno, com um possível uso de estratégias como hesitações, marcadores discursivos, concordância simbólica, explicações, entre outros.

Atos de fala: De acordo com Yule (1996), uma mesma expressão linguística (ou ato locucionário) pode ser interpretada de diferentes formas de acordo com o contexto. A frase “Eu vou te encontrar mais tarde”, por exemplo, pode significar tanto uma previsão, quanto uma promessa ou ameaça, sendo que diferentes análises do mesmo enunciado representam diferentes forças ilocucionárias. Da mesma forma que um mesmo enunciado pode representar diferentes atos de fala, um mesmo ato de fala pode ser expresso de diferentes formas. Um pedido, por exemplo, pode ser expresso de forma direta, com uso de imperativo (“Feche a janela!”), e de forma indireta, com uma pergunta (“Você pode fechar a janela?”) ou uma afirmação (“Aqui está frio!”). De forma geral, quando há uma relação direta entre uma estrutura e uma função, temos um ato de fala direto e quando essa relação ocorre de forma indireta, temos um ato de fala indireto (cf. YULE, 1996). Há muitos casos em que os atos de fala indiretos são preferidos, principalmente quando há uma ameaça potencial à face (cf. Seção 2.4).

Marcadores conversacionais: Henne e Rehbock (2001) descrevem os marcadores conversacionais (*Gliederungssignale*) como meios de direcionar a comunicação

do ponto de vista do falante, fortalecer o conteúdo e preparar a troca de falantes. Eles descrevem como marcadores conversacionais as partículas confirmadoras e intensificadoras de informação, como *ne, nich, nicht wahr* (todas com o sentido de *né?* no português), entre outras (cf. HENNE; REHBOCK, 2001, p. 20). Já Marcuschi (2003) afirma que os marcadores conversacionais podem aparecer tanto no início quanto no fim de unidades comunicativas, citando como exemplo palavras como *bem, olha, então, né?, certo?, entendeu?*, além de outros sinais não verbais, como sorrisos, gestos, olhares, entonação, pausas. De acordo com autor, eles podem possuir diferentes funções, sintáticas ou comunicativas, como sustentar ou tomar o turno, preencher pausas, reorganizar o discurso, demonstrar intenções, etc.

Sinais de atenção: Os sinais de atenção (*Rückmeldungspartikeln* ou *back-channel-behavior*), segundo Henne e Rehbock (2001), são os meios do ouvinte para estabilizar a conversação e acentuá-la de acordo com seu ponto de vista. Os autores consideram como sinais de atenção expressões breves de concordância, como *sim, certo*, etc, pedidos de esclarecimento, reformulações curtas, confirmação com a cabeça, entre outros (cf. Henne e Rehbock, 2001, p. 21). Já Marcuschi considera três tipos de sinais do ouvinte: convergentes (*sim, ahã, certo*, etc); interrogativos (*como?, o quê?, será?*, etc); e divergentes (*não, duvido, discordo*, etc). Entre as funções comunicativas atribuídas a eles, o autor menciona: orientar o falante quanto à recepção, marcar a posição do ouvinte localmente, encorajar, desencorajar ou solicitar esclarecimento do falante (cf. MARCUSCHI, 2003, 66-71).

Unidades comunicativas e unidades tonais: De acordo com Marcuschi (2003), as unidades na conversação são delimitadas por princípios comunicativos, e não simplesmente sintáticos, como ocorre com o texto escrito. O autor afirma que o termo ‘unidade comunicativa’¹⁸ (UC) seria o correspondente comunicativo do que entendemos por ‘frase’, ou seja, a expressão de um conteúdo que pode ou não coincidir com uma unidade sintática do tipo ‘frase’. Na conversação, as fronteiras das UCs são marcadas por entonações, pausas ou elementos verbais ou não verbais, como os marcadores conversacionais. Neste trabalho, adotamos o termo ‘unidade tonal’ (UT, *Intonationseinheit*), em consonância com as convenções de transcrição GAT 2, usadas neste trabalho (ver Seção 3.1.5.4). Semelhante ao conceito de unidade comunicativa, as unidades tonais referem-se a uma parte do turno de um falante realizada como unidade através de características tonais coesas, cujas fronteiras podem ser delimitadas por pausas e entonações, entre outros elementos (cf. SELTING; AUER;

¹⁸ Marcuschi (2003) baseia-se no conceito de Rainer Rath para tanto, mencionando seu livro *Kommunikationspraxis*, de 1979.

BARTH-WEINGARTEN; et al., 2009, p. 370).

O uso combinado desses elementos conversacionais pode gerar diferentes estilos conversacionais, possivelmente associados a características culturais, como pode ser visto na próxima seção.

2.7 Estilos Conversacionais e Comunicativos

Os estilos conversacionais surgem da regularidade de uso de elementos conversacionais em diferentes situações. Deborah Tannen (1984/2005) usa o termo estilo conversacional (*conversational style*) para se referir a ferramentas básicas que as pessoas usam para se comunicarem, sendo que a forma que as pessoas escolhem para tanto - através da quantidade de pausas, a velocidade da fala, a entonação e o volume da voz, entre outros - é chamado estilo (TANNEN, 1984/2005, p. 3-4). Tais escolhas porém não ocorrem aleatoriamente nem são derivadas exclusivamente de características de personalidade, uma vez que os estilos não são individuais, e sim compartilhados. De acordo com Tannen (2000a), os estilos conversacionais são desenvolvidos juntamente com a aquisição da língua, o que implica que os grupos sociais (étnicos, regionais, de classe, além de idade, sexo, entre outros) com que temos contato durante essa fase possuem influência nesse estilo. Segundo a autora, porém, os estilos podem ser considerados tanto fenômenos sociais quanto individuais: sociais, na medida em que são compartilhados por falantes de uma mesma comunidade, mas ao mesmo tempo individuais, na medida em que os falantes usam características conversacionais em combinação com diferentes circunstâncias (cf. TANNEN, 1987, p. 252).

A autora destaca dois estilos conversacionais relacionados às preferências de alternância de turnos e pausas entre os turnos, chamando-os estilo de alto envolvimento (*high-involvement style*) e estilo de alta consideração (*high considerateness style*). O estilo de alto envolvimento é caracterizado por pouca ou ausência de pausas entre turnos, fala mais rápida, ocorrências de sobreposições, volume de voz elevado, enquanto o estilo de alta consideração caracteriza-se por uma fala mais lenta, pausas maiores entre os turnos, não ocorrência de sobreposições, entre outros (cf. TANNEN, 1984/2005). Em trabalhos posteriores, a autora relata também a observação de outros estilos, como direto e indireto (TANNEN, 2000b), ou a caracterização de estilos associados a situações e grupos culturais específicos, como as estratégias de discordância no grego moderno (TANNEN; KAKAVA, 1992), que também tem relação com a dimensão direto/indireto. Essas diferenças de estilo porém podem ser observadas somente em um caráter comparativo, sendo sempre relativas, como mostra a

autora (TANNEN, 2000a).

As diferenças de estilo implicam também diferentes expectativas dos interlocutores e podem causar mal-entendidos. Uma pessoa que apresenta o estilo de alto envolvimento por exemplo espera que o seu interlocutor também apresente esse estilo, podendo considerar um indivíduo com o estilo de alta consideração como taciturno, ao mesmo tempo que este poderia considerar o estilo de alto envolvimento como rude (cf. TANNEN, 2005). Isso mostra, como a autora também afirma, que as diferenças no estilo conversacional tendem a ser interpretadas pelos participantes de forma subjetiva, como se representassem a intenção ou personalidade do interlocutor, e não como algo que foi adquirido e desenvolvido sem que o indivíduo tivesse consciência disso. É a interpretação errônea da intenção do interlocutor que faz, segundo a autora, com que haja mal-entendidos e desarmonia nas interações com diferentes estilos conversacionais. Esse não é o caso porém de situações onde o estilo conversacional é compartilhado. Nesses casos, “rapport is always the happy result” (cf. TANNEN, 2005; 1987).

A relação entre estilo e harmonia é também mencionada por Spencer-Oatey (2008b, p. 28). A autora prefere o termo estilo comunicativo (*communication style*), definindo-o como “um modo de uso da língua que apresenta grupos de características coocorrentes”. Ela descreve a importância do estilo comunicativo para a escolha de estratégias de gerenciamento da harmonia, considerando que “todos os aspectos do uso da língua e do comportamento interacional podem ser refletidos no estilo, incluindo escolha do vocabulário e sintaxe, prosódia e comportamento paralinguístico (...) bem como comportamento não verbal” (SPENCER-OATEY, 2008b, p. 28).

Spencer-Oatey destaca duas dicotomias de estilo comunicativo que têm recebido destaque na literatura. A primeira a autora chama de ‘expressividade/comedimento’ (*expressiveness-restraint*), que segundo ela tem sido tratada por diversas nomenclaturas, como polidez positiva/polidez negativa, envolvimento/independência, expressividade/distância, que apresentam similaridades, embora não sejam idênticas entre si (cf. SPENCER-OATEY, 2008b, p. 28). Apesar de a autora não ter mencionado o trabalho de Tannen, seria possível traçar um paralelo entre os estilos mencionados por Spencer-Oatey e os estilos de alto envolvimento e alta consideração de Tannen (2005), que apresentam em alguns pontos características similares aos estilos mencionados por Spencer-Oatey.

A segunda dicotomia apresentada por Spencer-Oatey (2008b) é ‘direto/indireto’ (*directness-indirectness*). De acordo com a autora, a dicotomia pode ser vista de acordo com

três perspectivas: linguística, pragmático-inferencial e interpessoal. Na perspectiva linguística, está relacionada ao grau de explicitude ou implicitude de uma mensagem, ou à facilidade com que se percebe a sua intenção. Na perspectiva pragmático-inferencial, relaciona-se tanto com o grau de explicitude quanto com a força comunicativa de uma mensagem, ou seja, se a mensagem é clara no contexto específico do enunciado. Ela relaciona-se também a padrões comunicativos convencionalizados, que podem ser diferentes de acordo com a cultura. A autora cita o exemplo da pergunta “você pode abrir a janela?”, que linguisticamente é vista como um pedido implícito, mas cujo uso frequente faz com que seja percebido como explícito. Já a perspectiva interpessoal relaciona-se ao grau de suavização da mensagem, o que pode ser feito de diferentes formas, como o uso de expressões intensificadoras ou minimizadoras. Como exemplo, dizer “me desculpe, eu não posso ir” seria menos rude (e consequentemente menos direto) do que dizer simplesmente “eu não posso ir”. De acordo com a autora, embora muitos trabalhos em comunicação intercultural relatem diferenças na dicotomia direto/indireto, deve-se tomar cuidado com a relação do contexto nessas diferenças, uma vez que as diferenças podem se referir a uma situação específica (cf. SPENCER-OATEY, 2008b, p. 30).

De forma semelhante, Tannen (1992; sobre diferenças de estilos conversacionais de homens e mulheres estado-unidenses no ambiente de trabalho) contraria a ideia de que determinado grupo seja taxativamente direto ou indireto. A autora considera que o caráter indireto é um elemento fundamental na comunicação humana e que todas as pessoas são indiretas, na medida em que geralmente querem dizer mais do que expressam linguisticamente e inferem sentidos que não foram expressos pelos interlocutores. A diferença, segundo ela, reside na situação em que cada indivíduo ou grupo é indireto. Ela afirma, em relação às diferenças entre homens e mulheres, que ainda que os homens sejam mais diretos ao fazer pedidos, por exemplo (embora haja exceções), eles são mais indiretos na expressão de emoções diferentes da raiva, de problemas, fraquezas e erros (cf. TANNEN, 1992).

Analisando a interação em ambiente corporativo, Clyne (1994) também descreve as diferenças de estilos comunicativos (*communicative style*) entre pessoas de diferentes origens culturais. Suas observações se dão principalmente em relação à extensão de turnos conversacionais e às estratégias utilizadas para a tomada de turno, que são associadas a três grupos de países: Estilo A (Europa continental, como croatas, poloneses e espanhóis e América hispânica) apresenta turnos longos, aumento de velocidade e volume para manter e se apropriar de turnos e uso simultâneo de polidez positiva e negativa; Estilo B (sul-asiáticos

como indianos, iranianos e cingaleses) apresenta turnos longos com repetição, paralelismo retórico e estilo burocrático, aumento na velocidade e volume para a manutenção de turnos e diminuição na velocidade para se apropriar dele e uso de polidez positiva; Estilo C (sudeste asiático, como chineses, cambojanos, indonésios, malaios e vietnamitas) apresenta turnos relativamente curtos, manutenção e apropriação de turnos pelo alongamento de palavras, um decréscimo na velocidade, elevação da entonação e repetição e uso de polidez negativa. O uso de diferentes estilos pode levar a situações em que a conversa é dominada por um dos interlocutores por exemplo e o outro não consegue tomar a palavra.

Sobre as diferenças de estilos brasileiro e alemão, destaca-se o trabalho de Schröder (2010), que analisa os estilos de fala (*speech styles*) e funções da linguagem em entrevistas realizadas com 20 alemães e 20 brasileiros. A autora relata que as entrevistas brasileiras são marcadas por uma tendência à dramatização com uso de vários recursos retóricos como símile, anáfora e clímax, que foram encontrados recorrentemente nas entrevistas brasileiras mas totalmente ausente nas alemãs. Além disso, os brasileiros apresentaram uso frequente da função fática, o que não é observado nas entrevistas alemãs. Aos alemães por sua vez, a autora atribui o uso de metacomentários, em que o entrevistado antecipa uma possível reação do interlocutor, demonstrando distanciamento em relação à própria fala. As entrevistas alemãs também mostram um uso mais acentuado de verbos mentais (pensar, acreditar, supor, etc) como estratégia para atenuar o próprio discurso, o que não foi observado de forma tão intensa entre os brasileiros. Baseando-se nesses resultados, Schröder relaciona o estilo brasileiro ao uso de estratégias de polidez positiva e a um estilo indireto e implícito, o que é demonstrado principalmente pelo uso da função poética por brasileiros. De forma contrária, a ênfase na função referencial nas entrevistas alemãs aponta para um estilo mais direto e explícito.

Outro trabalho sobre os estilos usados por alemães é feito por Susanne Günthner (2008), que analisa as estratégias conversacionais em momentos de discordância em uma interação entre alemães e chineses. A autora aponta que os alemães tendem a realizar estratégias de discordância não suavizadas, manifestadas de forma mais direta e explícita, enquanto os chineses possuem a tendência de realizar a discordância de forma mais indireta, sem marcá-la explicitamente. As diferenças nas estratégias de realização da discordância segundo a autora levaram a desconfortos por parte dos chineses, que descrevem os alemães como diretos, agressivos e rudes, enquanto os alemães consideraram a conversa com os chineses como não interessante. Apesar das evidências de um estilo mais direto dos alemães e

mais indireto dos chineses, a autora reforça que tais características devem ser observadas em relação a diversos fatores, como o contexto e o gênero comunicativo ou a atividade de fala (cf. GÜNTNER, 2008).

Além dos trabalhos direcionados a estilos de brasileiros e alemães, há também trabalhos sobre os estilos masculino e feminino, como o de Mulac, Bradac e Gibbons (2001). Os autores enumeram inicialmente 16 características linguísticas atribuídas a homens e mulheres a partir de 30 diferentes trabalhos acadêmicos, gerando categorias como *verbos de incerteza* (“It seems to be...”), *hedges* (“kind of”) ou *advérbios de intensidade* (“really”) associados à produção linguística por mulheres e categorias como *referências à quantidade* (“6’4” tall”), *adjetivos de julgamento* (“good”, “dumb”) ou *diretivas* (“write that down”) associadas à produção linguística masculina. A partir disso, os autores fazem uma relação dessas 16 categorias com as dimensões de estilo intercultural de Gudykunst e Ting-Toomey (1988): estilo direto / indireto, estilo sucinto / elaborado, estilo pessoal / contextual, estilo instrumental / afetivo. A partir disso, os autores propõem que cada uma das categorias linguísticas estão relacionadas a uma dessas dimensões de estilo, de forma que a linguagem de homens seja relativamente direta, sucinta e instrumental, enquanto o estilo de mulheres seria relativamente indireto, elaborado e afetivo. A partir da aplicação de questionários em três estudos subsequentes, os autores mostraram a aplicabilidade de sua proposta, concluindo que “as diferenças de gênero no uso da língua são consistentes com as preferências estilísticas que distinguem culturas nacionais” (MULAC; BRADAC; GIBBONS, 2001, p. 147).

Outro trabalho sobre as diferenças de gênero é o de Sheldon (1993). A autora faz uma revisão dos estudos de conflito relacionados a gênero, mostrando de forma geral que homens ou meninos tendem a ser mais confrontativos e com um foco maior na autonomia e auto assertividade, enquanto mulheres e meninas tendem a ser mais colaborativas e voltadas para a harmonia da interação. Além disso, aponta que indivíduos do sexo masculino tendem a participar de mais conflitos do que indivíduos do sexo feminino. A partir desses dados, a autora analisa conflitos entre meninas e meninos em idade pré-escolar (3-4 anos), encontrando nos seus dados uma confirmação do estilo mais confrontativo para meninos e mais colaborativo para meninas e mostrando portanto a presença de diferentes estilos relacionados a gênero mesmo entre crianças.

Apesar das diferentes abordagens e nomenclaturas utilizadas pelos autores, todos eles apontam para formas de comunicação (seja através da quantidade de pausas e velocidade de fala, do tamanho dos turnos, das funções da linguagem ou das estratégias utilizadas)

associadas a determinado grupo (social, cultural, étnico, de gênero). É comum também a ideia de que as diferenças de estilo podem conduzir a mal-entendidos ou a situações desconfortáveis, como apontam Tannen (2005), Clyne (1994) e Günthner (2008). A relação dos estilos comunicativos com diferentes grupos culturais é de interesse fundamental para este trabalho. Ela aponta para uma relação dupla, em que características culturais podem ser consideradas como um fator decisivo para a definição do estilo comunicativo e, simultaneamente, que os estilos comunicativos podem atuar como um indicador de características culturais. Nesse sentido, um conflito manifestado por uma diferença no nível comunicativo, ou seja, por diferentes estratégias usadas para a realização de uma mesma atividade, pode indicar a existência de diferenças culturais subjacentes.

2.8 Conflitos

A acepção de conflito dicionarizada é ampla, envolvendo desde “oposição de interesses, sentimentos, ideias” até “briga, confusão, tumulto, desordem” ou mesmo ‘guerra’¹⁹. Enquanto os primeiros significados apontam para uma divergência no nível intelectual, os demais significados já indicam um embate verbal e físico e até armado. Considerando as condições de realização dessa pesquisa, os conflitos de que tratamos aqui são relacionados aos níveis intelectual e verbal. De acordo com Oetzel, Ting-Toomey, Yokochi et al. (2000), conflitos são uma parte inevitável das relações humanas, não sendo porém em si mesmo algo negativo, uma vez que é a forma como gerenciamos os conflitos que determina seus resultados. Os autores definem conflito como “a incompatibilidade real e/ou percebida de valores, expectativas, processos ou resultados entre dois ou mais indivíduos sobre questões de conteúdo e/ou relacionais”²⁰. Eles afirmam que o processo de conflito produz sentimentos antagônicos nos participantes envolvidos em relação a um assunto, relacionamento ou em relação ao próprio processo de conflito. A partir desses conceitos e observações, proponho a seguinte definição de conflito para este trabalho:

Situações onde há a expressão de opiniões, ideias, interesses, valores, gostos pessoais, expectativas, etc, que sejam divergentes aos dos interlocutores, que representem uma ameaça ou potencial ameaça à sua face ou que possam provocar desconforto ou incômodo nos mesmos.

¹⁹ Termo ‘conflito’ consultado no Dicionário Online de Português. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br>>. Acesso em 15 de dezembro de 2012.

²⁰ “the perceived and/or actual incompatibility of values, expectations, processes, or outcomes between two or more parties over substantive and/or relational issues” (Ting-Toomey, 1994, apud Oetzel, Ting-Toomey, Yokochi et al., 2000)

A partir dessa acepção mais ampla de conflito, podemos identificar alguns tipos de conflitos comuns em interações cotidianas, como as discordâncias, que representa uma expressão de opinião divergente à do interlocutor ou as críticas, que representam uma ameaça potencial à sua face ou podem expressar valores divergentes aos do interlocutor. É importante observar que nem sempre um conflito representará perda de face dos interlocutores ou gerará desconforto. Porém, como a perda de face ou mesmo o desconforto não são sempre visíveis ou manifestados pelos participantes, torna-se necessário que a sua potencialidade seja analisada. Assim, ao falarmos de conflitos estamos falando também de uma potencialidade de que exista uma situação incômoda, um desentendimento ou desarmonia entre os participantes, a partir da observação de divergências de opiniões, valores, ideias, etc. Os desentendimentos e a desarmonia no entanto não são necessariamente observados em todos os casos durante a interação, havendo inclusive situações de conflito que podem representar um ganho de face, como pode ser observado na Seção 4.2.1.1.

Podem ser percebidas, além disso, algumas preferências na realização de conflitos. Algumas pessoas podem preferir realizar a atividade de forma mais indireta, utilizando elementos de amenização e escolhendo palavras mais brandas para realizá-la. Outras pessoas podem preferir um estilo mais direto, enfatizando uma opinião contrária por exemplo e mostrando de forma inequívoca o que pensa. Essas diferentes formas de realização, além de uma preferência pessoal, podem representar regularidades culturais. Eles podem ser associados aos estilos conversacionais vistos na Seção 2.7 ou aos estilos de conflitos, que serão vistos a seguir.

2.8.1 Estilos de conflitos

Se o gerenciamento de conflitos entre pessoas de uma mesma comunidade já é normalmente complexo, envolvendo diversas habilidades dos participantes para sua resolução, um conflito intercultural, onde os valores e expectativas dos participantes são via de regra diferentes, pode apresentar uma complexidade muito maior. Considerando a ampla variedade de fatores que influenciam os conflitos interculturais, Ting-Toomey e Oetzel (2007) elaboraram um modelo que analisa aspectos culturais, pessoais e situacionais que delineiam os conflitos interculturais. Os autores partem da premissa de que em conflitos envolvendo diferentes grupos culturais, os participantes trazem consigo diferentes lentes e valores culturais, direcionamentos de face e estilos de conflitos distintos. Estes padrões de conflito podem afetar expectativas e atitudes sobre o modo de abordagem, gerenciamento e resolução

de um conflito intercultural, o que pode contribuir para agravar a situação de conflito.

O conceito de face e trabalho de face é fundamental para o desenvolvimento do modelo de conflitos interculturais, podendo ser inclusive considerado como uma derivação da teoria de negociação de face (*Face negotiation theory*, TING-TOOMEY; KUROGI, 1998)²¹. Os autores consideram a face e o trabalho da face um fenômeno universal, enquanto a forma como construímos o significado situacional de face e como realizamos o trabalho da face são variáveis em cada cultura. Neste trabalho, os autores consideram que a face influencia o comportamento durante conflitos, uma vez que em situações de conflito os participantes precisam considerar proteger seus próprios objetivos de conflito e estimar ou atacar os objetivos de conflito do interlocutor. Uma vez que os participantes de um conflito intercultural normalmente utilizam seus *scripts* de conflitos habituais para gerenciá-lo, e devido à existência de diferentes valores culturais e concepções de conflitos, uma falha inicial na comunicação pode facilmente se tornar um conflito intenso e polarizado entre os participantes (TING-TOOMEY; KUROGI, 1998). Diferentemente de Brown e Levinson (1987), os autores consideram no seu modelo a importância do locus da face, ou seja, a importância da preocupação com a própria face ou com a face do outro, que é fundamental para o estabelecimento de estilos de conflitos.

Oetzel e Ting-Toomey (2003) afirmam que, embora os indivíduos possuam um estilo de conflito predominante, é possível alterar o estilo de acordo com a situação, o que faz com que o estilo de conflito seja uma combinação de características pessoais e situacionais. Essa visão parece contribuir para o modelo situacional desenvolvido pelos autores posteriormente (TING-TOOMEY; OETZEL, 2007), onde eles identificam quatro grupos de fatores relevantes para o conflito intercultural:

- (1) **Fatores de orientação primária**, que englobam padrões de valor cultural, atributos pessoais, normas de conflitos, interesses de face. São ligados ao falante e ao interlocutor e representam suas “lentes e valores culturais” que os participantes trazem individualmente consigo.
- (2) **Características situacionais**, que envolvem fronteiras perceptuais de *ingroup/outgroup*, parâmetros de relacionamento, estimativa de objetivos de conflito, intensidade de conflito e recompensas. Refere-se a características físicas da interação e ao tipo de relacionamento entre os interlocutores.
- (3) **Fatores do processo de conflito**, que englobam estilos interacionais de conflito, expressões emocionais, comportamentos de trabalho da face,

²¹ A teoria de negociação da face foi proposta inicialmente por Ting-Toomey em 1988, sendo atualizada e expandida em 1998 por Ting-Toomey e Kurogi.

habilidades de competência em conflitos.

(4) Atributos de competência em conflitos, que se refere aos critérios e resultados de competência em conflitos, como efetividade, satisfação e produtividade.

Todos esses fatores atuam conjuntamente em uma situação de conflito influenciando as ações dos participantes. Como se pode perceber nesse modelo, os estilos interacionais de conflito representam um entre muitos fatores, que possuem uma relação de mútua influência entre si. A escolha dos estilos de conflito depende de diversos desses fatores, com destaque para as características pessoais e situacionais.

Há diversos tipos possíveis de abordagem para os estilos de conflitos, havendo modelos de três, cinco e oito estilos. O modelo de cinco estilos parte de uma visão dualista, onde são considerados a preocupação com os próprios interesses de um lado e a preocupação com os interesses do interlocutor de outro. A combinação dessas dimensões gera os seguintes estilos mostrados na Figura 2:

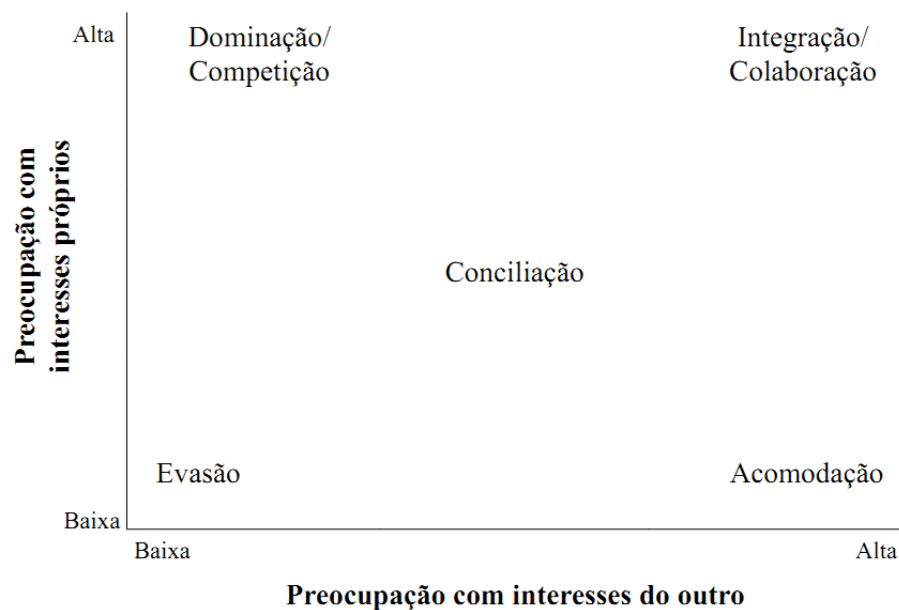


Figura 2: Modelo de cinco estilos de conflitos
Fonte: Ting-Toomey e Oetzel (2007, p. 127; tradução nossa)

Em seu trabalho de 2007, os autores problematizam o modelo de cinco estilos, considerando-o como uma abordagem ocidental. Eles afirmam que a associação do estilo de evasão a uma baixa preocupação com os interesses próprios e do outro representaria uma visão ocidental dos estilos de conflito, uma vez que em sociedades coletivistas, os estilos de evasão e acomodação são empregados para a manutenção de interesses de face mútuos e

interesses relacionais. Nesse sentido, não faria sentido atribuir uma baixa preocupação aos interesses próprios e do outro a um estilo que em determinadas comunidades é responsável pela manutenção de tais interesses. Baseando-se nisso, os autores propõem outro modelo, com oito estilos de conflitos, que consideram os níveis de preocupação com a própria face e a face do outro, como se vê na Figura 3 (cf. TING-TOOMEY; OETZEL, 2007).

Esse modelo apresenta algumas vantagens em relação ao modelo anterior, como por exemplo a consideração do estilo de evasão como semelhante ao de acomodação (com uma alta preocupação com a própria face e a face do outro). Contudo, a ótica dos autores pode ser questionada em alguns pontos: se os estilos de conflito são utilizados dentro de um mesmo grupo cultural como forma de manter tanto a própria face quanto a face do outro, não seria incoerente a atribuição de diferentes níveis de preocupação com a face a cada um desses estilos? Pode-se argumentar que, sob uma ótica coletivista, níveis totalmente diferentes de preocupação com a face fossem atribuídos a esses estilos.

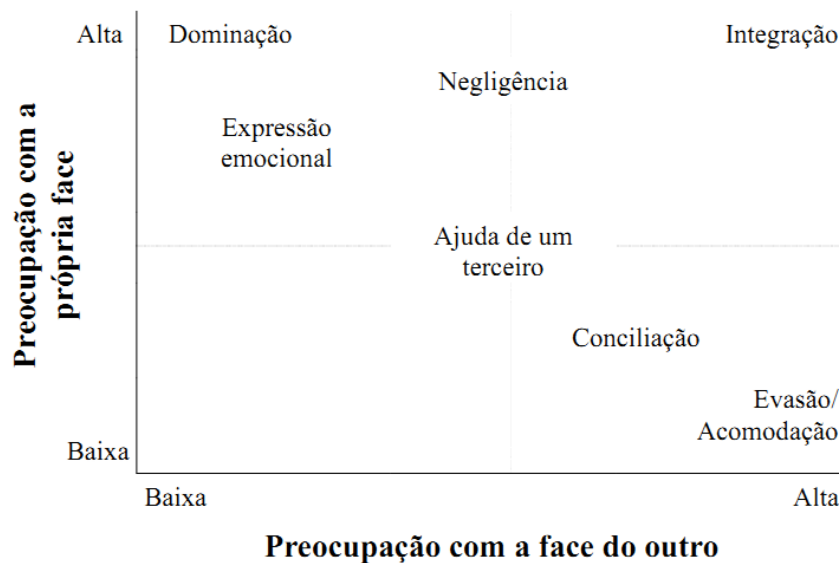


Figura 3: Modelo de oito estilos de conflitos
 Fonte: Ting-Toomey e Oetzel (2007, p. 127; tradução nossa)

Se tomarmos por exemplo uma comunidade onde a valorização da face do outro representa uma forma de manutenção da própria face, um estilo como o de dominação poderia ser considerado como uma baixa preocupação tanto com a face do outro quanto com a própria face, enquanto a evasão ou acomodação representaria inversamente uma alta preocupação com ambos. Ao mesmo tempo, em uma comunidade que faça uso do estilo dominador ou competitivo, um estilo como a evasão representaria uma falta de interesse do interlocutor e consequentemente uma baixa preocupação com a face do outro, enquanto o estilo competitivo

pode ser considerado mais engajado, tornando uma discussão mais dinâmica e interessante e representando da mesma forma uma valorização da própria face e da face do outro. A classificação feita pelos autores parece nesse sentido muito mais uma observação feita de uma perspectiva etnocêntrica do que uma classificação que realmente leve em conta os interesses do grupo cultural a que determinado estilo corresponde, ainda que alguns dos estilos inseridos, como a utilização de um mediador, sejam característicos de culturas específicas.

Um modelo que se mostra mais apropriado para o presente trabalho é o chamado modelo de três estilos. De acordo com Oetzel e Ting-Toomey (2003), o modelo de três estilos parte de uma simplificação do modelo de cinco estilos. Seus defensores acreditam que os cinco estilos possam ser reduzidos a três estilos primários:

- (a) força, controle ou **dominação**;
- (b) orientação para a solução, orientação para o problema ou **integração**;
- (c) não confrontativo, atenuador ou **evasão**.

A existência desses três estilos subjacentes pode ser confirmada em outro trabalho (OETZEL; TING-TOOMEY; YOKOCHI; et al., 2000), onde os autores analisam as estratégias de conflito utilizadas entre amigos e conhecidos. Os autores relatam a identificação de diversas estratégias, reduzidas a grupos de 13 diferentes tipos de comportamentos em conflitos, como agressão, desculpas, expressar sentimentos, se defender, considerar o outro, envolver um terceiro, entre outros. Esses comportamentos foram analisados, mostrando-se a existência de três tipos de trabalho de face subjacentes a eles: dominação, integração e evasão, mostrados abaixo (OETZEL; TING-TOOMEY; YOKOCHI; et al., 2000).

Dominação: agressão, defender a si próprio;

Evasão: evitar, conceder, envolver um terceiro, fingir;

Integração: desculpas, acordo, considerar o outro, discussão privada, conversar sobre o problema.

As estratégias ‘permanecer calmo’ e ‘expressar sentimentos’ foram atribuídas a mais de um fator simultaneamente, não sendo considerada assim uma classificação única para esses itens

Considerando o número de estratégias em cada item, pode-se dizer que este modelo é inclusive mais completo do que o modelo de oito estilos apresentado por Ting-Toomey e Oetzel (2007). Diferentemente deste, porém, os itens não são dispostos em uma escala de preocupação com a própria face e a do outro, mas se relacionam com três categorias fixas, sendo que ao comportamento de dominação é atribuída uma preocupação com a própria

face, ao comportamento de evasão, uma preocupação com a face do outro e ao comportamento de integração uma preocupação com a face mútua. Essas categorias, embora usadas inicialmente apenas em relação ao trabalho da face, não sendo explicitamente relacionadas aos estilos de conflito, a sua semelhança com o modelo de três estilos permite que sejam tratadas como tal (OETZEL; TING-TOOMEY, 2003). Esse modelo, devido à sua simplicidade e abrangência foi o adotado neste trabalho.

Esses tipos de trabalho de face são também mencionados no modelo de negociação da face, onde Ting-Toomey e Kurogi (1998) estabelecem uma relação entre as dimensões culturais e o trabalho da face e estilos de conflitos. Eles partem das dimensões culturais ‘individualismo *versus* coletivismo’ e ‘distância de poder’, bem como do modelo de ‘*self-construal*’²² para estabelecer 32 proposições. Entre elas, podem ser destacadas a tendência de individualistas a usar estratégias de preservação da própria face e de coletivistas a usar estratégias não impositivas à face do outro, a tendência de coletivistas a usar estilos de conflito de dominação e competição, enquanto membros de culturas coletivistas preferem estilos evasivos e acomodativos; individualistas tendem a usar estratégias de conflitos orientadas para o resultado e para a tarefa, enquanto coletivistas tendem a usar estratégias voltadas para o relacionamento e o processo.

No nível individual, os autores destacam as características do *self-construal*, relacionando-as ao trabalho de face e estilos de conflitos. As proposições mais importantes para esse trabalho são: indivíduos altamente independentes são associados ao estilo dominador/competitivo e à resolução voltada para o conteúdo, enquanto indivíduos altamente interdependentes são associados ao estilo evasivo e acomodativo e à resolução de problemas voltada para o relacionamento.

Logicamente, como já foi discutido nesse trabalho, as características de estilos de conflitos atribuídas a um grupo cultural não se manifestarão de forma similar em todos os participantes, havendo características pessoais (como o modelo *self-construal*) que certamente influenciam no estilo de conflito utilizado, além da situação de uso e da relação entre os participantes. Apesar disso, podem-se notar algumas regularidades na seleção de estilos de conflitos e comportamentos na negociação de face. Essas regularidades podem ser vistas também em trabalhos empíricos como o de Susanne Günthner (2008; Seção 2.7). A autora descreve diferenças na forma de expressão da discordância em uma interação entre chineses

²² De acordo com Oetzel e Ting-Toomey (2003), o modelo de *Self-construal* é um fator individual que foca nas variações dos indivíduos dentro das culturas. É composto por um *self* independente e um *self* interdependente.

(considerados coletivistas) e alemães (considerados individualistas), onde o estilo alemão foi considerado pelos chineses como mais direto e agressivo. Analisando este trabalho sob a perspectiva dos estilos de conflito, poder-se-ia dizer que os chineses apresentam um estilo mais evasivo, compatível com culturas coletivistas, enquanto os alemães apresentam um estilo mais competitivo, compatível com culturas individualistas, pelo menos na situação mostrada. Como Günthner (2008) ressalta ao fim do artigo, uma classificação categórica e isolada de contexto seria demasiado simplista, devendo-se considerar as circunstâncias de enunciação para análise.

2.9 Conclusão parcial: Relação entre as teorias

Neste capítulo foram mostradas teorias que se assemelham em diversos pontos e estão relacionadas a diferentes momentos dos estudos interacionais e interculturais. Isso faz com que sejam limitadas em alguns aspectos, uma vez que são condicionadas pelas tendências vigentes na época em que foram lançadas. As teorias que defendem a universalidade de alguns fenômenos, como a teoria da polidez de Brown e Levinson (1978/1987), por exemplo, são relacionadas hoje ao etnocentrismo e à força do universalismo na época (cf. WIERZBICKA, 2009). Teorias mais recentes como o gerenciamento da harmonia de Spencer-Oatey (2008b) têm como base a relatividade cultural e consideram mais aspectos envolvidos em uma interação além do nível ilocucionário, que era o foco da teoria de Brown e Levinson (1987). Contudo, ao mesmo tempo que oferece uma visão mais ampla, a teoria apresentada por Spencer-Oatey (2008b) não considera alguns aspectos específicos tratados por Brown e Levinson (1987), como a abordagem detalhada de diferentes estratégias de realização dos atos ameaçadores à face.

Nesse sentido, pode-se dizer que essas teorias são complementares em alguns pontos, apresentando também similaridades. O conceito de atenuadores e intensificadores (*downgraders* e *upgraders*) apresentado por Spencer-Oatey (2008b) pode ser relacionado às diversas estratégias de realização de um FTA por exemplo, as quais também se relacionam à escala de realização direta ou indireta dos atos de face (SPENCER-OATEY, 2008b). A teoria de gerenciamento da harmonia também apresenta pontos não tratados por Brown e Levinson (1987) como a possibilidade de um ataque proposital à face do interlocutor. Nesse aspecto, o modelo de Spencer-Oatey (2008b) se assemelha mais aos modelos de negociação de face (TING-TOOMEY; KUROGI, 1998) e de conflitos interculturais (TING-TOOMEY;

OETZEL, 2007), sendo que os conceitos de orientação para harmonia²³ por exemplo podem ser associados aos estilos de conflito²⁴. Contudo, enquanto os estilos de conflito se concentram na forma de realização de conflitos, referindo-se aos resultados, a orientação para harmonia implica uma intenção do falante, com diferentes possibilidades de resultado. Apesar das óbvias dificuldades de identificação da orientação dos participantes, elas podem ser inferidas parcialmente a partir da sua escolha de estratégias para realização das atividades de conflito. Assim, um estilo mais competitivo pode inferir uma orientação para desafio da harmonia, um estilo integrativo pode indicar uma orientação para elevação da harmonia e um estilo evasivo uma orientação para manutenção ou negligência da harmonia. Contudo, uma vez que os estilos de conflito são dependentes de características culturais e individuais e as orientações para harmonia não são visíveis na superfície linguística, mas inferidas delas, essa relação não pode ser vista de forma categórica. As expectativas sobre a interação possuem uma influência importante nesse caso, ou seja, as ideias que se tem sobre como a interação deve ocorrer e que são parcialmente determinadas pela cultura influenciam a escolha dos estilos de conflito. Assim, se um estilo competitivo é parte de uma expectativa cultural, não se pode dizer que a sua realização seja necessariamente associada a uma orientação para desafio da harmonia, podendo ser mesmo uma prerrogativa para a manutenção da harmonia no grupo cultural em que ocorre. Dessa forma, apesar de as classificações de orientações para harmonia e desarmonia da interação serem usadas nesse trabalho, elas são consideradas apenas como uma possibilidade e não como a intenção real do falante, que não é perceptível na superfície linguística.

As diferentes formas de realização de de conflitos são também associadas a estilos conversacionais distintos, uma vez que possuem certas regularidades, como a preferência pelo uso de determinadas expressões linguísticas (expressões relativizadoras, negativas, concordantes, etc) ou por uma maneira de se comunicar (com uso de gestos e expressões faciais, de entonações, etc). A associação dessas características com o pertencimento a diferentes grupos culturais permite que se fale, dentro do escopo deste trabalho, em um estilo alemão ou brasileiro e masculino ou feminino, que pode ser observado com diferentes intensidades nos participantes das interações analisadas.

A existência de especificidades culturais e individuais na escolha de estilos mostra a importância de utilização das teorias de dimensões culturais, como de Hofstede (1983) e

23 Orientação para elevação, manutenção, negligência ou desafio da harmonia da interação (SPENCER-OATEY, 2008b, p. 32; Seção 2.5)

24 Estilo competitivo, integrativo e evasivo (OETZEL; TING-TOOMEY; YOKOCHI; et al., 2000), ou modelos de cinco e oito estilos de conflito (TING-TOOMEY; OETZEL, 2007).

Hall (1977), que mostram de forma geral tendências observadas em diferentes culturas, a partir de dicotomias como ‘individualismo *versus* coletivismo’, ‘masculinidade *versus* feminilidade’ e ‘alto contexto *versus* baixo contexto’. Apesar de suas classificações representarem generalizações sobre um número considerável de culturas, elas podem ser utilizadas como uma ferramenta para melhor compreensão de diferenças entre culturas e de processos ocorridos em interações interculturais. Por esse motivo a dicotomia ‘individualismo *versus* coletivismo’ é utilizada no modelo de negociação de face (TING-TOOMEY; KUROGI, 1998) e de conflitos interculturais (TING-TOOMEY; OETZEL, 2007), sendo relacionada à realização direta ou indireta de estratégias de trabalho da face e aos diferentes estilos de conflito.

A interligação entre as teorias da polidez, do gerenciamento da harmonia, de estilos de conflitos, estilos conversacionais e de dimensões culturais apontam para uma possibilidade de sua combinação para a análise de interações interculturais. Além disso, o fato de cada uma dessas teorias representar um aspecto relevante para os estudos interculturais aponta para seu caráter complementar e para a impossibilidade de se analisar processos interacionais complexos com base em apenas uma delas. Devido à complexidade e multiplicidade de fenômenos envolvidos nas interações interculturais, optou-se neste trabalho por uma análise que considera os diversos aspectos tratados nessas teorias, utilizando-os de forma conjunta para uma observação mais acurada desses processos.

3 MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia utilizada na presente dissertação pode ser dividida em duas partes principais, uma relativa ao material utilizado e outra relativa à análise. As interações utilizadas foram desenvolvidas conjuntamente pelo grupo de pesquisa “Comunicação intercultural entre brasileiros e alemães”. Nesse sentido, os detalhes da coleta de dados, seleção de participantes, filmagem e transcrição das interações, entre outros relatados aqui dizem respeito ao grupo como um todo, mesmo que em alguns momentos sejam relatadas atividades específicas que ficaram ao meu encargo. A parte relativa à análise por outro lado foi desenvolvida para esta dissertação e se refere especificamente aos momentos de conflito.

3.1 Corpus

O corpus utilizado neste dissertação foi desenvolvido no âmbito do grupo de pesquisa “Comunicação intercultural entre brasileiros e alemães”²⁵, do qual faço parte desde 2010. O grupo teve como objetivo a realização de interações entre brasileiros e alemães a fim de coletar material para a análise intercultural, realizando a filmagem e transcrição de duas interações. Este projeto será encerrado em fevereiro de 2013, sendo substituído pelo projeto de pesquisa guarda-chuva “Comunicação intercultural em contatos de duração maior: processos linguísticos e autorreflexivos”, que atende às exigências do COEP (Comitê de Ética em Pesquisa). Nesse sentido, as filmagens realizadas anteriormente utilizadas na presente dissertação, podem ser vistas como um estudo piloto.

Tendo o objetivo primário de coletar material para o estudo do contato entre brasileiros e alemães, o foco de análise foi definido posteriormente à realização das filmagens de forma individual por cada um dos participantes do projeto, sendo que para a presente dissertação foram selecionados os momentos de conflito das interações. Não se trata portanto, de um material desenvolvido para a análise de conflitos interculturais, mas de uma análise realizada a partir de um material existente. Nas próximas seções, serão detalhados os passos para elaboração do corpus utilizado nesta dissertação.

É importante notar que a palavra *corpus* é utilizada neste trabalho no seu sentido mais amplo, como um conjunto de dados baseado no uso real da língua. Não assumimos aqui a acepção presente na linguística de corpus, em que corpora são associados à

25 Grupo coordenado pela Prof. Ulrike Schröder, associado ao GIEL - Grupo Interinstitucional de Estudos da Língua(gem): usos, contatos e fronteiras, dentro da linha Pragmática Intercultural.

representatividade dos dados para determinada língua ou variação linguística (cf. BAKER, 2010). Sendo parte de um estudo piloto, as interações desta dissertação não são representativas dos fenômenos analisados, mas fornecem uma ideia inicial das tendências linguísticas e culturais presentes. É parte do nosso projeto inclusive a filmagem e transcrição futuras de outras interações entre alemães e brasileiros, o que contribuiria para incrementar a representatividade do corpus.

3.1.1 Participantes

Participaram das interações estudantes brasileiros e alemães na faixa etária de 17 a 37 anos. Como as interações foram realizadas no Brasil e os participantes alemães, em sua maioria intercambistas, já possuíam contato com a língua e cultura brasileiras, foram selecionados participantes brasileiros que também já tivessem tido algum contato com a língua e conseqüentemente com a cultura alemã, sendo que alguns dentre eles já haviam estado na Alemanha. Dessa forma procurou-se proporcionar certa igualdade (ou no mínimo uma proximidade) de condições de realização da interação para alemães e brasileiros.

Ao selecionar os participantes alemães, procuramos inicialmente por intercambistas que possuíssem até um ano de estada no Brasil. Porém, devido às dificuldades de encontrar participantes nessas condições, aceitamos também participantes com estada no Brasil superior a um ano. Assim, tivemos participantes alemães com estadas de seis meses até oito anos no Brasil, o que gerou análises interessantes em termos de adaptação a uma cultura estrangeira (ver Seção 5.5). Da mesma forma, a seleção de participantes brasileiros foi flexível, com seleção de participantes de diferentes níveis de proficiência linguística que poderiam ou não ter visitado a Alemanha. O fato de os participantes terem conhecimentos de português e alemão, permitiu que a escolha do idioma durante as interações ocorresse de forma mais livre. Foi realizado o controle de gênero, selecionando apenas participantes do sexo masculino para a primeira interação e participantes do sexo feminino para a segunda interação.

Todos os participantes foram devidamente informados sobre o procedimento da interação e expressaram por escrito sua concordância com a participação no projeto e com a sua divulgação para fins acadêmicos. A fim de proteger a identidade dos participantes, os seus nomes foram substituídos por siglas na transcrição das interações, bem como nos trabalhos posteriormente realizados a partir deste corpus. Para as siglas, foi escolhida uma sequência simples de letras e números, sendo A a letra representativa dos participantes alemães e B para

os participantes brasileiros, com números que diferenciavam cada participante. Na Interação 1 (masculina) os participantes receberam números de 1 a 4 (e.g. A1, B3, etc) e na Interação 2 (feminina), números de 5 a 8 (e.g. B5, A7, etc).

Tabela 1: Participantes da Interação Masculina

	Sigla	Idade	Estada no Brasil / Alemanha	Curso / profissão
Brasileiros	B1	24	2 meses	Veterinário / Corretor de ações
	B2	37	-	Estudante de Letras
	B3	20	-	Estudante de Engenharia Mecânica
	B4	30	12 meses	Estudante de Letras / Professor
Alemães	A1	22	4 meses	Estudante de Ciências sociais
	A2	24	8 anos	Estudante de Letras / Professor
	A3	28	8 meses	Estudante de Ciências Políticas
	A4	24	10 meses	Estudante de Engenharia

A Interação 1 ou interação masculina, realizada em 2010, contou com a participação apenas de participantes do sexo masculino, sendo quatro brasileiros e quatro alemães, todos estudantes universitários. Dois dos participantes alemães (A1 e A4) eram intercambistas com estadia de até um ano no Brasil e os outros dois residiam no Brasil, tendo um deles (A2) morado no Brasil por oito anos. Dentre os participantes brasileiros, todos estudantes de alemão, dois deles (B1 e B4) já haviam estado na Alemanha por até 12 meses. Na Tabela 1 pode-se ver os principais dados dos participantes desta interação.

Tabela 2: Participantes da Interação Feminina

	Sigla	Idade	Estada no Brasil / Alemanha	Curso / profissão
Brasileiras	B5	24	12 meses	Mestranda em Linguística / Prof. de alemão
	B6	25*	6-12 meses*	Biologia / Estudante de Engenharia
	B7	30	14 meses	Letras / Professora de línguas
	B8	20	1 mês	Estudante de Direito
Alemãs	A5	23*	16 meses	Estudante de Ciências Sociais
	A6	23*	16 meses	Estudante de Ciências Sociais
	A7	23*	4 meses	Estudante de Direito
	A8	17	10 meses	Estudante de Ensino Médio

* Valores estimados, baseados em outras informações fornecidas durante a interação e entrevistas retrospectivas

Para a Interação 2 ou Interação Feminina, realizada em 2011, selecionamos apenas participantes do sexo feminino. A maioria das participantes eram estudantes

universitárias, sendo que uma das participantes alemãs (A8) ainda cursava a escola e uma das brasileiras (B7) já havia concluído os estudos. Todas as brasileiras já haviam estado na Alemanha. Na Tabela 2 pode-se ver a distribuição das participantes:

3.1.2 Organização das interações

Ambas as interações foram realizadas em salas de aula da Faculdade de Letras/UFMG. A preparação do espaço consistiu na remoção das carteiras, disposição de oito cadeiras em disposição circular no centro da sala, colocação de uma mesa para o equipamento de gravação de áudio e outra mesa contendo instruções para os participantes e lanches. Quanto ao equipamento utilizado, foram dispostas em cada interação, duas câmeras de vídeo²⁶ em lados opostos do círculo de cadeiras, um microfone pertencente a uma das câmeras no centro do círculo, cinco microfones de lapela sem fio distribuídos alternadamente aos participantes, de acordo com a sua posição no círculo e o equipamento de som referente aos microfones²⁷ sobre uma das mesas. Em cada interação, dois organizadores permaneceram na sala durante a filmagem, a fim de operar os equipamentos. Os participantes puderam escolher seu lugar no círculo livremente, o que fizeram antes do início da filmagem. Na Figura 4 abaixo pode-se observar a disposição dos participantes, equipamentos e demais elementos durante as interações.

A filmagem das interações deveu-se à importância de elementos não verbais para a análise, sendo esse método de coleta de dados considerado o mais indicado para análises pragmáticas, como afirmam pesquisadores como Kasper (2008). Apesar das dificuldades de filmagem que a disposição circular dos participantes apresenta, contamos com duas câmeras de vídeo em cada interação, o que possibilitou a gravação do comportamento verbal e não verbal dos participantes de ambos os lados do círculo durante a maior parte das gravações²⁸. As cadeiras foram dispostas de forma que não houvesse nenhum objeto entre eles que atrapalhasse a visualização de movimentos corporais. No centro do círculo foi disposto apenas o microfone de uma das câmeras, a fim de possibilitar uma gravação mais uniforme. Além das câmeras e dos microfones acoplados a elas, foram utilizados cinco microfones de lapela,

26 Agradecemos ao empréstimo de material para filmagem por CENEX, FAFICH, Faculdade de Letras e Mariana Carneiro Mendes

27 Foi utilizado o equipamento de gravação gentilmente cedido pelo grupo C-ORAL Brasil, coordenado pela Profª. Heliana Mello e Prof. Tommaso Raso. Agradecemos ao grupo pelo empréstimo do material e pelo treinamento oferecido para sua operação.

28 Houve momentos, como durante a troca de fitas das câmeras de vídeo que a filmagem de uma das câmeras foi interrompida e outros momentos em que, devido à movimentação dos participantes, eles saíram da área de enquadramento das câmeras.

distribuídos alternadamente entre os participantes e possibilitando uma melhor gravação²⁹. Ao alcance dos participantes, foi disposta uma mesa contendo os cartões com perguntas utilizadas na interação (ver próxima seção), além de alguns lanches que contribuíram para criar um clima descontraído entre os participantes, estratégia também utilizada por outros pesquisadores (e.g. EDSTROM, 2004).

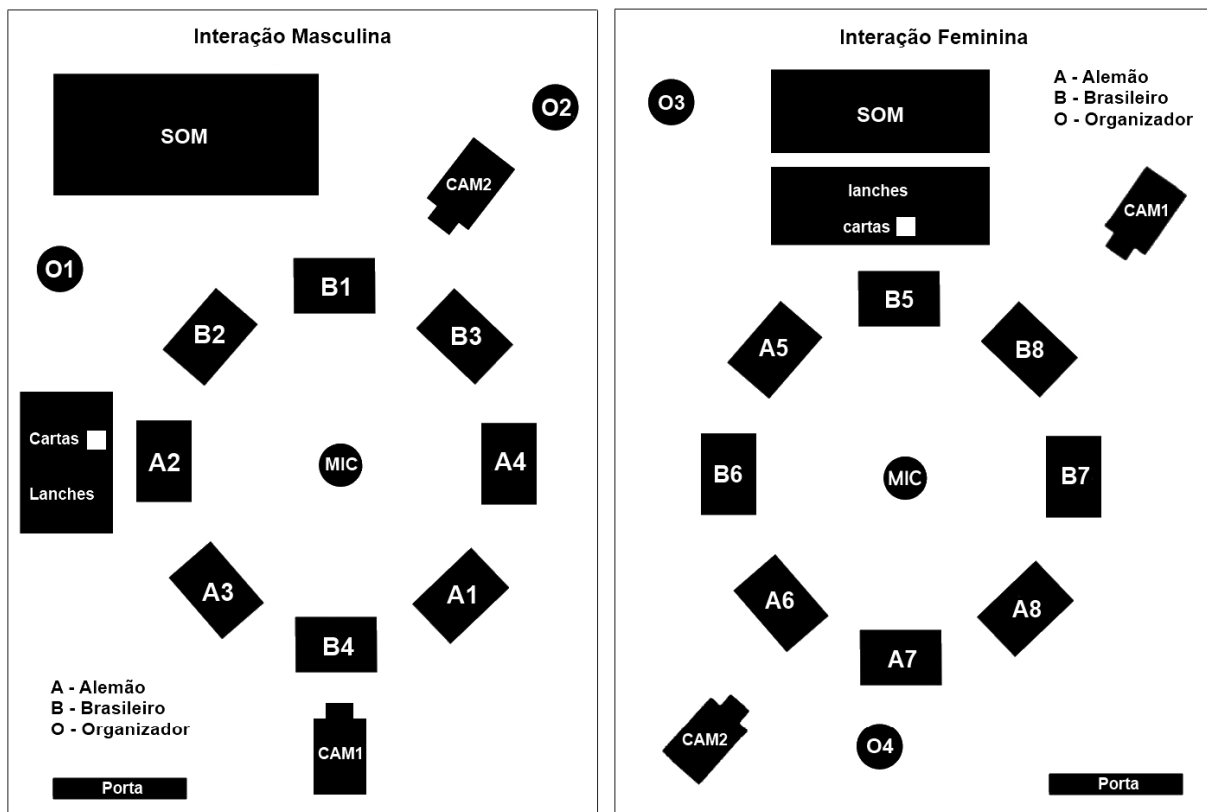


Figura 4: Disposição dos participantes nas interações

Durante cada interação, dois organizadores permaneceram na sala para controlar o equipamento de som e vídeo e passar as instruções para os participantes. Como as interações contavam ora com participantes do sexo masculino, ora do feminino, durante a Interação 1 dois organizadores do sexo masculino permaneceram na sala e, durante a Interação 2, duas organizadoras. Na Interação 1 (masculina), a explicação das regras e instruções para os participantes dura mais de seis minutos, o que aparentemente é mais do que o necessário. Por esse motivo na Interação 2 (feminina), as regras são explicadas de forma mais rápida e a duração total das explicações é de menos de dois minutos. A interação dos organizadores com os participantes se deu apenas no início e no fim das interações e em raros momentos durante as interações onde se fazia necessário, como solução de problemas de ordem técnica e

²⁹ No Anexo B podem ser consultados os arquivos de áudio das interações, referente à gravação da câmera principal. Os outros arquivos foram utilizados para auxiliar a transcrição, mas não foram anexados.

resposta a dúvidas dos participantes. Para preservar a identidade dos organizadores, seus nomes também foram substituídos por siglas, sendo O1 e O2 os organizadores presentes na Interação 1 e O3 e O4 as organizadoras presentes na Interação 2.

3.1.3 Andamento da interação

Cada interação foi planejada para ter a duração total de duas horas. Preferimos uma duração mais longa por permitir a interação mais livre dos participantes, que poderia ocorrer de forma tímida no início, uma vez que a maioria não se conhecia, ou mais controlada devido à presença de organizadores e equipamento de gravação e filmagem.

Os procedimentos metodológicos para a sua elaboração incluem uma conversa induzida (*elicited conversation*, cf. KASPER, 2008), em que os participantes, brasileiros e alemães, tinham como tarefa responder a perguntas simples de cunho pessoal. Para cada interação foram selecionadas oito perguntas impressas em cartões, colocados virados para baixo em cima de uma mesa. As interações foram organizadas em rodadas de perguntas, onde, em cada rodada, um participante deveria voluntariamente retirar um cartão com uma pergunta e atuar como moderador, lendo a pergunta para os demais em voz alta e estimulando a participação dos mesmos. A duração programada para cada interação era de duas horas, sendo que ao término desse período a interação seria interrompida, sem que fosse necessário responder todas as perguntas. As perguntas deveriam funcionar como um estímulo, sendo que os participantes não precisavam necessariamente se ater a elas. Uma vez que possuíam conhecimentos de alemão e português, os participantes também tinham a liberdade de escolher o idioma em que se comunicariam. Todas essas informações foram passadas aos participantes no início de cada interação pelos organizadores presentes na sala.

As perguntas foram elaboradas em torno de temas cotidianos, seguindo uma ordem de complexidade. As primeiras perguntas tinham como objetivo que os participantes se conhecessem melhor, girando em torno de temas de cunho pessoal. As perguntas que se seguiram relacionavam-se a comparações entre o Brasil e a Alemanha e ao final temas mais polêmicos. Como os participantes tinham liberdade para escolher a língua, os cartões foram impressos com as perguntas em português e alemão em ordem alternada, a fim de não influenciar a escolha de idioma dos participantes. A fim de se criar um ambiente informal, foi escolhida uma linguagem correspondente para as perguntas, utilizando-se os pronomes de tratamento *você* em português e o correspondente informal *du* em alemão.

Como as interações não precisavam se ater às perguntas sugeridas, o andamento

de cada uma e o número de perguntas retiradas foi diferente em cada interação. Na Interação 1, a conversa correu mais livremente, sem os participantes se aterem necessariamente ao tema sugerido ou a uma ordem de resposta ou moderação. Isso contribuiu para que as perguntas iniciais tomassem mais tempo de discussão, envolvendo outros temas, sendo que ao término das duas horas inicialmente propostas os participantes ainda discutiam a quarta pergunta. Na Interação 2, por outro lado, as participantes se ativeram mais aos temas sugeridos, passando mais rapidamente pelas perguntas iniciais³⁰.

Para possibilitar a comparação das duas interações, a Interação 2 também contou com oito perguntas impressas em cartões, sendo as quatro primeiras idênticas às que haviam sido retiradas na Interação 1. O andamento da Interação 2 porém, foi mais preso aos temas sugeridos e a uma sequência de moderação e resposta às perguntas, fez com que as participantes passassem mais rapidamente pelas perguntas iniciais. As perguntas seguintes tiveram como objetivo aprofundar a discussão, propiciando o debate sobre temas polêmicos. Na Tabela 3 pode-se ver a relação das perguntas e das interações em que foram utilizadas.

Tabela 3: Perguntas norteadoras das interações

Interação	Perguntas
1 e 2	1) Quem é você e o que você faz (estudo, emprego, etc.)? Como você chegou a fazer isso? --- Wer bist du und was machst du (Studium, Beruf, usw.)? Wie bist du dazu gekommen?
1 e 2	2) Wo lebst du? Wie lebst du (Stadt, Wohnung, Gegend)? Wie würdest du gerne leben? --- Onde você mora? Como você mora (cidade, casa, região)? Como você gostaria de morar?
1 e 2	3) O que você faz no seu tempo livre? O que você gostaria de fazer e ainda não fez? --- Was machst du in deiner Freizeit? Was würdest du gerne mal machen und hast noch nicht gemacht?
1 e 2	4) Was findest du gut und was schlecht in Brasilien oder Deutschland? Welche Dinge stören dich? --- O que você acha bom e o que acha ruim no Brasil e na Alemanha? Há coisas que te incomodam?
2	5) Vocês acham que as relações amorosas são diferentes no Brasil e na Alemanha? Vocês acham que o papel da mulher é diferente nas sociedades brasileira e alemã? Em que sentido? --- Glaubst ihr, dass die Liebesbeziehungen in Brasilien sich von denen in Deutschland unterscheiden? Denkt ihr, dass sich die Rolle der Frau in der deutschen und brasilianischen Gesellschaft voneinander unterscheiden? Inwiefern?
2	6) Fußball und Karneval sind wichtige kulturelle Phänomene in Deutschland und in Brasilien. Glaubst ihr, dass sie in beiden Ländern die gleiche Rolle spielen? --- Futebol e Carnaval são fenômenos culturais na Alemanha e no Brasil. Vocês acham que a representatividade deles é a mesma nos dois países?
2	7) Você já passou por alguma situação difícil no Brasil/na Alemanha? E na hora de aprender português/alemão? --- Bist du schon mal in eine kritische Situation in Deutschland/Brasilien geraten? Und als du Deutsch/Portugiesisch gelernt hast?
2	8) Jede Deutsche soll eine Frage eigener Wahl den Brasilianerinnen und jede Brasilianerin den Deutschen stellen. --- Cada brasileira deve fazer uma pergunta de sua escolha aos alemães, e cada alemã, às brasileiras.

³⁰ Mais detalhes sobre o desenvolvimento de temas nas interações são dados na Seção 4.1.

3.1.4 Entrevistas retrospectivas

Após a filmagem de cada discussão, foram realizadas entrevistas retrospectivas com os participantes a respeito da interação de que tinham participado. Este método é usado por outros pesquisadores (e.g. EDSTROM, 2004) e permite uma compreensão melhor de como os participantes perceberam a interação e o que pensaram ou sentiram em situações específicas e que muitas vezes não é expresso durante a filmagem. Ao refletir sobre a interação ou ao assistir novamente a trechos da gravação, os entrevistados não estão mais na condição de participantes, mas passam à condição de observadores, o que permite uma análise crítica de suas vivências.

Os membros do grupo de pesquisa ficaram responsáveis pelo contato com os participantes, realização das entrevistas, que foram gravadas, e sua posterior transcrição. A data de realização das entrevistas ficou condicionada à disponibilidade dos participantes, tendo sido realizadas em diferentes períodos. Na Interação 1, todas as entrevistas com os participantes foram realizadas, enquanto na Interação 2, foram realizadas entrevistas com cinco³¹ das oito participantes (B5, B7, B8, A7 e A8), que em alguns casos não tinham compatibilidade de horários ou não responderam às tentativas de contato. Como regra geral, as entrevistas foram realizadas na língua materna do(a) participante, permitindo que ele(a) pudesse se expressar mais livremente, sem limitações impostas pelo não domínio do idioma. Apenas em um caso, onde uma participante alemã possuía maior familiaridade com uma das integrantes do grupo, que não falava alemão, a entrevista foi realizada em português.

Foram feitas perguntas iniciais, baseadas no que eles se lembravam da interação, perguntando-lhes como tinham percebido a sua própria participação e a participação dos outros de forma geral, se houve incômodos devido à filmagem ou ao uso da língua alemã ou portuguesa. Em seguida os participantes assistiram a trechos da interação, expressando sua opinião sobre eles. Segue abaixo a versão em português das perguntas gerais feitas aos participantes antes de assistirem aos trechos da gravação:

- (1) Como você se sentiu durante a discussão?
- (2) O que você achou dos outros participantes?
- (3) Havia diferenças entre os participantes brasileiros e alemães? Quais?
- (4) O que você achou da sua própria participação?
- (5) De que você gostou, de que não gostou?

³¹ Para a realização deste trabalho tive contato com a entrevista de quatro participantes. A entrevista da participante B8 não foi disponibilizada para o grupo, mas alguns de seus resultados foram relatados pela entrevistadora.

- (6) O fato de a discussão ter sido filmada te incomodou?
- (7) Você acha que poderia ter participado mais da discussão?
- (8) Por qual motivo você (não) participou mais?
- (9) Você teve dificuldades com a língua? Você acha que poderia ter participado mais ativamente se a discussão tivesse sido em português/alemão?

Os trechos da filmagem utilizados na entrevista foram selecionados pelo entrevistador de acordo com a participação do seu entrevistado. As perguntas feitas durante a apresentação desses trechos também foram selecionadas pelos entrevistadores. Em geral, foram mostrados trechos em que havia por exemplo um conflito entre o participante e os demais, ou momentos em que ele se distanciava da discussão, ou trechos em que ele ria, sem que ficasse claro o motivo, entre outras possibilidades. As perguntas feitas durante os trechos relacionaram-se ao que o participante sentira ou pensara no momento ou a razão de ele ter agido dessa forma. Após assistirem aos trechos selecionados, os entrevistados tiveram a chance de expressar sua opinião novamente a respeito da interação, revendo as perguntas que tinham sido feitas inicialmente, uma vez que ao assistirem aos trechos os participantes poderiam ter se lembrado de situações que modificassem sua opinião inicial, baseada na memória. Além da possibilidade de responder novamente às perguntas iniciais, foi perguntado ainda o que o participante concluía da interação, procurando com isso permitir que ele expressasse suas impressões mais gerais sobre a experiência.

3.1.5 Transcrição

Dittmar (2009) caracteriza a transcrição como uma condição da análise científica de processos comunicativos orais. O autor ressalta a necessidade de se ver e não só ouvir as palavras, uma vez que a possibilidade de leitura favorece o processamento e memorização das informações (DITTMAR, 2009, p. 13-15, 29). Para possibilitar a análise dos dados coletados pelo grupo de pesquisa, tanto as interações quanto as entrevistas retrospectivas foram portanto transcritas. A transcrição das entrevistas foi feita de forma simplificada, uma vez que elementos não verbais não eram tão relevantes para a análise. As transcrições das interações, porém, devido à importância de elementos não verbais e não vocais para a interpretação da interação, precisou de um método mais acurado de transcrição. Embora haja um consenso entre autores da Análise da Conversação (e.g. MARCUSCHI, 2003; DIONÍSIO, 2006) sobre a inexistência de uma transcrição melhor, é necessário buscar a transcrição mais adequada para as finalidades de análise. De acordo com Dittmar (2009, p. 51), as transcrições para fins

científicos devem representar uma situação real de comunicação com o máximo possível de fidelidade, o que exige um cuidado maior com as convenções e métodos utilizados para tanto. Tais métodos serão descritos nas próximas seções.

3.1.5.1 *Seleção de software*

A transcrição da Interação 1 (Transcrição 1) seguiu inicialmente as convenções de transcrição propostas por Dionísio (2006), utilizando para a tarefa de transcrição um programa de reprodução de áudio e de edição de texto. Participaram da fase inicial de transcrição seis membros do grupo de pesquisa, que receberam cerca de vinte minutos do total de duas horas de vídeo para transcrever. Após o término da tarefa, as partes transcritas foram unidas e submetidas a um processo de revisão. Durante a revisão porém, percebeu-se a dificuldade de padronização devido aos métodos utilizados. A utilização de um programa de reprodução de áudio e vídeo independente do programa de edição de texto dificultou muito a transcrição das passagens, havendo muitos trechos em que a transcrição não correspondia ao áudio, bem como uma representação indevida de eventos não verbais e não vocais, como gestos, pausas e alongamentos.

Com a experiência obtida na Transcrição 1, preferimos utilizar métodos diferentes para a transcrição da Interação 2 (Transcrição 2), introduzindo um software próprio para transcrição e a alteração das convenções de transcrição utilizados. Fiquei encarregada pela seleção do software, o treinamento dos membros do grupo para seu uso, bem como pela coordenação da tarefa de transcrição e sua revisão.

Foram analisados principalmente três softwares, EXMARaLDA (SCHMIDT; WÖRNER, 2009), ELAN³² e F4 (DRESING; PEHL; SCHMIEDER, 2012). O software ELAN apresentou mais funções dedicadas à anotação e criação de um corpus, mas não apresentou suficiente fluidez para as funções relacionadas à transcrição. Já o software F4 é reconhecido pela rapidez que possibilita ao processo de transcrição, mas o software mostrou-se instável³³, além de não ser tão funcional ou visualmente tão objetivo quanto o EXMARaLDA. Apesar de não apresentar funções tão desenvolvidas para a anotação de corpora como o ELAN ou funções de análise acústica como o Praat (BOERSMA;

32 Desenvolvido em Max Planck Institute for Psycholinguistics, The Language Archive, Nijmegen, The Netherlands, disponível em: <<http://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/>>, acesso em 25 de janeiro de 2013. Entre os trabalhos relacionados a este software pode-se citar: LAUSBERG, H.; SLOETJES, H. Coding gestural behavior with the NEUROGES-ELAN system. In: *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, 41(3), 841-849.

33 A versão testada foi de 2010, tendo sido lançadas outras versões posteriormente. É possível que a versão atual tenha corrigido os problemas de estabilidade.

WEENINK, 2013), a linguagem XML do EXMARaLDA garante a interoperabilidade com essas ferramentas, possuindo funções de importação e exportação para esses softwares, além da possibilidade de integração do Praat para análise acústica no próprio EXMARaLDA, sem a necessidade de exportação do arquivo. Tais fatores levaram à escolha do EXMARaLDA como a ferramenta de transcrição mais apropriada. O software EXMARaLDA assim, foi selecionado devido à sua flexibilidade, estabilidade e funcionalidade, se adequando melhor aos objetivos do grupo de pesquisa.

3.1.5.2 O software EXMARaLDA

Existem diversas ferramentas que compõem o software EXMARaLDA (Extensible Markup Language for Discourse Annotation), sendo as principais (cf. UNDERSTANDING...):

- (1) Partitur Editor, onde se realizam as transcrições e suas edições, havendo funções que possibilitam também a anotação;
- (2) CoMa (Corpus Manager), ferramenta usada para a criação de corpora;
- (3) Exakt, ferramenta de busca de termos a partir dos corpora criados e anotação.

Neste trabalho, apenas a ferramenta Partitur Editor foi utilizada. A sua principal vantagem em relação aos métodos tradicionais de transcrição é a vinculação de áudio e texto, permitindo uma transcrição mais acurada e maior facilidade de consulta e revisão. Em relação a outros softwares, o Partitur apresenta a vantagem de possibilitar a inserção de descrições não verbais e comentários em linhas distintas, possibilitando uma transcrição mais completa.

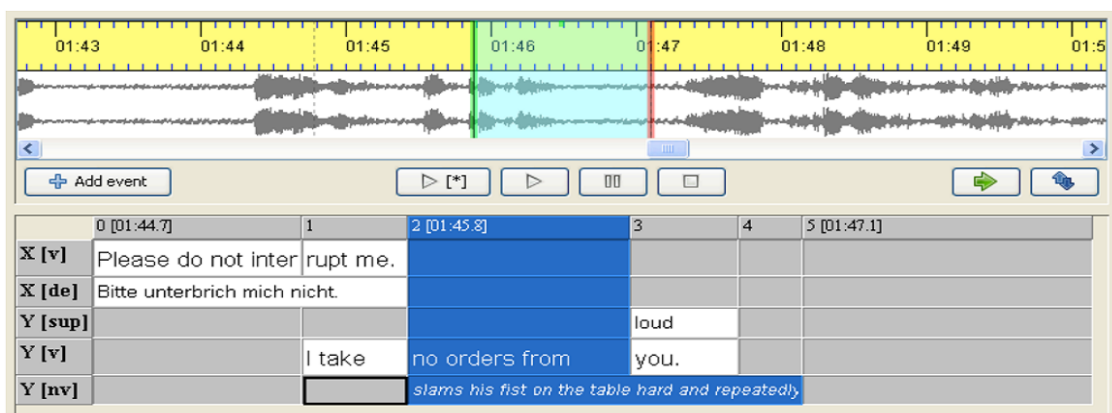


Figura 5: Principais elementos do Partitur-Editor
Fonte: Understanding the basics of EXMARaLDA

Além dessa e das outras vantagens já descritas, o EXMARaLDA também oferece amplo suporte e documentação para uso de suas ferramentas, como os tutoriais *Understanding the*

basics of EXMARaLDA e EXMARaLDA Partitur-Editor Handbuch (SCHMIDT; WOERNER, 2009), usados para a elaboração dessa seção. Em *Understanding the basics of EXMARaLDA* são mostrados os principais elementos do Partitur-Editor, como mostra a Figura 5.

A *timeline* mostrada na Figura 5 é o principal elemento do Partitur-Editor, englobando um oscilograma, eventos transcritos (*event*), os falantes e as linhas (*tiers*) correspondentes a eles. Cada parte do áudio é transcrita em uma célula e associada a um trecho do áudio, sendo que o conjunto resultativo é chamado de evento. Cada evento corresponde a uma célula branca na interface do Partitur, sendo que na Figura 5 podem ser vistos oito eventos dispostos em quatro colunas (*gaps*) e cinco linhas (*tiers*), bem como a relação dos eventos correspondentes à coluna 2 com o tempo do áudio mostrado no oscilograma. Uma característica particular do Partitur é a associação de cada falante com uma ou mais linhas de transcrição, o que permite a descrição mais detalhada de eventos verbais ou não verbais simultâneos, como a sobreposição na coluna 1 ou o evento não verbal nas colunas 2 a 4, na ilustração acima. Pode-se ver ainda nessa figura dois falantes, X e Y, que possuem respectivamente duas e três linhas, sendo X[v] e Y[v] linhas de transcrição verbal, X[de] uma linha de anotação com tradução para o alemão, Y[^{sup}] uma linha de anotação de eventos suprasegmentais e Y[nv] uma linha de descrição de eventos não verbais. Essas categorias podem ser escolhidas de acordo com a necessidade de transcrição.

Para o presente trabalho, devido ao grande número de participantes em cada interação, preferiu-se adotar apenas uma linha de transcrição verbal para cada falante, sendo os eventos não verbais e comentários transcritos na mesma linha com as convenções de transcrição correspondentes. Além disso, adicionou-se uma linha de transcrição sem falante para eventos cujo falante não pudesse ser identificado, além de pausas, risos, entre outros eventos não associados a nenhum falante específico e uma linha para metacomentários dos transcritores, para auxiliar no processo de transcrição. Isso pode ser visto na Figura 6, que mostra um trecho da Interação 1.

Na fala de A2, por exemplo, são mostrados tanto os elementos verbais quanto não verbais, marcados pelo símbolo <<pp>>, que indica uma fala muito baixa³⁴. Além disso, também podem ser vistas outras funções do programa, como os botões de reprodução de áudio e vídeo, abaixo do oscilograma, que permitem a reprodução contínua, a reprodução somente do trecho selecionado, de um segundo anterior ao trecho, entre outros. Há também ferramentas de edição dos eventos criados, vistas na parte superior do oscilograma. A grande

34 As convenções GAT 2 utilizadas nesta dissertação encontram-se no anexo.

quantidade de ferramentas é um ponto forte do programa na medida em que representa uma versatilidade de suas funções. Por outro lado, elas podem também representar um empecilho no aprendizado das funções do Partitur-Editor, o que foi observado na utilização do software para as transcrições realizadas pelo grupo de pesquisa.

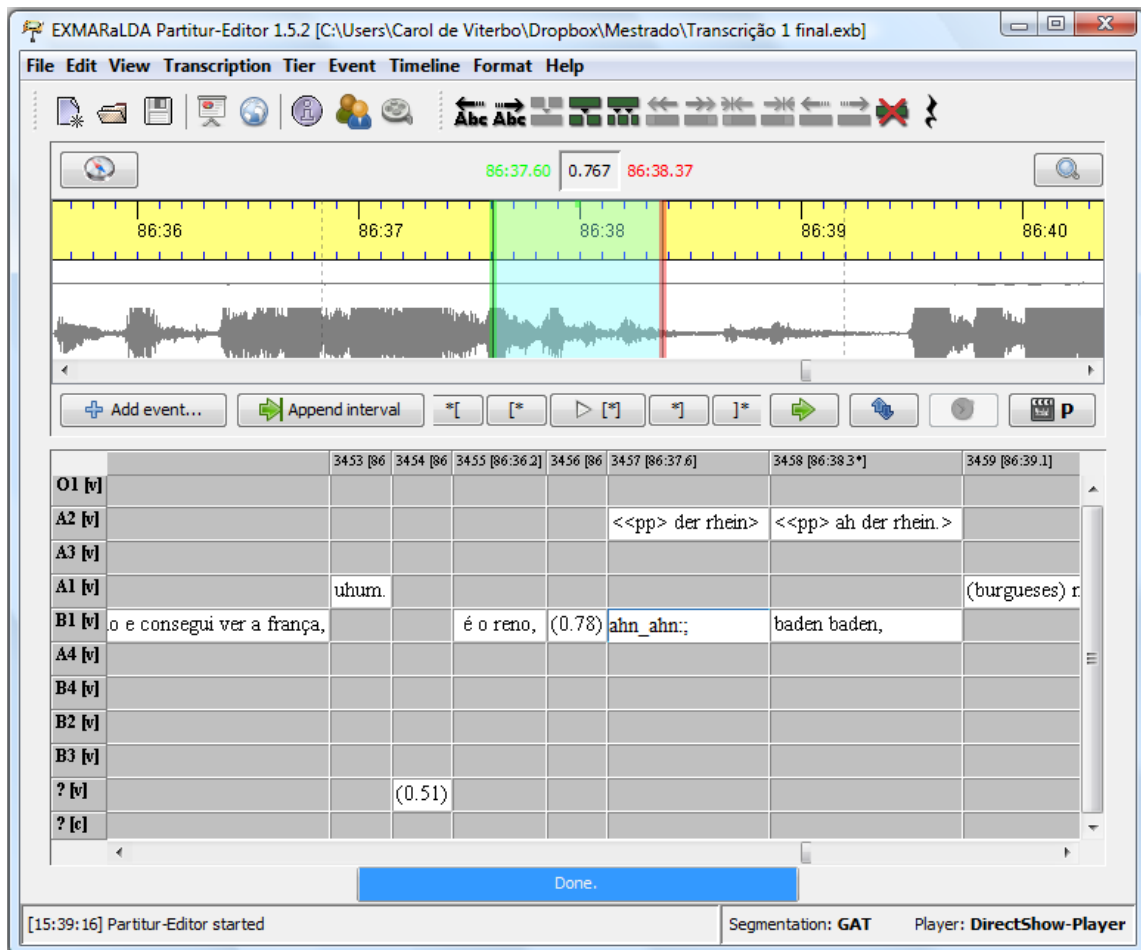


Figura 6: Trecho da Interação 1 no Partitur-Editor

3.1.5.3 Processo de transcrição e revisão

As convenções utilizadas na Transcrição 1, propostas por Dionísio (2006), haviam sido escolhidas com base na facilidade de leitura que a mesma propiciava. Porém, percebeu-se que essas convenções não eram suficientemente acuradas para as necessidades da pesquisa, percebendo-se a necessidade de se adotar uma convenção que representasse melhor os eventos não verbais. Assim, para a realização da Transcrição 2, a convenção GAT 2 (SELTING; AUER; BARTH-WEINGARTEN; et al., 2009) foi selecionada, devido às suas possibilidades de transcrição de elementos prosódicos e gestuais, além de sua grande aceitabilidade no meio acadêmico internacional.

Para garantir uma transcrição mais acurada, os membros do grupo foram

submetidos a um treinamento parcialmente inspirado no processo de transcrição do corpus C-ORAL BRASIL, descrito por Raso e Mello (2009), embora este possua um grau de complexidade muito superior ao adotado no presente trabalho. O treinamento teve uma duração total de seis meses, sendo constituído basicamente de duas fases, sendo a primeira relacionada ao aprendizado das ferramentas do programa EXMARaLDA e a segunda relacionada às convenções de transcrição adotadas. Na primeira fase, ministrei um *workshop* para os membros do grupo, mostrando as ferramentas e funcionalidades do software EXMARaLDA. A partir do *workshop*, os membros do grupo receberam tarefas de transcrição de um vídeo não relacionado ao projeto, a fim de se familiarizarem com o programa, tendo sido acompanhados por mim durante esse processo através de reuniões e comunicação eletrônica. O treinamento permitiu a seleção dos membros do grupo mais aptos e mais interessados em realizarem as transcrições. Após a familiarização com o software e seleção dos transcritores, passamos para a segunda fase de treinamento, com a introdução das convenções de transcrição GAT 2, e foco na realização de transcrições mais padronizadas. Selecionei um trecho da Interação 2 que foi transcrito por cada um dos cinco membros do grupo. A partir dessa tarefa propus outras atividades, como revisões do que haviam produzido e comparações com as transcrições realizadas pelos colegas a fim de que eles percebessem as diferenças possíveis existentes na transcrição de um mesmo trecho e a necessidade de padronização. Esse processo permitiu perceber as diferentes interpretações dadas pelos transcritores para os fenômenos observados, além de contribuir para a compreensão das convenções de transcrição e para o desenvolvimento de uma capacidade reflexiva sobre o próprio trabalho.

Após o treinamento, os transcritores foram divididos em pares³⁵, que deveriam trabalhar em conjunto para a realização das transcrições, revisando o trabalho um do outro e auxiliando-o durante a tarefa. Para tanto, os pares foram compostos de um transcritor que possuía maior proficiência em língua alemã e outro com menor proficiência e simultaneamente incluíam um transcritor que obteve melhor desempenho no treinamento e outro com um pior desempenho. O trabalho foi dividido de forma que cada membro ficasse responsável pela transcrição de aproximadamente 26 minutos e a sua progressão foi acompanhada semanalmente por mim, podendo auxiliar os membros do grupo em dificuldades com o software e com a padronização da transcrição. Após concluída a Transcrição 2, a mesma passou por um processo de revisão em três etapas, realizadas por três membros do grupo. Nessas etapas foram corrigidos erros de utilização das convenções, foi

35 Sendo o número de transcritores selecionados ímpar, um dos pares foi composto por mim.

feita a revisão dos trechos em alemão por um falante nativo e as notações prosódicas foram revisadas e aprimoradas.

Com o sucesso do uso do programa EXMARaLDA, decidimos empregar o método também para a Interação 1. Realizei a conversão da Transcrição 1 para os padrões EXMARaLDA, de forma que a transcrição pudesse ser lida pelo programa, bem como a sincronização do áudio com o texto, feita de forma parcialmente automática. Além disso, fiz a alteração das convenções de transcrição, adotando para fins de padronização também as convenções GAT 2. A revisão da Transcrição 1 foi também coordenada por mim, com a participação de dois outros membros do grupo de pesquisa. Na primeira etapa foi feita uma revisão estrutural, mais voltada para o ajuste da transcrição ao programa EXMARaLDA. Em seguida foram revisados a correspondência do áudio e do texto transcrito e elementos não verbais. Por último foi feita uma revisão dos elementos prosódicos como entonação, divisão em unidades tonais, alterações na qualidade de voz, entre outros, alcançando-se um padrão semelhante ao da Transcrição 2.

3.1.5.4 Convenções de transcrição

Uma das principais características do sistema de transcrição GAT 2 (SELTING; AUER; BARTH-WEINGARTEN; et al., 2009) é a possibilidade que o sistema oferece de se transcrever elementos prosódicos com precisão. A complexidade da transcrição nesse sistema é definida pelo pesquisador, que pode escolher entre a transcrição básica e elaborada. Conforme as recomendações dos autores, utilizamos principalmente a transcrição mínima e básica³⁶ para a transcrição das duas interações, utilizando a transcrição elaborada em alguns pontos, de acordo com a necessidade de análise. A transcrição básica inclui pausas, inspirações e expirações, notações de acento focal, movimento tonal, prolongamentos vocálicos, a anexação rápida de unidades tonais e comentários interpretativos, como <<surpresa> >. A transcrição elaborada conta com notações como alterações na qualidade da voz e forma de articulação, alterações na velocidade e volume, entre outros.

Em GAT 2, a fala é dividida e organizada pelas chamadas Unidades Tonais (*Intonationsphrasen*, cf. SELTING; AUER; BARTH-WEINGARTEN; et al., 2009, p. 370). Tais unidades são trechos da fala normalmente marcados por micropausas ou por alterações na entonação. Convencionalmente, cada linha de transcrição corresponde a uma unidade tonal, normalmente finalizada por um símbolo de movimento tonal final. Sua notação se

³⁶ Para a relação de todos os símbolos do GAT 2 utilizados nesta pesquisa, consulte o Anexo A.

mostra importante no GAT 2 por ser o elemento que permite a contagem das unidades, fornecendo uma noção mais precisa por exemplo das contribuições de um participante durante a interação.

O software EXMARaLDA possui funções semi automatizadas para a inserção de alguns elementos, como as pausas, permitindo que elas pudessem ser mensuradas. Outras notações prosódicas, como a entonação, têm como base a percepção auditiva dos transcritores. Baseamo-nos nas recomendações de GAT 2, aplicando a observação das unidades a serem transcritas e a reprodução em voz alta com diferentes entonações. Na maior parte dos casos, essa estratégia conduziu a uma rápida identificação das entonações finais. Porém, como o objetivo da pesquisa não está diretamente relacionado a variações na entonação, não se preocupou em fazer uma transcrição muito acurada nesse ponto, tendo sido mais importante para este trabalho a identificação de unidades tonais do que a precisão da representação de seu movimento tonal final.

3.1.5.5 Exportação e segmentação das transcrições

Como mencionado anteriormente, devido às limitações do programa EXMARaLDA para a anotação de corpora, preferiu-se não usar esse programa para tal fim. Assim, a fim de permitir a análise dos dados, bem como a utilização de passagens das transcrições neste trabalho, foi realizada a segmentação e exportação das transcrições. A segmentação das transcrições é feita de forma automática pelo Partitur-Editor, através do algoritmo correspondente às convenções de transcrição utilizadas. Para o presente trabalho, utilizou-se o algoritmo de segmentação GAT³⁷, integrado ao programa. Esse algoritmo reconhece os símbolos utilizados para marcar o fim de unidades tonais (? | , | - | ; | .) e permite um parseamento de acordo com as convenções GAT (cf. SCHMIDT; WOERNER, 2009). Dessa forma, cada ocorrência de um desses símbolos é interpretada como unidade tonal, ocupando uma linha de transcrição. A exceção ocorre quando um símbolo de anexação rápida de unidades tonais (=) é utilizado sem espaçamento, de forma a unir o que a princípio seriam duas unidades tonais. O programa também reconhece as sobreposições, marcando-as com colchetes e insere outras convenções do GAT, como a numeração de linhas e notação de falantes automaticamente. As figuras 7 e 8 mostram um trecho de transcrição no Partitur-Editor e o resultado de sua exportação para um arquivo txt.

³⁷ Apesar de usarmos a versão mais recente GAT 2, as versões apresentam semelhanças, sendo que não foram observados problemas de incompatibilidade para os fins de segmentação em que o algoritmo GAT foi usado.

	438 [12:32.3]	439 [12:34.6]	440 [12:35.3*]	441 [12:36.0]	442 [12:36.8]
O1 [v]					
A2 [v]	é: não tinha nem um preconceito, não tinha NADA.	(não) tinha nada;		num tinha um referencial,=	=também não tinha nada assim
A3 [v]					
A1 [v]					
B1 [v]		cê num tinha nem um	referencial,=né:?		
A4 [v]					

Figura 7: Trecho de transcrição no Partitur-Editor

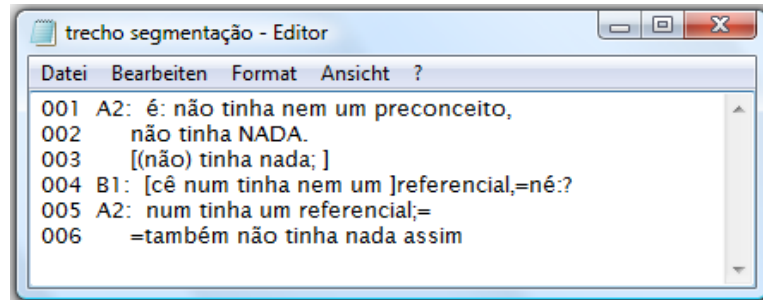


Figura 8: Exportação do trecho em arquivo txt

As únicas alterações necessárias para adaptação às convenções GAT 2 no caso se referem à fonte, que deve ser monoespaceada (como a fonte Courier New, utilizada nas transcrições desta dissertação) e alinhamento de sobreposições. Além disso, foi inserido um cabeçalho com as informações: numeração do trecho, interação a qual se refere, intervalo de tempo de vídeo, tópico (pergunta) da interação em que o trecho acontece, título do trecho e, quando necessário, referências ao contexto em que o trecho ocorre. O resultado pode ser visto no trecho reproduzido abaixo:

Trecho 7: ((Interação Masculina, 76:49 - 77:46 min., Tópico 2 - *Consciência de falar português*: se inicia após uma discussão em que A2 defende a posição de que a fala coloquial do português não é errada))

```

126 B2: vocês querem ver um exemplo assim de um português:s-
127     assi::m meio que o atual boNIto [assim,      ]
128 A1:                                     [ahan fala. ]
129 B2: SÉ:rio nos padrões,
130     (0.21) busquem é: cartas trocadas entre manuel
           rodrigues lapa;
131     e::: tsc (-) celso cunha.
((...))

```

A partir do cabeçalho pode-se ver que o trecho ocorre durante a Interação Masculina, no intervalo de 76:49 a 77:46 min, durante o tópico 2 (pergunta: “onde você mora, como você mora, como você gostaria de morar?”). A indicação dos minutos permite a localização do trecho no arquivo de áudio correspondente (Anexo B). O título do subtópico,

ou seja, da passagem em que o trecho ocorre, *Consciência de falar português*, permite situá-lo em um contexto mais amplo da interação e identificar outros trechos que ocorrem anteriormente ou na sequência, o que é facilitado pela numeração das linhas. Essa numeração foi feita a partir da subdivisão da transcrição em tópicos e em subtópicos, iniciando e terminando no início e no fim do subtópico, o que permite identificar os trechos adjacentes e precisar a extensão do assunto no momento em que o trecho se inicia. No trecho acima por exemplo, pode-se perceber que o subtópico *Consciência de falar português* já havia sido iniciado e possui 125 unidades tonais até o início do trecho 7. Para facilitar a consulta aos trechos, todos eles foram inseridos no corpo do texto, sendo omitidos trechos desnecessários para a análise ou que prejudicariam a compreensão da situação, como é o caso de conversas paralelas. Essas omissões foram assinaladas pelo símbolo ‘((...))’, como indicado pelas convenções de transcrição GAT 2. Quando necessárias, as traduções foram também inseridas no corpo de texto, abaixo das linhas a que se referem, com fonte diferenciada (Times New Roman, 11 p.), como também recomendado por Selting, Auer, Barth-Weingarten et al. (2009).

3.2 Análise

Todo o material descrito nas seções anteriores foi utilizado na análise, sendo que as transcrições e filmagens das interações foram consideradas o material base, e as entrevistas retrospectivas com os participantes, material complementar para a compreensão de alguns trechos. Todas as etapas de análise partiram da exportação das transcrições para um programa de planilha eletrônica, onde foram realizadas as classificações e contagens, sendo feita a consulta sistemática às filmagens das interações.

A metodologia de análise utilizada foi desenvolvida para esta dissertação a partir do contato com o material das interações. Em um primeiro momento foi feita uma análise preliminar das interações, anotando-se as impressões obtidas em relação aos conflitos observados e consultando as entrevistas retrospectivas para esclarecimentos de situações em particular. Essa análise permitiu uma visão ampla sobre os estilos de conflito e sobre características dos participantes e dos grupos analisados, criando as bases para uma análise mais acurada. Percebeu-se a necessidade de análise tanto das estruturas linguísticas utilizadas em conflitos, que apresentavam diferenças aparentes nos grupos estudados quanto de uma análise do aspecto relacional da interação, que envolvia os estilos de conflitos dos participantes, a harmonia e os confrontos observados na interação.

Nesse sentido, foi desenvolvida uma análise em dois níveis: no nível linguístico

foram analisados os elementos verbais e não verbais, a estrutura e as formas de realização de conflitos em geral e no nível relacional foram analisadas as formas de gerenciamento de conflitos e da harmonia da interação, com a análise da reação dos participantes às situações de conflito e da relação entre participantes e grupos específicos. O objetivo dessa divisão foi mostrar um panorama geral da realização de conflitos nas interações, mostrando uma interseção entre esses níveis, que podem se influenciar mutuamente. Assim é possível, por exemplo, que a observação de determinado estilo de conflito possa vir acompanhada do uso de certas estruturas linguísticas: um estilo dominante por exemplo (cf. Seção 2.8.1) poderia implicar o uso de elementos linguísticos mais diretos, entre outros.

Considerando essas etapas e níveis de análise, proponho a seguinte metodologia de análise, que será apresentada em três partes:

- (1) Nível linguístico: identificação e classificação de conflitos;
- (2) Nível relacional: gerenciamento de conflitos e da harmonia;
- (3) Aspectos gerais: andamento da interação.

Cada etapa de análise procura comparar as observações realizadas em cada grupo de participantes. São considerados como grupos os participantes que possuem características de nacionalidade e sexo semelhantes. Assim, são analisados portanto quatro grupos distintos: alemães do sexo masculino, brasileiros do sexo masculino (Interação 1), alemãs do sexo feminino e brasileiras do sexo feminino (Interação 2). Esses grupos podem ser comparados entre si tanto de forma individual (cada um dos quatro grupos) quanto associados, considerando as características que eles possuem em comum, podendo-se comparar o grupo de brasileiros de ambos os sexos com o grupo de alemães de ambos os sexos e o grupo de participantes do sexo feminino (brasileiras e alemãs) com o grupo de participantes do sexo masculino (brasileiros e alemães). Todas as etapas contam também com uma análise quantitativa, que será relatada à parte. A seguir são apresentados detalhes de cada etapa de análise.

3.2.1 Identificação e classificação de conflitos

A primeira etapa da análise consistiu na identificação dos conflitos em ambas as interações. Através das filmagens e da leitura das transcrições, foram identificadas as situações de conflitos, de acordo com a definição na Seção 2.8:

Situações onde há a expressão de opiniões, ideias, interesses, valores, gostos

peçoais, expectativas, etc, que sejam divergentes aos dos interlocutores, que representem uma ameaça ou potencial ameaça à sua face ou que possam provocar desconforto ou incômodo nos mesmos.

Para tal identificação foram considerados alguns aspectos, desenvolvidos a partir da observação das interações, listados a seguir:

Conteúdo semântico: Principal elemento para se caracterizar um conflito. A partir do sentido de uma fala no seu contexto, em relação à contribuição dos demais participantes, pode-se determinar se tal fala corresponde a uma divergência de opiniões, ideias, interesses, etc.

Formato linguístico: muitas vezes os conflitos possuem uma estrutura recorrente ou uso de palavras que os caracterizam como conflitos ou permitem classificá-los em diferentes tipos. Um exemplo seria o uso da palavra *mas* ou *sim, mas*, por exemplo, no início de sentenças, que pode indicar uma discordância quando combinado a um conteúdo semântico correspondente.

Elementos não verbais: Além do formato linguístico, foram observados elementos não verbais como a prosódia, os gestos e expressões faciais, que possuem muitas vezes um papel significativo na realização de conflitos, podendo acompanhar elementos verbais ou mesmo serem usados de forma individual para a expressão de divergências de opinião, ideias, expectativas, etc.

Reação dos interlocutores: Além das contribuições anteriores a uma determinada fala, foram observadas também as falas e reações subsequentes a ela para a identificação de um conflito. Notou-se que mesmo em conflitos realizados de forma indireta, seu sentido é facilmente apreendido pelos interlocutores, que podem reagir a eles de forma verbal ou não verbal, como por exemplo através de argumentações. A observação da reação dos participantes a um conflito foi feita tanto a partir das interações quanto a partir das entrevistas, onde eles puderam relatar desconfortos sentidos durante a interação.

De forma geral pode-se perceber dois diferentes níveis de análise nos elementos acima. Os três primeiros, conteúdo semântico, formato linguístico e elementos não verbais referem-se a um nível de análise linguístico e a uma observação objetiva dos fenômenos. Já a reação dos interlocutores possui tanto uma parte linguística, a partir da expressão verbal de reações como réplica, argumentações, etc, quanto uma parte psicológica e emocional, uma vez que considera o que os participantes pensaram e sentiram durante as interações, baseado nas

entrevistas retrospectivas.

A partir dessas observações, podemos distinguir dois tipos principais de conflitos: de um lado os conflitos linguísticos, com realização verbal e não verbal, perceptíveis pela análise exclusiva das interações e, de outro lado, os conflitos que causam desconforto ou ameaça à face dos participantes, perceptíveis a partir da análise de entrevistas retrospectivas. De certa forma, essas categorias se entrecruzam, uma vez que os conflitos podem ter manifestação linguística e ao mesmo tempo causarem desconforto nos participantes. Porém, nem sempre as causas de desconforto têm uma manifestação linguística ou podem ser observadas na forma de divergência de opiniões, interesses, etc. Ao mesmo tempo, nem todos os conflitos linguísticos causam desconforto ou ameaça à face, ou pelo menos, não são mencionados nas entrevistas retrospectivas. Devido à dificuldade de precisar os aspectos psicológicos e emocionais dos conflitos, consideramos para efeitos de contagem apenas os conflitos que possuem manifestações linguísticas de divergência de opiniões, ideias, interesses, expectativas, etc e com um potencial de ameaça à face, sem necessariamente ter havido ameaça à face ou desconforto para os participantes de acordo com as entrevistas retrospectivas. Além disso, em outro momento são analisados os relatos de desconforto de participantes em relação a determinadas passagens, de acordo com as entrevistas, o que permite uma compreensão melhor de como os conflitos podem de fato representar uma ameaça à face.

Devido ao escopo mais amplo considerado para os conflitos no nível linguístico, que podem ou não representar uma ameaça à face do interlocutor, adotamos neste trabalho o termo **atividades de conflito** para referir a esses casos. Este termo é utilizado principalmente para indicar aspectos relacionados à estrutura e a elementos verbais e não verbais dos conflitos. Já para uma análise no nível psicológico e emocional, adotamos o termo **confronto**, que implica a existência de um desconforto ou ameaça à face em determinada situação. O termo conflito é utilizado de uma forma mais geral, para se referir a ambos os níveis de análise, sendo que para a análise quantitativa são consideradas todas as atividades de conflito com ou sem a existência de confrontos.

3.2.1.1 Tipos de atividade de conflitos

Entre as diversas expressões verbais e não verbais de conflitos, pôde-se notar algumas estruturas, formatos linguísticos, sentido no contexto da interação e escopos semelhantes, o que permitiu que as atividades de conflito fossem classificadas em diferentes

tipos. De forma geral, foram identificadas duas principais categorias, *discordâncias* e *críticas* e três subcategorias, *correções*, *questionamentos* e *gozações e gracejos*. Essas categorias são descritas brevemente neste capítulo, com os principais aspectos que levaram à sua identificação. No Capítulo 4, que mostra as análises e resultados, serão apresentados exemplos de análises de trechos onde podem ser vistas essas categorias e a quantificação dos números de ocorrências.

3.2.1.1.1 Discordâncias

Alguns autores (SPRANZ-FOGASY, 2005; MEIRELES, 1997; SORNIG, 1977) concordam com principalmente dois aspectos característicos das discordâncias³⁸: a sua relação com enunciados anteriores e sua característica adversativa. Esses elementos também são levados em conta no presente trabalho, embora com algumas diferenças em relação às definições dos referidos autores. Spranz-Fogasy (2005) por exemplo, ressalta a discordância como um ato que deve ser realizado de uma só vez e que não pode ser dividido em mais de um turno do mesmo falante. Nos casos em que mais de uma contribuição do falante sobre o mesmo tema tem o aspecto de discordância, a segunda contribuição e as demais tratam-se de fenômenos de insistência (SPRANZ-FOGASY, 2005, p. 16-20). Quando se analisa porém uma sequência com discordâncias réplicas e trélicas, nota-se uma grande semelhança entre as estruturas utilizadas, ainda que sejam divididas em mais de um turno de um mesmo falante. Nesse sentido, para fins de simplificação, neste trabalho consideram-se discordâncias toda a expressão de opiniões e ideias contrárias realizadas durante as interações, incluindo aí as ações subsequentes relativas à negociação da opinião, como argumentação, sustentação de opinião, réplicas, trélicas, entre outros.

As discordâncias podem representar uma ameaça à face positiva do interlocutor (cf. BROWN; LEVINSON, 1987), uma vez que mostram uma opinião ou ideia contrária à apresentada por ele. Além disso, podem também representar uma ameaça à harmonia da interação, devido ao potencial de confronto. Isso porém não é observado em todos os casos de discordância vistos na interação, havendo inclusive um caso em que ocorre possivelmente ganho de face de uma das participantes (ver Seção 4.2.1.1). Devido à impossibilidade de se precisar a existência de ganho ou perda de face na interação com base no material analisado, tratamos apenas da potencialidade de ameaça à face ou perda de face inerente à discordância.

³⁸ Os autores fazem uso de diferentes termos para se referirem às discordâncias: Sornig (1977) utiliza os termos *disagreement* e *contradiction*, Spranz-fogasy (2005) utiliza *widersprechen* e Meireles (1997) faz uso do termo *dissensão*, com um conceito mais abrangente da discordância.

Foram encontrados dois tipos específicos de realização de discordâncias, os questionamentos e correções, que são brevemente descritos a seguir:

A *correção* pode ser interpretada como uma discordância direcionada a uma expressão linguística específica. Pode ocorrer por exemplo em situações em que ocorre uma falha na produção ou recepção de uma palavra ou expressão. A realização de uma correção implica a suposição de que há problemas na comunicação e de que a responsabilidade de tais problemas é do interlocutor. Por esse motivo, as situações em que há correção foram consideradas potenciais ameaças à face e atividades de conflito.

Os *questionamentos*, termo proposto para esta dissertação, se referem a enunciados em formato interrogativo que podem indicar uma opinião divergente do interlocutor. A necessidade de se estabelecer a categoria de questionamentos vem da análise da interação masculina, onde são encontradas diversas ocorrências de enunciados interrogativos que não têm simplesmente a função de inquirir sobre a opinião do outro, mas de expressar a própria opinião, contrária à do interlocutor. Devido à dificuldade de se diferenciar questionamentos de simples perguntas, foram estabelecidos parâmetros para a sua identificação a partir da análise de situações em que ocorrem. De forma geral, foram classificadas como questionamentos as situações em que um dos seguintes elementos foi observado: (a) percebe-se na pergunta uma opinião do falante que já foi expressa anteriormente ou será expressa posteriormente de forma explícita e que é contrária à opinião do ouvinte; (b) o interlocutor reage à pergunta de forma discordante ou defensiva no momento da interação ou (c) o ouvinte posteriormente relata desacordo em relação à pergunta ou indica ter se tratado de uma forma de conflito.

3.2.1.1.2 Críticas

As críticas podem ser consideradas como uma expressão de desagrado ou despreferência em relação a pessoas, lugares, instituições ou comportamentos e podem ser vistas como uma ameaça à face de acordo com a relação dos participantes com os elementos que são criticados. Uma crítica feita ao Brasil por exemplo pode representar uma ameaça à face para os brasileiros, devido ao sentimento de pertencimento que eles possivelmente possuem em relação ao Brasil. Da mesma forma, uma crítica feita a uma pessoa, objeto ou instituição que um participante aprecie pode representar uma ameaça à sua face positiva, sendo uma desaprovação de seus valores, interesses e gostos. Nesse sentido, a crítica pode ser vista também como uma expressão de interesses, valores e gostos divergentes aos de um

interlocutor ou grupo de interlocutores.

A observação das interações mostrou a existência de diferentes estruturas de críticas, que podem ser classificadas como diretas ou indiretas. Uma crítica mais direta apresenta uma estrutura do tipo *X é ruim*, onde *X* pode ser uma pessoa, instituição, etc e *ruim* pode ser qualquer adjetivo ou característica considerado negativo. Variações dessa estrutura podem aparecer como *eu não gosto de X* ou *eu acho X ruim*. As críticas indiretas por outro lado, não mencionam diretamente a desaprovação ou a atribuição de características negativas, podendo utilizar estratégias como a comparação: *Y é melhor do que X* ou exemplos e casos, onde a partir de acontecimentos narrados percebe-se características negativas atribuídas a *X*.

Um tipo específico de críticas são as *gozações e gracejos*. Durante a análise da interação masculina, foram notadas algumas atividades que possuíam o sentido de críticas, mas cuja estrutura era bastante diferente. Essas atividades, para as quais é proposto o nome de gozações ou gracejos, são normalmente curtas, possuem conteúdo de humor e são acompanhadas por risadas. Elas possuem a estrutura de uma afirmação ou pergunta e são direcionadas a um participante específico ou a parte de sua fala, possuindo um sentido crítico ou provocativo. A diferença entre gozações e gracejos reside no seu escopo, sendo que as gozações são mais relacionadas a um participante e os gracejos, ao conteúdo de sua fala.

3.2.1.2 Formas de realização de atividades de conflito

Além da classificação de atividades de conflito de acordo com o seu escopo, procurou-se classificá-las quanto à forma de realização direta ou indireta, baseando-se na observação dos elementos listados na Seção 3.2.1: conteúdo semântico, formato linguístico, elementos não verbais, além do contexto da interação. De acordo com Spencer-Oatey (2008b; Seção 2.7), os níveis de análise linguístico, pragmático-inferencial e interpessoal podem ser associados à dicotomia direto/indireto, relacionando-se principalmente aos níveis de explicitude de uma mensagem, à sua aplicação ao contexto e a elementos de polidez.

Observa-se nesse sentido, a presença de diversos aspectos que afetam de alguma maneira a realização direta ou indireta de atividades de conflito. Além disso, nota-se a importância de diversos elementos linguísticos, prosódicos ou gestuais que intensifiquem ou atenuem o conteúdo da mensagem em questão, embora somente a presença ou ausência desses elementos não seja suficiente para se determinar se uma mensagem seja direta ou indireta.

Todos esses níveis e possibilidades de análise indicam uma complexidade na determinação se uma mensagem seria direta ou indireta em um dado contexto. Devido à grande quantidade de fatores que influenciam essa decisão, a sua classificação não pode ser feita na forma de dicotomia, mas de escala, como sugerido em Spencer-Oatey (2008b). Pode-se perceber também uma dificuldade de se combinar diferentes níveis de análise: uma mensagem pode ser considerada indireta no nível linguístico, mas direta no nível pragmático-inferencial, por exemplo. Isso dificultaria mesmo a elaboração de uma escala de níveis direto e indireto. Por esses motivos, neste trabalho consideramos a realização direta ou indireta apenas através da comparação, ou seja, se determinada atividade de conflito foi realizada de forma mais direta ou mais indireta do que outra, ou a partir da presença ou ausência de determinada estrutura ou característica, mas não de forma categórica. Apenas na classificação de críticas foi possível estabelecer uma classificação em críticas diretas ou indiretas a partir da estrutura linguística observada. De qualquer forma, essa classificação considera apenas a sua estrutura, sem levar em conta o contexto da interação e aspectos não-verbais, o que faz com que a classificação não seja definitiva.

De forma geral, notam-se diversos elementos verbais e não verbais que podem ser usados para atenuar ou intensificar o conflito no enunciado, tornando a mensagem mais direta ou indireta. A partir da observação das interações, foram identificados ao todo 13 elementos, verbais e não verbais que são listados abaixo. A partir da identificação desses elementos, foi realizada a sua classificação utilizando a teoria de polidez de Brown e Levinson (1987; Seção 2.4) e a teoria de gerenciamento da harmonia de Spencer-Oatey (2008b; Seção 2.5), especialmente a parte sobre atenuadores e intensificadores. Primeiramente foi feita uma classificação preliminar em termos de atenuadores e intensificadores e em seguida uma análise mais detalhada do contexto de utilização desses elementos, com a classificação de acordo com a teoria da polidez.

A classificação e agrupamento dos elementos verbais e não verbais não partiu de categorias definidas, mas foi elaborada a partir dos elementos encontrados nas interações, que possuíram maior influência na intensificação ou atenuação de atividades de conflitos. Em alguns casos, houve a necessidade de se criar termos para descrever os elementos observados. Abaixo são descritos de forma breve os elementos verbais e não verbais encontrados:

Elementos verbais: Englobam principalmente os marcadores conversacionais encontrados no início e no fim de unidades tonais e expressões relativizadoras.

Início de atividades de conflito: A forma como as atividades de conflito são

iniciadas em geral diz muito sobre o tipo de conflito realizado. Nessa categoria estão presentes os marcadores conversacionais que possuem influência na intensificação ou atenuação de atividades de conflito. Dentre esses marcadores destacam-se *palavras negativas* como *não*, *nein*, *nee*, *palavras adversativas*, como *mas* e *aber*, *concordâncias*, como *sim*, *ja*, *é*, *okay*, e *interjeições*, como *ah*, *hum*, *ué*, etc.

Marcadores fáticos: Considera-se nessa categoria os marcadores conversacionais utilizados para chamar a atenção do interlocutor, aqueles que evidenciam o contato entre o falante e o ouvinte. Podem ocorrer em duas posições: no início de turnos, como nos exemplos *gente*, *ô*, *perai*; e no final de unidades tonais, como nos exemplos *né?*, *sabe?*, *entendeu?*, entre outros. O termo *marcadores fáticos* é proposto para esta dissertação, e apesar de evidenciar a função fática desses marcadores conversacionais, não se exclui a possibilidade de existência de outras funções. Os marcadores fáticos iniciais podem também ser usados para tomar o turno por exemplo e os marcadores fáticos finais pode ter a função de garantir a compreensão ou aceitação do que foi falado.

Expressões relativizadoras de opinião (ERO): Termo proposto para esta dissertação, essa categoria envolve as expressões do tipo *eu acho*, *eu penso*, e todas as expressões que demonstram uma relativização da opinião do falante através de uma referência a si mesmo, como *na minha opinião*, *eu tenho a impressão*, entre outras.

Expressões relativizadoras de conteúdo: Termo também proposto para esta dissertação, essa categoria é semelhante à anterior, porém, as expressões utilizadas não fazem referência à opinião do falante, mas ao conteúdo de uma forma geral, utilizando uma forma mais genérica de relativização. É o caso da expressão *depende*, *às vezes*, entre outras.

Elementos prosódicos: A análise de elementos prosódicos nesta dissertação refere-se basicamente à percepção auditiva. Uma análise mais detalhada envolveria a utilização de outras ferramentas e fugiria do escopo deste trabalho. São considerados, dessa forma, os elementos prosódicos que aparentam possuir uma influência na realização direta ou indireta das atividades de conflito, atuando como atenuadores ou intensificadores. As categorias de elementos prosódicos propostas para esta dissertação são *entonação enfática* e *entonação suavizadora*.

Entonação enfática: Termo proposto para esta dissertação, a entonação enfática consiste na ênfase de palavras e expressões com significado central na atividade de conflito em questão. Pode ser usada por exemplo para enfatizar palavras contrárias à opinião

do interlocutor e palavras negativas ou adversativas, no caso de discordâncias, ou adjetivos de conotação negativa em críticas. É comum que a ênfase seja combinada com um aumento no volume de voz ou com velocidade de fala acelerada.

Entonação suavizadora: Termo proposto para esta dissertação, a entonação suavizadora é o nome dado a um conjunto de características prosódicas, como um ritmo mais lento de fala e variações tonais, responsáveis pelo seu aspecto melódico, como se cantado. Pode também ser associada a prolongamentos vocálicos e a um volume de voz mais baixo. Esses elementos foram associados a uma atenuação de atividades de conflito a partir da percepção auditiva e do contexto de realização.

Gestos e expressões faciais: Englobam gestos e expressões faciais de desaprovação e desacordo e riso e sorriso.

Gestos de desaprovação e desacordo: Termo proposto para esta dissertação, os gestos de desaprovação e desacordo são aqueles que acompanham a realização de atividades de conflito reforçando-as e podendo também ser usados isoladamente, caso em que os próprios gestos constituem as atividades de conflito. Nessa categoria encontram-se os gestos de negação, como movimentos laterais com o dedo indicador ou movimentos com a cabeça para os lados, os quais podem ser comumente usados de forma isolada, sem serem acompanhados por elementos verbais. Outros gestos usados como forma de enfatizar ou reforçar as atividades de conflito são dedo indicador em riste, que pode reforçar um argumento por exemplo, o gesto de bater a mão na perna, que pode mostrar ênfase ou mesmo indignação, entre outros gestos que acompanhem atividades de conflito no sentido de reforçar a divergência existente.

Expressões faciais de desaprovação e desacordo: Termo proposto para esta dissertação, nessa categoria se encontram as expressões faciais que apresentam uma parte do rosto franzida, como testa, sobrancelhas, nariz e boca. Podem ser também interpretadas como expressões de dúvida, estranhamento ou surpresa dependendo do contexto e servir como uma intensificação de atividades de conflito. Uma expressão facial franzida indicando estranhamento por exemplo, pode representar uma crítica direcionada a um interlocutor ou intensificar uma discordância.

Riso e sorriso: Esses elementos foram bastante frequentes nas interações, assumindo em muitos casos um possível papel de atenuação das atividades de conflito. As diferenças entre eles estão na presença ou ausência de som. O riso é sonoro, podendo possuir

diversas sílabas e diferentes transcrições como *hahaha*, *hehehe*, *hihi*, etc, dependendo da percepção auditiva causada por ele, ou ainda ((ri)) e <<rindo>>. Já o sorriso não apresenta sons perceptíveis, podendo porém exercer alguma influência na qualidade de voz do falante. A sua representação nas transcrições é feita principalmente pelo símbolo ((sorri)) ou pelo símbolo <<sorrindo>>.

Naturalmente, há outros elementos verbais e não verbais presentes nas interações, sendo que os elementos descritos acima são apenas aqueles considerados mais relevantes em termos de atenuação e intensificação de atividades de conflito. A Tabela 4 mostra os elementos verbais e não verbais encontrados e analisados neste trabalho e sua classificação preliminar em atenuadores ou intensificadores.

Tabela 4: Categorias de elementos verbais e não verbais presentes em situações de conflito

Elementos verbais	<i>intensificadores</i>	Palavras negativas no início de atividades de conflito
		Palavras adversativas no início de atividades de conflito
	<i>atenuadores</i>	Concordância no início de atividades de conflito
		Interjeições no início de atividades de conflito
		Marcadores fáticos
		Expressões relativizadoras de opinião <i>eu acho</i>
	Expressões relativizadoras de conteúdo <i>depende</i>	
Elementos não verbais	<i>intensificadores</i>	Entonação enfática
		Gestos de desaprovação / desacordo
		Expressões faciais de desaprovação / desacordo
	<i>atenuadores</i>	Entonação suavizadora
		Riso
		Sorriso

É importante mencionar que em alguns casos, com a análise mais aprofundada desses elementos, foram observadas situações em que a sua função poderia ser tanto de intensificação quanto atenuação das atividades de conflito, dependendo do contexto de utilização. No caso do riso, por exemplo, foram identificadas situações em que um riso poderia funcionar tanto como um atenuador quanto um intensificador da atividade em conflitos a que ele se encontra associado. Por esse motivo, a classificação mostrada aqui se deu somente em caráter preliminar e não definitivo. Outros detalhes da classificação desses elementos e sua utilização no contexto das interações podem ser vistos no Capítulo 4.

3.2.2 Análise do gerenciamento de conflitos e harmonia

Além da análise da estrutura e elementos de atividades de conflito, foram analisadas as formas como os conflitos se organizam e são gerenciados pelos participantes. Para tanto são de fundamental importância as estratégias utilizadas para o encerramento de conflitos, bem como a interpretação que os participantes fazem dos momentos de conflito ou confronto.

Esta etapa de análise utiliza principalmente conceitos de estilos de conflitos (TING-TOOMEY; OETZEL, 2007) e o estudo de Günthner (2008; Seção 2.7) sobre negociação da harmonia entre alemães e chineses. Além das filmagens e transcrições, são utilizadas também as entrevistas retrospectivas como material básico para a análise. Buscou-se sobretudo analisar as reações dos participantes às atividades de conflito e suas estratégias de gerenciá-las.

3.2.2.1 Encerramentos de conflitos

A análise das formas de encerramento de conflitos é fundamental para este trabalho, na medida em que mostra a preocupação dos participantes em reestabelecer a harmonia da interação. Quando uma atividade de conflito é produzida, há diferentes reações possíveis dos demais participantes, que podem discordar, iniciando uma discussão, podem concordar com a opinião dada ou mesmo ignorá-la. Quando a discussão é iniciada, é formada uma sequência de conflitos em torno da primeira atividade de conflito, que representa uma ameaça à harmonia da interação que existia até então. A esse conflito inicial podem se seguir reações em forma de outros conflitos, gerando por exemplo uma sequência de réplicas e tréplicas que pode continuar até que a discussão seja encerrada, suspensa ou interrompida de alguma forma. Nesse sentido, uma *sequência de conflitos*, termo proposto para esta dissertação, consiste no conjunto de conflitos desde o conflito inicial até a interrupção da discussão.

Essa interrupção na discussão é feita através do que chamamos aqui de encerramento ou tentativas de encerramento de conflitos, que consistem em ações verbais ou não verbais que contribuem para a interrupção dos conflitos e reestabelecimento da harmonia da interação. As tentativas de encerramento dos conflitos nesse caso é de grande importância para análise, uma vez que permite perceber o quanto os participantes valorizam o reestabelecimento da harmonia da interação e quais as estratégias que eles utilizam para fazê-

lo. Há diversos tipos de estratégias que podem ser utilizadas para o encerramento de conflitos. Günthner (2008) relata a existência de três estratégias de encerramento por parte dos participantes chineses: concessões (*concessions*), acordo (*compromises*) e mudança de atividade (*change of activity*). Estratégias semelhantes também foram encontradas nas interações analisadas, entre outras, que são descritas resumidamente a seguir.

Concordância: Assemelha-se à estratégia de concessões descrita por Günthner (2008), mas apresenta um escopo mais amplo. De acordo com a autora, a concessão consistiria em aceitar a opinião do oponente, ainda que não se concorde com ela. Na estratégia de concordância, são englobados todos casos em que os participantes expressam concordância em relação a uma atividade de conflito, podendo se tratar ou não de uma concessão. O motivo dessa amplitude de escopo reside na dificuldade de se precisar se o participante realmente concordou com a opinião do oponente ou se demonstrou concordância como uma forma de encerrar a discussão. Além disso, podem-se notar diferentes tipos de concordância nas interações, o que não se nota nas concessões: as concordâncias expressas pelos participantes diretamente envolvidos na discussão, que são chamadas nesta dissertação de *concordâncias principais*; e concordâncias expressas pelos demais participantes, chamadas aqui de *concordâncias secundárias*. As *concordâncias principais* têm o poder de efetivamente encerrar a discussão, uma vez que sinalizam um consenso entre os participantes diretamente envolvidos, enquanto as *concordâncias secundárias*, embora não encerrem a discussão podem representar um apoio para que a discussão seja encerrada.

Meio-termo: Essa estratégia é correlata à estratégia *compromise* descrita por Günthner (2008), onde o falante não aceita totalmente a opinião do oponente, mas propõe uma posição que está entre a posição do falante e do oponente.

Mudança de atividade ou tópico: Também correlata à estratégia descrita por Günthner (2008), em que o falante focaliza uma nova atividade verbal, gerando uma interrupção do confronto. A observação das interações permitiu a distinção de mudança de tópico, onde um novo assunto é proposto por um dos participantes ou um assunto anterior é retomado, assim como a mudança de atividade, onde se mantém o tópico, mas focaliza-se um elemento secundário da fala do oponente.

Além dessas estratégias, foram encontradas outras, não mencionadas por Günthner (2008), como o *humor*, com o uso de frases e expressões de conteúdo humorístico e a *ausência de reação*, que consiste no silêncio dos participantes diretamente envolvidos no conflito, impedindo que a discussão prossiga.

3.2.2.2 Interpretação e estilos de conflitos

A necessidade desta etapa de análise vem da observação de que os participantes possuem diferentes formas de interpretar e reagir a um conflito, o que pode ser relacionado tanto a características culturais quanto pessoais. Para uma melhor compreensão de como os participantes interpretaram os momentos de conflitos observados nas interações, foi feita uma análise detalhada das entrevistas retrospectivas e das interações. Em um primeiro momento, foi feita uma leitura cuidadosa das entrevistas retrospectivas, destacando os relatos de desconforto pelos participantes em relação a situações vividas nas interações, bem como as descrições do andamento da interação e comentários sobre momentos de conflito. A partir dessas observações, os trechos mencionados pelos participantes nas entrevistas retrospectivas foram analisados novamente sob uma nova perspectiva, analisando os possíveis confrontos existentes entre os participantes. Essa análise permitiu uma compreensão maior da realização dos conflitos nas interações.

Em um segundo momento, essa análise foi associada aos estilos de conflitos descritos na Seção 2.8, atribuindo-se um dos estilos competitivo, evasivo ou integrativo aos homens e mulheres brasileiros e alemães. Em seguida, foi feita a associação desses estilos a outras características dos grupos, como o número total de atividades de conflitos e de tentativas de encerramento de conflitos, contribuindo para a definição dos estilos de brasileiros e alemães e homens e mulheres.

3.2.3 Análise do andamento da interação

Esta parte da análise refere-se aos temas tratados nas interações e à contribuição dos participantes para a realização de conflitos, turnos e unidades tonais. Seu objetivo é fornecer dados gerais sobre a interação e sobre os participantes e oferecer um panorama sobre a interação. Para fins didáticos, os resultados dessa análise são relatados no início do Capítulo 4, mostrando aspectos mais gerais da interação.

A estrutura das interações permitiu uma macrodivisão baseada nas rodadas de perguntas, em que cada pergunta retirada pelos participantes representou uma fase da interação. A duração de cada fase foi medida em tempo, com o auxílio do Partitur-Editor, e em unidades tonais contadas a partir da exportação das transcrições. Além disso, foram listados os subtemas tratados durante cada fase, que não necessariamente se relacionaram com as perguntas retiradas pelos participantes.

Durante a identificação de atividades de conflito, notou-se que a sua extensão é variada, podendo ser realizada por uma ou mais unidades tonais. Porém, sua realização ocupa um único turno, sendo que normalmente a presença de mais turnos indicará uma outra atividade de conflito, como é o caso de réplicas e trélicas. Nesse sentido, para estimar o número de atividades de conflito nas interações, utilizou-se o número de turnos como medida comparativa, obtendo-se assim por exemplo a porcentagem de realização de conflitos por cada grupo nas interações.

Foi realizada também uma análise da contribuição individual dos participantes. Como cada um teve uma participação bastante diferente nas interações, foi feita a quantificação das unidades tonais e turnos de fala produzidos por eles e a respectiva porcentagem em relação ao total da interação, além da porcentagem de atividades de conflitos produzidas. Isso permitiu a verificação dos participantes e grupos mais ativos e menos ativos nas interações e a mensuração da extensão dos turnos de fala produzidos, além das taxas de realização de conflitos.

3.2.4 Análise quantitativa

Todas as etapas da análise contaram com uma parte quantitativa, com base na contagem de ocorrências. Devido às diferenças de participação de cada grupo nas interações, as ocorrências de cada fenômeno foram expressas na forma de proporções, indicando porcentagens ou razões, o que possibilitou a comparação dos dados. As proporções se referem sempre a uma dimensão superior a que está sendo analisada. No caso da contagem total de atividades de conflito por exemplo, é feita a proporção em relação aos turnos de fala totais de cada interação. Já no caso de tipos específicos de atividades de conflito, a proporção é feita em relação às ocorrências totais de atividades de conflitos em cada grupo. Em cada etapa de análise, essas proporções são explicitadas.

Para a comparação dos dados, além da proporção foi utilizado o teste de significância do qui-quadrado de Pearson, que permite verificar se determinada distribuição se deve ou não ao acaso e comparar as possíveis divergências entre as frequências observadas e esperadas para certo evento (cf. STEFANOWITSCH, 2004). Nesse sentido, através do teste foi possível perceber se as diferenças de proporção observadas nos fenômenos analisados eram de fato significativas ou aleatórias. Para a aplicação do teste, cada um dos grupos (homens alemães, homens brasileiros, mulheres alemãs, mulheres brasileiras) foi considerado independente e as ocorrências foram distribuídas em uma escala nominal, ou seja,

considerando a presença ou ausência de determinada característica (cf. DOWDY; WEARDON; CHILKO, 2004).

O teste foi aplicado de forma individual para cada fenômeno estudado, permitindo uma análise mais precisa da significância de cada fenômeno. Como os números totais de atividades de conflito são variáveis em cada grupo, para o estudo dos fenômenos observados na realização de atividades conflito, considerou-se o total de atividades de conflito para cada grupo e o total de ocorrências do fenômeno estudado para a aplicação do teste do qui-quadrado.

Tomemos um exemplo hipotético para ilustrar a aplicação do teste. Nesse exemplo, vamos verificar se as ocorrências da característica Y em atividades de conflito se devem ou não ao acaso. Na Tabela 5 podem ser vistas as ocorrências totais da palavra e as ocorrências totais de atividades de conflito em cada grupo estudado.

Tabela 5: Exemplo de aplicação do teste do qui-quadrado: porcentagens de conflitos

	Ocorrências de Y	Total de conflitos	% Y
I - homens alemães	20	267	7,49%
II - homens brasileiros	15	137	10,95%
III - mulheres alemãs	35	151	23,18%
IV - mulheres brasileiras	15	269	5,58%

Mesmo que se possam ver diferenças entre os valores percentuais na última coluna, isso não significa que a distribuição das ocorrências é realmente significativa. Para confirmar isso, realizamos o teste do qui-quadrado utilizando para tanto as ocorrências observadas. Sendo o teste qui-quadrado aplicável somente a uma escala nominal, ele não poderia ser aplicado aos dados dessa forma, uma vez que a coluna de ocorrências de Y também faz parte do total de conflitos. Por outro lado, a utilização do número total de conflitos é importante devido à grande variação de sua realização entre os grupos. Para possibilitar a aplicação do teste, foi feita a transformação das categorias mostradas acima em nominais, ou seja, ‘conflitos com ocorrência de Y’ e ‘conflitos sem ocorrência de Y’, gerando a Tabela 6. Esse procedimento foi realizado em todas as aplicações do teste qui-quadrado, ainda que não tenham sido explicitados na apresentação de resultados.

Tabela 6: Exemplo de aplicação do teste do qui-quadrado: distribuição nominal

	Conflitos com Y	Conflitos sem Y
I - homens alemães	20	247
II - homens brasileiros	15	122
III - mulheres alemãs	35	116
IV - mulheres brasileiras	15	254

Como hipótese nula, considera-se que as diferenças observadas entre as ocorrências de Y se devem ao acaso, não sendo portanto significativas. A hipótese alternativa por sua vez, é de que as diferenças são significativas, ou seja, a distribuição não se deve ao acaso. Considera-se alfa igual a 0,05 ($\alpha=0,05$: nível tradicional de rejeição, cf. DOWDY; WEARDON; CHILKO, 2004), indicando que a hipótese nula será rejeitada desde que $p<0,05$ ³⁹. Caso o resultado da aplicação do teste rejeite a hipótese nula, falaremos que existe uma diferença significativa na distribuição de dados. Os valores de p poderão ser indicados também de acordo com o seu grau de significância, sendo que no caso de $0,01 \leq p < 0,05$, será inferida uma diferença significativa, com a indicação $p < 0,05$, no caso de $0,001 \leq p < 0,01$, será inferida uma diferença muito significativa, com a indicação $p < 0,01$ e no caso de $p < 0,001$ será inferida uma diferença altamente significativa, com a indicação $p < 0,001$.

Para a indicação do resultado de aplicação do teste, serão informados o valor de χ^2 , de p e o número de graus de liberdade (df)⁴⁰. Para o exemplo hipotético ilustrado acima, por exemplo, encontramos uma distribuição altamente significativa, com $\chi^2=35,9$, $df=3$, $p < 0,001$. Como o teste de qui-quadrado não é confiável para números de observações muito baixos⁴¹ (principalmente em tabelas 2x2), os valores de linhas ou colunas poderão ser somados para sua aplicação ou poderá ser aplicada a correção estatística para continuidade de Pirie-Hamdem (cf. RODRIGUE, 2011) dependendo do caso.

Considerando que muitas vezes um único dado de proporções diferentes dos demais pode fazer com que uma distribuição seja significativa, além da distribuição das ocorrências em todos os grupos, em alguns casos foram testadas a distribuição de ocorrências em grupos específicos, de forma a precisar os grupos em que a distribuição é realmente significativa. Analisando as diferenças percentuais entre as ocorrências de Y nos grupos na

39 Ou seja, a probabilidade de que a distribuição observada seja aleatória é menor que 5%

40 Os graus de liberdade ou degrees of freedom (df) correspondem na tabela do Qui-quadrado ao número de linhas menos um, multiplicado pelo número de colunas menos 1. No caso do exemplo, tendo sido utilizada uma tabela 4x2, o grau de liberdade será igual a $(4-1)*(2-1)=3$

41 Os valores de frequência esperada devem ser maiores que 5 em pelo menos 20% das células (cf. RODRIGUE, 2011).

Tabela 5 por exemplo, nota-se uma diferença alta entre mulheres e homens alemães (23 e 8%) e mulheres alemãs e brasileiras (23 e 5%) e uma diferença não tão alta entre homens e mulheres brasileiros (11 e 6%) e entre homens alemães e brasileiros (8 e 11%). Utilizando os valores da Tabela 6, pode-se realizar novamente a aplicação do teste, dessa vez em relação a esses pares de grupos. Com a nova aplicação do teste, encontrou-se uma diferença não significativa entre as ocorrências de homens brasileiros e alemães ($p=0,24$) e de homens e mulheres brasileiros ($p=0,05$) e uma diferença altamente significativa para os outros grupos: entre homens e mulheres alemães, $\chi^2=20,7$, $df=1$, $p<0,001$ e entre mulheres alemãs e brasileiras, $\chi^2=28,6$, $df=1$, $p<0,001$. Isso aponta que as diferenças de ocorrência de Y são significativas apenas entre os últimos grupos.

Ainda que a aplicação do teste não seja apresentada de forma tão detalhada no capítulo de análise, esse exemplo mostra o processo de aplicação para a comparação de todos os grupos e de grupos específicos, utilizado na análise da maior parte dos fenômenos observados. Para a realização dos testes, foi utilizada uma planilha eletrônica pré formatada (RODRIGUE, 2011), que possibilita a aplicação do teste com diferentes distribuições (2x2, 2x3, 2x4, 3x3, 3x4, 4x4), utilizadas de acordo com as necessidades de análise.

4 ANÁLISE E RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os principais resultados encontrados na análise e comparação das interações. Primeiramente serão vistos os resultados referentes ao andamento das interações, oferecendo um panorama sobre os participantes e temas desenvolvidos em cada uma. Em seguida, serão mostradas as formas de realização de atividades de conflito, apresentando os tipos de conflito encontrados em cada interação e os elementos verbais e não verbais que exerceram uma função de atenuação ou intensificação das atividades de conflito. A terceira e última parte será dedicada ao gerenciamento de conflitos, com a análise das técnicas de encerramento de conflitos e das diferentes reações dos participantes aos conflitos.

4.1 Andamento das interações

Nesta seção serão analisados o desenvolvimento de temas, a participação individual e conjunta e a realização de atividades de conflito durante cada interação. O objetivo é oferecer um panorama mais amplo sobre as interações, contribuindo para a compreensão de processos relacionados à interação como um todo. Nesse sentido, esta seção oferece a base necessária para a apresentação dos demais resultados.

4.1.1 Temas abordados e duração

Apesar da semelhança metodológica adotada nas interações masculina e feminina, houve algumas diferenças no seu andamento. Uma diferença importante é a forma de início e de como as instruções foram dadas nas duas interações. Considerando a abertura da conversação como uma fase em que a definição da situação é alcançada pelos participantes (cf HENNE; REHBOCK, 2001; Seção 2.6), o início das interações realizadas pode ter contribuído de forma decisiva para o seu andamento, ainda que não se trate de conversações naturais.

Na Interação Masculina, um dos organizadores (O1) começa a moderar a interação, sendo ele quem faz a primeira pergunta aos participantes, afastando-se quando percebe que os participantes interagem entre si. Isso pode ter contribuído para a forma livre como a interação foi conduzida posteriormente, uma vez que O1 não havia estabelecido nenhuma sequência de fala para os participantes. Também é interessante que aqueles que mais participam da interação nesse momento inicial (A1, A2, A4, B1) também foram os participantes mais ativos durante a interação como um todo, o que pode ter relação tanto com

a definição dos papéis na abertura da conversação quanto com características pessoais.

Para minimizar as influências dos organizadores no andamento da interação, na Interação Feminina, as próprias participantes fizeram a pergunta inicial e iniciaram a interação. Houve porém alguns momentos antes do início das rodadas de perguntas em que as participantes conversaram entre si sobre diferentes temas, sendo que parte dessa interação também foi transcrita. Esse momento contribuiu para que as participantes se conhecessem melhor e também exerceu influência no restante da interação, sendo que as participantes mais ativas inicialmente (A6, A8, B6, B7) também foram mais ativas durante o restante da interação.

De forma geral, pode-se perceber uma maior liberdade de movimentação dos participantes do sexo masculino, que se levantam diversas vezes durante a interação, atendem telefonemas e algumas vezes saem da sala (B4 sai da sala 3 vezes, A2 e B2 saem para atender telefonemas, A4 e B1 se levantam para pegar lanches). Na interação feminina por sua vez, há apenas dois momentos em que participantes se levantam, sem que saiam da sala durante a interação (B7 se levanta para vestir a jaqueta e B6 se levanta para pegar lanche). Essa liberdade de movimentos se reflete também na sucessão de temas e da contribuição dos participantes. Na Interação Masculina, os temas foram tratados de forma mais livre, sem que houvesse uma ordem de resposta ou de moderação e sem que os participantes se ativessem realmente ao conteúdo da carta. Na Interação Feminina, por outro lado, pelo menos nas perguntas iniciais, as participantes se mantiveram dentro do tema proposto, seguindo uma ordem de resposta para cada pergunta, assim como uma ordem de moderação.

Os temas tratados no decorrer da interação não possuem necessariamente relação com as perguntas propostas, sendo que alguns temas são discutido antes que os participantes tenham lido a pergunta que corresponderia a ele. A duração de cada tema é decidida pelos participantes, de acordo com seu interesse e engajamento durante a rodada de perguntas. Por esse motivo, a duração de cada rodada é bastante variável. Nas tabelas 7 e 8, pode-se ver as fases de cada discussão, os temas desenvolvidos em cada rodada, bem como a sua duração (em minutos e em número de unidades tonais).

Tabela 7: Estrutura da Interação Masculina

Estrutura da Interação Masculina (Interação 1)				
Tópico / Atividade	Principais temas	Duração	UTs	%
<i>Explicação das regras</i>	- lanche, duração da discussão, línguas a serem utilizadas, moderação.	6:38	34 ⁴²	0,65% ⁴³
1) <i>Quem é você, o que você faz, como chegou a fazer isso?</i>	- profissões e cursos - relacionamento, uso de alianças - língua alemã e português - falar inglês no Brasil e Alemanha - aparência física do brasileiro	37:20	1630	31,30%
2) <i>Onde você mora, como você mora, como gostaria de morar?</i>	- estudar alemão - sotaques - problemas e vantagens do Japão, Buenos Aires, sul da Alemanha - problemas de Belo Horizonte - Identidade cultural e língua - línguas estrangeiras, mineirês - língua culta, diferença fala e escrita - interrupção por O1	42:54	1886	36,21%
3) <i>O que você faz no seu tempo livre? O que gostaria de fazer e ainda não fez?</i>	- opções de lazer em Belo Horizonte - opções de lazer na Alemanha - culinária na Alemanha, frutas - bebidas alcoólicas	14:09	785	15,07%
4) <i>O que você acha bom no Brasil e na Alemanha? Há coisas que te incomodam?</i>	- comida mineira - preço dos alimentos e custo de vida no Brasil e Alemanha - comida na família - percepção do tempo para o brasileiro e alemão - ser indireto no Brasil, receptividade e sinceridade	20:51	873	16,76%
Total		2:01:52	5208⁴⁴	100,0%

Como se pode perceber, já nas perguntas iniciais há um grande desvio dos temas propostos, o que ocorre principalmente nas perguntas 1 e 2, que representam a maior parte da interação. Há diversas mudanças e quebras de tópicos (cf. MARCUSCHI, 2003) nessa interação independente das perguntas realizadas, sendo que alguns temas como línguas, comida, comparações entre o Brasil e Alemanha, ocorrem em diversos momentos na interação. São as sucessivas mudanças de tópico e contribuições dos participantes que possibilitam uma interação mais natural e fluente, permitindo a longa duração das perguntas iniciais e a ausência de ordenação das contribuições.

42 A partir do início da transcrição, no minuto 5:30

43 Apenas em relação às unidades tonais transcritas. A porcentagem em relação ao tempo de duração seria 5,44%.

44 Este número não considera a parte da explicação das regras que não foi transcrita (cerca de cinco minutos). Considerando o tempo total de interação, o número total seria portanto maior.

Na Interação 2, por sua vez, há uma variação maior de temas, o que em parte se relaciona com a maior quantidade de perguntas retiradas.

Tabela 8: Estrutura da Interação Feminina

Estrutura da Interação Feminina (Interação 2)				
Tópico / Atividade	Principais temas	Duração	UTs	%
<i>Organização de equipamentos, Espera pelas demais participantes</i>	- duração e andamento da interação	0:30	29 ⁴⁵	0,43%
<i>Explicação das regras</i>	- duração da discussão, línguas a serem utilizadas, moderação.	1:48	97	1,43%
<i>Espera⁴⁶</i>	- aprender alemão - cursos universitários - opções de lazer em Belo Horizonte	5:39	342	5,04%
<i>1) Quem é você, o que você faz, como chegou a fazer isso?</i>	- estadas na Alemanha e Brasil - cidade de origem	8:56	415	6,11%
<i>2) Onde você mora, como você mora, como gostaria de morar?</i>	- críticas à pergunta - morar sozinho ou com pais - relacionamentos - visão do corpo e sexo na Alemanha e Brasil, sauna - chegada de B5	19:11	902	13,28%
<i>3) O que você faz no seu tempo livre? O que gostaria de fazer e ainda não fez?</i>	- sair à noite, no fim de semana - esportes - opções de lazer em Belo Horizonte	21:05	979	14,41%
<i>4) O que você acha bom no Brasil e na Alemanha? Há coisas que te incomodam?</i>	- violência - respeito à vida, ética - educação na escola e na família - organização - festas e viagem - receptividade a pessoas de fora - amizade, falsidade - relação de homens e mulheres, machismo - importância da aparência física, cobrança na família e sociedade	30:52	1579	23,25%
<i>5) Vocês acham que as relações amorosas são diferentes no Brasil e na Alemanha? E o papel da mulher?</i>	- falta de seriedade nos relacionamentos no Brasil - ciúmes - dependência / independência da mulher em relação ao homem - relação da mulher e trabalho e criação dos filhos	11:02	543	7,99%
<i>6) Futebol e carnaval são dois fenômenos culturais na Alemanha e no Brasil. Você acha que a representatividade deles é a mesma nos dois países?</i>	- diferenças da importância do futebol - carnaval na Alemanha e Brasil - apelo sexual no carnaval - músicas de carnaval - músicas alemãs e brasileiras	20:31	1271	18,71%

45 A partir do início da transcrição, quando as participantes começam a se questionar sobre a duração e assunto da interação. Como algumas chegaram antes das outras, o tempo de espera foi variado.

46 Após as explicações das regras, as participantes não entenderam que poderiam começar a retirar as cartas e continuaram conversando livremente.

7) <i>Você já passou por uma situação difícil no Brasil e na Alemanha? E na hora de aprender português e alemão?</i>	- avisos no transporte público - pedir informações no Brasil e Alemanha - falar ao telefone	08:28	488	7,18%
8) <i>Cada brasileira deve fazer uma pergunta de sua escolha para as alemãs e cada alemã às brasileiras.</i>	- reclamações sobre o tempo de discussão	2:00	147	2,16%
Total		2:10:02	6792	100,0%

A duração de cada rodada de perguntas não é tão longa quanto na Interação 1, o que em parte se deve ao foco mantido pelas participantes nas perguntas, principalmente no início da interação. Pode-se notar também que alguns temas como relacionamentos amorosos, papel da mulher, opções de lazer em Belo Horizonte, comparações entre o Brasil e a Alemanha, foram tratados antes que a pergunta correspondente tivesse sido retirada. Isso contribuiu para a baixa duração de algumas perguntas.

De forma geral, as participantes da Interação 2 parecem estar mais conscientes do caráter não natural da interação, o que pode ser percebido pela ordenação do direito à fala por parte das participantes, pelos seus comentários e críticas sobre os temas sorteados e tentativas de interação com as organizadoras em alguns momentos.

4.1.2 Distribuição da participação

Como visto na seção anterior, algumas características das interações possivelmente influenciaram a quantidade de contribuições de alguns participantes, sendo que os que participaram no início das interações também foram os mais ativos no seu decorrer. De forma geral, pode-se notar uma participação maior de alemães na interação masculina e de brasileiras na feminina. A quantificação da participação individual nas interações também mostra diferenças interessantes, o que pode ser visto nas tabelas 9 e 10.

Os principais pontos de interesse nessa contagem é a participação maior do grupo de alemães, com quase 60% do total de unidades tonais (UTs), com destaque para A2, que produziu cerca de 29% do total de UTs da interação, ou seja, metade do total realizado por alemães. O grupo de brasileiros, que produziu 34,5% do total de UTs da interação, teve B1 como participante mais ativo, tendo produzido sozinho mais da metade de contribuições do grupo de brasileiros. Os demais participantes brasileiros produziram poucas unidades tonais, destacando-se B3, que produziu menos de 2% do total da interação. Os participantes menos ativos do grupo de alemães por sua vez, produziram cerca de 8% das UTs, uma porcentagem

maior que a dos participantes brasileiros, à exceção de B1. Essa distribuição desproporcional da participação pode ser relacionada com a forma como a Interação 1 foi moderada, com uma sucessão de temas livre e pouca preocupação em integrar os demais participantes.

Tabela 9: Distribuição da participação na Interação Masculina

Participação na Interação Masculina (Interação 1)					
	Participantes	UTs	% interação	Turnos	Extensão do turno⁴⁷
Alemães	A1	721	13,84%	468	1,54
	A2	1497	28,74%	665	2,25
	A3	422	8,10%	296	1,43
	A4	461	8,85%	257	1,79
	Alemães	3101	59,54%	1686	1,84
Brasileiros	B1	1025	19,68%	586	1,75
	B2	310	5,95%	190	1,63
	B3	97	1,86%	65	1,49
	B4	364	6,99%	263	1,38
	Brasileiros	1796	34,49%	1104	1,63
Outros	sem falante ⁴⁸	229	4,40%	229	1
	O1	82	1,57%	41	2
Total		5208	100,00%	3060	1,7

A distribuição desproporcional também pode ser vista na extensão do turno de cada falante. Um turno curto pode indicar contribuições breves, como concordâncias e indicações de atenção (sinais de atenção ou sinais do ouvinte, ver Seção 2.6), ou situações com grande número de interrupções. A extensão de turnos longa, por sua vez, ocorre em situações onde os demais participantes assumem o papel de ouvintes, não havendo interrupções. Em uma aula expositiva, por exemplo, ou ao se contar uma história, espera-se uma extensão maior dos turnos do professor ou contador de histórias. Na Interação 1, a maior extensão média de turno é de A2, o que indica a produção de turnos sem interrupções. É interessante notar que a extensão média dos turnos de A2 foi ainda maior do que a de O1, que passou as instruções da interação, situação em que se espera a ausência de interrupções. Essa característica, juntamente com a maior participação geral de A2 na interação, é condizente com a posição de liderança que o participante assume durante a interação.

Como se vê na Tabela 10, na Interação 2 as brasileiras apresentaram contribuições mais ativas, com cerca de 57% das UTs na interação, enquanto as alemãs produziram cerca de

⁴⁷ Divisão do número de unidades tonais pelo número de turnos de cada participante.

⁴⁸ Inclui pausas, descrições não verbais e outros eventos não atribuídos a nenhum falante.

39%. As participantes mais ativas foram B7 e B6 e, no lado alemão, A6 e A8. Embora haja uma grande diferença no total de participação de brasileiros e alemães, diferentemente da interação masculina, a distribuição da participação foi mais equânime, notando-se que as participantes menos ativas (A7 e B8) produziram cada uma cerca de 5% das UTs, enquanto na Interação 1 esse número não chegou a 2%. A distribuição do tamanho dos turnos também foi mais equânime, em torno de 1,3 e 1,4 UTs e destaque para a participante B7, com 1,56. Apesar de ser a participante mais ativa, não houve grandes diferenças entre a produção dela e das demais. Essa diferença na distribuição pode ser em parte explicada pela estrutura das interações, uma vez que na Interação 1 a sucessão de temas, falantes e moderadores foi mais livre enquanto na Interação 2, obedeceu uma sequência até certo ponto.

Tabela 10: Distribuição da participação na Interação Feminina

Participação na Interação Feminina (Interação 2)					
	Participantes	UTs	% interação	Turnos	Extensão do turno⁴⁹
Alemãs	A5	501	7,38%	371	1,35
	A6	992	14,61%	757	1,31
	A7	303	4,46%	205	1,48
	A8	866	12,75%	687	1,26
	Alemãs	2662	39,19%	2020	1,32
Brasileiras	B5	857	12,62%	584	1,47
	B6	1223	18,01%	858	1,43
	B7	1458	21,47%	934	1,56
	B8	347	5,11%	244	1,42
	Brasileiras	3885	57,20%	2620	1,48
Outros	sem falante	169	2,49%	169	1
	O3	57	0,84%	32	1,78
	O4	19	0,28%	17	1,12
	Total	6792	100,00%	4858	1,4

4.1.3 Realização de conflitos

Além da distribuição da participação geral, podem ser observadas diferenças quanto à realização de atividades de conflito. Para a contagem, consideramos o número de conflitos realizados por cada participante e dividimos o total pelo número de turnos do mesmo participante, obtendo a porcentagem de atividades de conflito de cada participante na interação. A escolha de turnos em detrimento de unidades tonais nesse caso deve-se ao fato de

⁴⁹ Divisão do número de unidades tonais pelo número de turnos de cada participante.

que as atividades de conflito normalmente acontecem apenas uma vez por turno, ainda que estejam divididas em mais de uma unidade tonal.

Tabela 11: Realização de conflitos na Interação Masculina

Interação 1 - Atividades de conflito por participante			
Participantes	Conflitos	Turnos	% conflitos / turnos
A1	45	468	9,62%
A2	126	665	18,95%
A3	57	296	19,26%
A4	39	257	15,18%
Alemães	267	1686	15,84%
B1	57	586	9,73%
B2	28	190	14,74%
B3	13	65	20,00%
B4	39	263	14,83%
Brasileiros	137	1104	12,41%
Total	404	2790	14,48%

Uma observação geral sobre a contagem de conflitos é que os grupos que produziram o maior número de turnos (alemães na Interação 1 e brasileiras na Interação 2) também apresentaram proporcionalmente um maior número de conflitos. Isso levanta uma suspeita de relação entre esses dados, ou seja, se uma participação mais ativa na interação implicaria em uma taxa maior de atividades de conflito ou se o engajamento em atividades de conflito teria como consequência uma participação mais ativa na interação.

Analisando-se os dados de cada participante pode-se perceber que uma participação mais ou menos ativa não significa necessariamente uma porcentagem maior de conflitos. Isso pode ser visto pelos dados do participante B3, com participação menos ativa durante a interação, mas com a maior taxa de conflitos (20%). Ao mesmo tempo, participantes com um alto nível de participação, como B1 e A1 possuem uma baixa taxa de realização de conflitos, mais baixa do que a porcentagem total para brasileiros e alemães, enquanto participantes com menores número de turnos (A3, A4, B2, B4) possuem uma porcentagem de conflitos maior. Isso se deve a diversos fatores, como o tipo de atividade em que esses participantes estiveram envolvidos durante a interação ou a características pessoais. A participação de B3 e B2 por exemplo é marcada por discordâncias em relação a outros participantes, mesmo que muitas vezes estas não tenham sido iniciadas por eles. A2 e A3 por outro lado, foram responsáveis pelo início e continuidade de várias atividades de conflito, o

que justifica a alta porcentagem de conflitos na sua participação. De modo geral, percebe-se uma tendência maior dos alemães a realizarem atividades de conflito na Interação 1, o que é mostrado pela porcentagem total de realização de conflitos.

Tabela 12: Realização de conflitos na Interação Feminina

Interação 2 - Atividades de conflito por participante			
Participantes	Conflitos	Turnos	% conflitos / turnos
A5	32	371	8,63%
A6	71	757	9,38%
A7	13	205	6,34%
A8	35	687	5,09%
Alemãs	151	2020	7,48%
B5	55	584	9,42%
B6	105	858	12,24%
B7	94	934	10,06%
B8	15	244	6,15%
Brasileiras	269	2620	10,27%
Total	420	4645	9,05%

Na Interação 2, a relação entre o grau de participação e taxa de conflitos se mostra mais próxima, podendo-se observar que as duas participantes que possuem participação menos ativa na interação (A7 e B8) também possuem baixas taxas de realização de atividades de conflitos (aprox. 6%). Ao mesmo tempo, as participantes com maior participação (B6 e B7) possuem as maiores taxas. Apesar disso, há algumas inconsistências, como o fato de A8 apresentar a menor taxa de conflito, mesmo que sua participação não tenha sido tão baixa. Nesse sentido, a relação de taxas de conflito com a participação na Interação 2 também se associa ao tipo de atividade em que as participantes se envolvem. As participantes com maiores taxas de conflito (B6, B7, B5, A6) são também as que mais participam em momentos polêmicos na interação, havendo extensas atividades de discordância majoritariamente entre essas participantes. Essa seria uma explicação possível para a taxa maior de atividades de conflitos por brasileiras.

Ao comparar as duas interações, pode-se perceber que tanto as porcentagens totais quanto individuais da Interação 1 são superiores à Interação 2. Há uma diferença de aproximadamente cinco pontos percentuais entre os totais das interações e entre os grupos, cerca de dois pontos entre homens e mulheres brasileiros e oito pontos entre homens e mulheres alemães. A maior taxa de realização de atividades de conflitos é observada no grupo

de homens alemães e a menor no grupo de mulheres alemãs. De forma geral, nota-se uma propensão maior dos participantes do sexo masculino à realização de conflitos, sendo as diferenças de gênero muito maiores entre alemães do que entre brasileiros. Essas características poderiam ser atribuídas a diferenças entre as interações. Contudo, uma vez que o seu formato é o mesmo e os seus temas foram parcialmente controlados, havendo inclusive uma presença maior de temas polêmicos na interação feminina, conclui-se que a diferença na distribuição de atividades de conflito se deve a características dos diferentes grupos culturais e de gênero dos participantes, havendo também diferenças quanto a características individuais.

4.2 Formas de realização de atividades de conflito

Nesta seção será realizada uma comparação entre as formas de realização de atividades de conflitos em cada um dos grupos analisados. Tais diferenças podem ser vistas em relação tanto aos tipos de atividades realizadas quanto aos elementos verbais e não verbais empregados durante as atividades de conflito. Serão mostradas as classificações dos tipos de atividades de conflitos encontradas durante a análise e, em seguida, os elementos linguísticos, gestuais e prosódicos que possuíram alguma influência na sua atenuação ou intensificação.

4.2.1 Tipos de atividades de conflito

Nesta seção serão apresentados os tipos de atividades de conflito observados durante a interação. Será oferecido um panorama das possíveis atividades de conflito observadas nas interações, desde as atividades mais gerais, como discordâncias e críticas, até as específicas como questionamentos e gozações e gracejos. Embora sejam mencionados explicitamente o nome das categorias, o objetivo desta seção não é estabelecer categorias fixas, até porque existem atividades de conflito que podem ser relacionadas a mais de uma categoria. Mais do que isso, pretende-se oferecer uma visão geral dos tipos de atividades de conflito existentes nas interações e suas formas de realização a partir dos elementos verbais e não verbais utilizados, de uma realização mais ou menos direta, entre outros.

4.2.1.1 *Discordância*

Devido à aceção mais ampla utilizada neste trabalho, as discordâncias foram a atividade de conflito predominante durante as interações, representando cerca de 80% das atividades de conflito em cada grupo, sem variações relevantes. As diferenças de realização em cada grupo se referem a formas de realização mais específica das discordâncias, como os

elementos linguísticos utilizados e sua estrutura, o que será mostrado em seções específicas.

Sendo as discordâncias uma forma de mostrar uma opinião contrária à do interlocutor, sua realização pode representar uma ameaça à face positiva do mesmo (cf. BROWN; LEVINSON, 1987) ou uma ameaça à harmonia da interação (cf. SPENCER-OATEY, 2008b). Além disso, as discordâncias são, de acordo com Levinson (1983; Seção 2.6), uma atividade despreferida, o que pode levar os participantes a dar respostas elaboradas ou com elementos de atenuação. Nesse sentido, os falantes podem escolher entre diversas estratégias de realização das discordâncias, produzindo-a de forma mais direta ou indireta, com elementos de atenuação ou intensificação dos conflitos, entre outros aspectos.

Trecho 1: ((Interação feminina, 61:14 - 61:34 min., Tópico 4 - *Violência*))⁵⁰

114 B5: [mas eu acho que-]
 115 B7: [então assim/]
 116 B5: (.) eu não sei eu tenho a impressão;=
 117 =não tô falando que é realidade lógico;=
 118 =mas eu tenho a impressão que (-) a VIda do ser
 humano tá sendo menos respeitada [assim.]
 119 B7: [ah não;]
 120 [eu acho] que nunca FOI na verdade.
 121 B5: [de forma/]
 122 B7: [NÃO]<<all> eu acho que isso é cada vez mais,
 123 A8: [((ri))]
 124 B5: <<all>por exemplo> se alguém quer te assaltar,
 125 e se você mexe pra pegar o dinheiro?
 126 o cara VAi atirar em você.
 127 ele não vai ter aquela dúvida que ele tinha antes;
 128 não num vou assal/ num vou atirar dessa vez.
 129 hoje ele aTira;=
 130 =você é MAIS uma vida que ele tirou;=entendeu?

Pode-se perceber que B5 utiliza inicialmente diversos elementos para atenuar sua opinião, como *eu acho*, *eu não sei*, *tenho a impressão*, além de uma certa hesitação, o que faz com que a realização da discordância ocorra de forma mais indireta. Em seguida, a discordância de B7 ocorre de forma mais direta, com uso de entonação enfática e elementos linguísticos como *eu acho* e a interjeição *ah* inicial, que pode indicar certa hesitação. Na sequência, a discordância (ou tréplica) de B5 é realizada de forma ainda mais direta, com entonação enfática e iniciada por uma negação. Ainda assim, contudo, a participante usa

⁵⁰ Consulte no Anexo B os arquivos de áudio referentes às transcrições.

elementos de atenuação como *eu acho* e *entendeu?*, além da narração de um exemplo de forma a incluir o ouvinte (“o cara vai atirar em você”).

Naturalmente, a definição de uma discordância como direta ou indireta ou como uma real ameaça à face não depende apenas de suas características extrínsecas, mas da forma como os interlocutores a interpretam. No exemplo visto, a classificação das discordâncias em mais ou menos diretas se deu baseada na observação dos elementos verbais e não verbais que as compõem. Contudo, apenas esses elementos não são suficientes para determinar representa de fato uma ameaça à face, o que depende em grande parte de interpretações subjetivas dos participantes, além do sentido da discordância nas circunstâncias de enunciação. No exemplo abaixo, pode-se ver uma discordância que não implica uma perda, mas um ganho de face.

Trecho 2: ((Interação feminina, 15:43 - 15:58 min., Tópico 1 - *B8 se apresenta*))

008 B8: (0.5) also ah/ ich bin B8,
então ah/ eu sou B8

009 (0.35) ich komme aus brasilien,
eu venho do Brasil

010 (.) hier auch,
aqui também

011 (0.23) ah entschuldigu::ng,
ah desculpe

012 mei:n deutsch ist nicht/ sehr gut,=
meu alemão não é muito bom

013 =ich kann gut verstehen aber nicht gut sprechen,
eu entendo bem mas não falo bem

014 B7: doch.
fala sim.

015 ((risos))

016 B8: <<rindo>nee>
não

017 A5: doch.
fala sim.

018 B8: ah:m,

Nesse trecho, nota-se que a discordância de B7 é na verdade um elogio a B8, afirmando que ela pode sim falar bem alemão. Em seguida B8 discorda de B7, o que seria também uma rejeição ao elogio, ao que A5 discorda, reafirmando o elogio. Nota-se que todas as discordâncias ocorrem de forma direta, embora não representem ameaça à face das participantes. Nesse caso, pode-se argumentar que a concordância com a autocrítica de B8, poderia causar mais dano à face da participante do que uma discordância. Apesar de este caso

ser o único do tipo nas interações, ele aponta para a necessidade de se analisar os vários aspectos das discordâncias conjuntamente.

4.2.1.2 Correção

Sendo uma interação entre pessoas com diferentes línguas maternas e diferentes níveis de proficiência na língua estrangeira, esperava-se uma frequência alta de correções, o que não ocorreu⁵¹.

Tabela 13: Distribuição das correções

		Ocorrências	% conflitos ⁵²
Int. 1 (masc.)	alemães	7	2,62%
	brasileiros	4	2,92%
Int. 2 (fem.)	alemãs	6	3,97%
	brasileiras	3	1,12%

Na tabela nota-se que a maior diferença na proporção de realização de correções no total de atividades de conflito ocorre entre alemãs e brasileiras, com uma diferença de cerca de 2 pontos percentuais. Essa diferença porém não se mostrou significativa com a aplicação do teste qui-quadrado. Nota-se também uma baixa frequência de correções em relação a aspectos estritamente linguísticos, como pronúncia, léxico ou gramática, sendo observadas 3 ocorrências desse tipo na Interação 1 e também 3 na Interação 2.

Normalmente as correções relacionadas a aspectos linguísticos foram autoiniciadas pelo falante, como mostra o exemplo:

Trecho 3: ((Interação Masculina, 4:59 - 5:06 min., Tópico 1 - *Escolha de A1 por Belo Horizonte*))

010 A1: (0.76) mas as Únicas respostas suficiENtes,
 011 oh assim satisf/ <<len>satisfaciênte>
 012 B4: satisfatórias.
 013 A1: satisfatórias tá bom;
 014 é:: foram de belo horizonte.

Pode-se ver nesse exemplo que A1 não demonstra certeza sobre a palavra que quer falar, hesitando e diminuindo o ritmo de fala, o que pode ser visto como uma deixa para

⁵¹ O trabalho de Meireles (1997) que analisa diálogos apenas entre alemães aponta para cerca de 3% de realização de dissensões com escopo em expressões linguísticas, o que representa aproximadamente a mesma proporção encontrada nesta dissertação.

⁵² Em relação ao número total de atividades de conflito.

que B4 diga a palavra correta. Foram vistas também correções em relação à recepção, ou seja, ao que foi entendido pelo interlocutor, como mostra o exemplo seguinte:

Trecho 4: ((Interação Masculina, 63:28 - 63:38, Tópico 2 - *Planos de A4*))

019 A4: antes de formar eu vou fazer outro/ outro estágio ou
na china ou na índia,
020 (0.48)
021 ainda não[sei;]
022 A2: [chi]na e na índia;
023 A4: não;
024 (.) OU na china OU na índia.
025 (0.51)
026 A2: ah sim.

Nesse caso, a correção ocorre introduzida pela palavra *não*. Além disso, A4 utiliza uma entonação enfática para destacar a palavra corrigida, criando contraste entre a sua fala e a fala de A2.

Apesar da realização direta das correções, sem uso de elementos atenuantes, os participantes não relataram nenhum desconforto com relação às correções especificamente, nem demonstraram qualquer reação negativa a elas durante as interações, diferentemente das discordâncias em geral.

4.2.1.3 *Questionamentos*

Como mostrado na seção 3.2.1.1, os questionamentos são formas específicas de realização das discordâncias através de perguntas que podem indicar a opinião contrária do interlocutor. A classificação dos questionamentos é complexa, podendo ser em alguns casos interpretados como discordâncias, como uma crítica implícita ou mesmo não serem interpretados como um tipo de conflito. A dificuldade de classificação também se mostra presente na diferenciação entre atividades de conflito diretas e indiretas. O próprio conceito de questionamento como uma atividade de discordância faz com que sua classificação natural seja como um ato indireto, uma vez que utiliza uma pergunta para expressar uma discordância, que normalmente possui caráter afirmativo. Considerando a teoria dos atos de fala (cf. Seção 2.6), pode-se dizer que não existe uma relação direta entre a estrutura e a função dos questionamentos, no caso de eles realmente representarem uma discordância.

De acordo com a teoria de Brown e Levinson (1987), os questionamentos podem ser associados a uma estratégia de polidez negativa (*Question, hedge*) ou a uma estratégia indireta (*off record*, faça perguntas retóricas). Contudo, as reações de alguns participantes brasileiros aos questionamentos feitos por alemães mostram que essa atividade pode ser interpretada de uma forma muito mais direta do que a transmitida por sua estrutura linguística. Nesse sentido, não realizaremos aqui uma classificação de questionamentos diretos ou indiretos, mas nos ateremos aos diversos tipos existentes e formas de realização.

Ao comparar a realização dos questionamentos entre alemães e brasileiros e entre as interações masculina e feminina, foram percebidas diferenças significativas, como mostra a Tabela 14. Como se pode ver, o número de ocorrências de questionamentos realizados por alemães do sexo masculino foi muito superior à sua realização nos demais grupos. A aplicação do teste qui-quadrado mostrou que a diferença de ocorrências entre alemães e brasileiros do sexo masculino foi muito significativa ($p < 0,01$) e entre alemães do sexo feminino e masculino foi altamente significativa ($p < 0,001$), enquanto não foram notadas diferenças relevantes entre as participantes do sexo feminino ou entre brasileiros e brasileiras. As diferenças observadas existem tanto em um nível quantitativo quanto qualitativo, sendo percebidas diferentes formas de realização entre os grupos.

Tabela 14: Distribuição de questionamentos⁵³

		Ocorrências	% conflitos
Int. 1 (masc.)	alemães	41	15,36%
	brasileiros	6	4,38%
Int. 2 (fem.)	alemãs	2	1,32%
	brasileiras	4	1,49%

A classificação dos questionamentos como um tipo de atividade de conflito é complexa, pois sua estrutura é a mesma de uma pergunta ou uma dúvida, às vezes somente com algumas diferenças em elementos não verbais, o que nem sempre ocorre. A diferença entre ambos pode ser inferida somente a partir da intenção do falante e da interpretação do ouvinte, o que sendo aspectos subjetivos, mostram-se difíceis de se precisar. Apesar disso, foi possível a identificação de questionamentos a partir dos parâmetros para sua classificação, mencionados na Seção 3.2.1.1, os quais reproduzimos aqui: (a) percebe-se na pergunta uma opinião do falante que já foi expressa anteriormente ou será expressa posteriormente de forma explícita e que é contrária à opinião do ouvinte; (b) o interlocutor reage à pergunta de forma

53 Análise pelo teste do qui-quadrado relativa à distribuição total: $\chi^2=53,76$, $df=3$, $p < 0,001$

discordante ou defensiva no momento da interação ou (c) o ouvinte posteriormente relata desacordo em relação à pergunta ou indica ter se tratado de uma forma de conflito. No trecho seguinte pode-se ver dois exemplos de questionamento.

Trecho 5: ((Interação Masculina, 82:20 - 82:44 min., Tópico 3 - *Opções de lazer em Belo Horizonte*))

- 041 A1: você tem tanta instituições culturais aqui,
 042 tem palácio dos artes,
 043 tem um MONte de galerias;
 044 A2: [sesiminas.]
 045 A1: [de museus,]
 046 você tem o/ o/ a lagoa de pampulha que é cheio;
 047 B1: [é.]
 048 A1: [sempre]que de/ de [exposições](mundanas),
 049 B1: [zoológico.]
 050 A4: peraí.
 → 051 cê vai pro museu no lugar onde você mora,=
 052 =NÃO.
 053 (.) Lógico que não.
 054 você já foi [na sua cidade] na alemanha,
 055 B4: [(xxx xxx)]
 → 056 A4: (.) [você já foi]pro museu?
 057 B4: [exato.]
 058 A1: [fui.]
 059 B4: [é;;]
 060 ?: (0.47)
 061 B4: foi uma vez e pronto.
 062 não vai lá é uma vez por semana (duas vez) por
 semana.
 063 A4: só uma vez.
 064 (mas hoje) não.

Nesse trecho pode-se ver um questionamento por parte de A4 que em seguida é respondido por ele mesmo (linhas 51 e 52), deixando clara sua opinião. Na linha 56, A4 faz outro questionamento permitindo que A1 responda. Como a resposta dele difere da opinião de A4 e B4, eles completam: “foi uma vez e pronto”, “só uma vez”.

Outro tipo de questionamento pode ser visto quando um participante repete em tom interrogativo uma palavra ou expressão dita por outro:

Trecho 6: ((Interação Masculina, 5:06 - 5:23 min., Tópico 1 - *Escolha de A1 por Belo Horizonte*))

014 é:: foram de belo horizonte.
015 (1.22) u:m inglês PERfeito.
016 (0.74)
→ 017 A3: <<rindo>inglês perfeito?>
018 A1: any/any doubt don_t hesitate to contact.
019 A3: <<rindo>ah é?>
020 A1: <<rindo>kind regards.>
021 A3: [hehehe]
022 A1: [(que) delícia.]
023 O1: uhum.
024 A1: (eh)
025 A2: hum.
026 O1: okay.
→ 027 A3: isso é a média.

Percebe-se que A3 repete rindo a fala de A1 (linha 17), expressando posteriormente uma discordância em relação ao que foi falado (linha 27). Em outros momentos, A3 mostra sua opinião sobre o mesmo tema de forma mais clara, dizendo por exemplo que é muito difícil encontrar pessoas no Brasil que falem inglês. O riso de A3 nesse caso pode ser visto como uma forma tanto de atenuação quanto de intensificação do conflito (ver Seção 4.2.5.2), sendo que neste caso o questionamento assumiria características de zombaria, percebidas nas gozações e gracejos.

Uma ocorrência particular são os questionamentos em sequência, onde vários questionamentos são feitos de forma consecutiva para o mesmo interlocutor. Essa estratégia pode ser vista apenas na Interação masculina, realizada majoritariamente pelo participante A2, como se vê no trecho a seguir⁵⁴:

Trecho 7: ((Interação Masculina, 76:49 - 77:46, Tópico 2 - *Consciência de falar português*: se inicia após uma discussão em que A2 defende a posição de que a fala coloquial do português não é errada))

126 B2: vocês querem ver um exemplo assim de um português:s-
127 assi::m meio que o atual boNIto [assim,]
128 A1: [ahan fala.]
129 B2: SÉ:rio nos padrões,
130 (0.21) busquem é: cartas trocadas entre manuel

⁵⁴ Esse trecho também foi analisado em Schröder e Lage (no prelo).

rodrigues lapa;
 131 e::: tsc (-) celso cunha.
 132 eles trocaram cartas.
 133 são dois grandes é:: filólogos um de portugal um do
 brasil.
 134 A1: ahan
 135 B2: [eles trocaram cartas.]
 136 A2: [nossa filólogos,=LÓGICO]que eles trocaram cartas
 LI::ndas,
 137 de português [todo (xxx xxx xxx);]
 138 B2: [não assim mas cê a/ é/]é.
 139 é.
 140 querela querelas entre::-
 141 tsc manuel (rodrigues) lapa:: e o celso cunha.
 142 vocês leem as cartas.
 ((...))
 144 B2: assim é dá prazer.
 ((...))
 146 B2: escutar ler.
 147 A1: [você pode dar um][exemplo?]
 148 B2: [é até (xxx xxx xxx)][falar.]
 149 A2: [pois eu que]ria/ eu queria que
 você me explicasse um pouquinho;
 150 qual que é o praZE:R de ver por exemplo,
 151 um português que é utilizado dessa maneira assim
 literá::ria,
 152 com uma certa--né,
 153 com todo esse registro literário em volta,
 → 154 ((faz gesto indicando dúvida)) eh eh eh (0.25) porque
 que isso invalI::da aquilo que é falado;
 155 B2: não;
 156 não invali:da.
 157 A2: não_não;
 158 mas eu falo assim-
 → 159 porque isso é bonito e o outro não é?
 160 B2: sonoridade.
 → 161 A2: sonoriDAde?
 162 B2: sonoridade.

Considerando o contexto em que ocorre, a sugestão de B2 do que seria português

bonito, pode ter sido interpretada por A2 como uma discordância em relação à sua ideia sobre o português falado. Isso é mostrado na linha 154, em que A2 questiona B2 (“porque isso invalida aquilo que é falado?”). Embora A2 não tenha expressado sua opinião de forma direta, pode-se perceber de forma clara o que quis dizer, provocando inclusive uma discordância de B2 nas linhas 155 e 156 (“não, não invalida”). Em seguida, A2 responde com outro questionamento (“porque isso é bonito e o outro não é?”) e questiona também a resposta de B2 (“sonoridade?”). Os questionamentos de A2 provocaram grande desconforto em B2, que durante a entrevista retrospectiva descreve a atitude de A2 como irônica: “o tempo todo essa insistência dele de ironizar o que o outro pensa... Ele num comenta assim numa boa, ele comenta ironizando”. Esse tipo de questionamento parece ter sido o que mais provocou desconforto nos participantes brasileiros, embora nem sempre tenha sido interpretado como uma atividade de conflito⁵⁵.

As ocorrências de questionamentos na interação masculina partem majoritariamente de participantes alemães, porém podem-se ver algumas ocorrências de realização por participantes brasileiros. Embora também demonstrem uma opinião contrária, essas ocorrências estão mais relacionadas a uma dúvida ou surpresa, por exemplo ao ouvir uma informação nova:

Trecho 8: ((Interação Masculina, 88:12 - 88:28, Tópico 3 - *Culinária*))

- 075 A1: jeden mittag reis und äh äh
todo almoço arroz e eh eh

((...))
- 077 A2: bohnen ja
feijão sim
- 078 A1: aber die sind SO GUT gemacht hier ne,
mas eles são tão bem feitos aqui né
- 079 die sind richtig lecker;=
são realmente gostosos
- 080 =in deutschland da kriegst du-
na Alemanha você fica
- 081 (-) [(da hat jeder) bauchweh]das ist echt-
lá todo mundo tem dor de barriga isso é muito
- 082 A2: [das geht nicht]
não dá
- 083 B4: [(ja aber) bohnen in deutschland?]
sim mas feijão na Alemanha?
- 084 A2: es tu/ es tut weh ne?
dó/ dói né

⁵⁵ Ver Seção 4.3.2 para mais detalhes sobre as diferentes reações a esse tipo de atividade.

085 es geht nicht.
 não dá.

→ 086 B4: bohnen in deutschland?
 feijão na Alemanha?

087 A1: ja geht schon;=
 sim é possível

088 A2: [ja geht schon.]
 sim é possível

((...))

091 A1: aber (xxx xxx)wird nicht so oft [gemacht.]
 mas não é feito com tanta frequência

092 A2: [nee;]

093 brasilianische bohnen kannst [auch] finden jetzt.
 não; feijão brasileiro você também pode encontrar agora

094 B4: [genau;] ((para A1))
 exatamente

O exemplo mostra a surpresa de B4 quando A1 e A2 falam sobre o preparo de feijão na Alemanha. Aparentemente B4 não tinha ouvido falar disso anteriormente ou considerava que não seria usual, como mostra sua concordância com A1 na última linha.

Já na interação feminina, a frequência de questionamentos é muito menor, com apenas duas ocorrências por parte das alemãs (1,32%) e quatro ocorrências por parte das brasileiras (1,49%). Dentre essas ocorrências pode-se ver principalmente casos em que o falante pergunta e responde, mostrando sua opinião contrária, em que o questionamento traz uma crítica implícita ou representa um desafio. O trecho abaixo mostra vários dos questionamentos ocorridos nessa interação:

Trecho 9: ((Interação Feminina, 5:56 - 6:29 min., Tópico Espera - *Opções de lazer em Belo Horizonte*))

068 A5: komms/ (.) kommst du aus beagá?
 você é de beagá?

((...))

070 B6: hm_hm,

→ 071 A5: du magst es nicht?
 você não gosta daqui?

072 O3: ((inaudível, 0.79))

073 A6: [ich mag beagá.]
 eu gosto de beagá.

074 B6: [NEE ich]nein/nee/doch/doch;
 não eu não/ não/ sim/ sim

075 so/also ich MAG beagá,=aber-
 então eu gosto de beagá mas

- 076 (0.97) ich meine: ahm: fü::r ein ausländer
quero dizer ahm para um estrangeiro
(...))
- 085 B6: a::hm ich meine-
ahm quero dizer
- 086 (0.6) eh/es gibt NIX zu tun hier;
eh não tem nada pra fazer aqui
- 087 A6: doch !KLAR!;
claro que tem
- 088 B6: aber was?
mas o quê?
- 089 A6: aber !HALLO!,
como assim!
- 090 A8: mehr als am stra:nd <<rindo>auf jeden fa:ll;>
mais do que na praia com certeza
- 091 A6: hey gibts voll/ [hier ist voll (viele)-]
ei aqui é cheio/ aqui é muito cheio
- 092 B6: [zum BEIspiel::?]
por exemplo?
- 093 A5: [(naja/nein) also ich/]
(então tá/não) então eu
- 094 A6: [ich glaube nämlich dass wir]mehr wissen was hier
los ist,
eu acho inclusive que nós sabemos mais o que acontece aqui
- 095 wie: die leute die: hier WOHNEN;
do que as pessoas que moram aqui

Nesse trecho, os questionamentos de A5 para B6 podem ser vistos como uma forma de discordância ou mesmo como uma crítica ao fato de ela não gostar da cidade. Esse sentido pode ser visto na resposta de B6 (linha 74), onde a participante mostra gaguejamento ao iniciar a resposta com diversas palavras negativas. Os demais questionamentos de B6 “mas o quê?” e “por exemplo?” podem ser vistos como uma forma de desafio ou provocação para A6, também apontando para uma atividade de conflito.

Apesar da existência de atividades do tipo questionamento em todos os grupos, o número de ocorrências, a forma de realização e recepção diferem consideravelmente. A preferência dessa atividade por alemães do sexo masculino pode apontar para a existência de um estilo conversacional específico desse grupo.

4.2.1.4 Críticas

As críticas representam uma parcela considerável das atividades de conflito,

representando cerca de 17% do total de atividades da Interação masculina e cerca de 22% dos conflitos da interação feminina. Sendo um ato de ameaça à face, é comum que as críticas sejam produzidas de forma indireta, ou que haja uma tentativa de minimização dos seus efeitos. A partir da análise dos dados puderam ser identificadas algumas estruturas associadas à realização direta e indireta das críticas. Na Tabela 15 pode-se ver a quantificação das críticas ocorridas nas interações.

Tabela 15: Distribuição de críticas diretas e indiretas

		Críticas diretas ⁵⁶		Críticas indiretas		Total ⁵⁷	
Int. 1 (masc.)	alemães	7	14,58%	41	85,42%	48	17,98%
	brasileiros	8	40,00%	12	60,00%	20	14,60%
Int. 2 (fem.)	alemãs	6	18,18%	27	81,82%	33	21,85%
	brasileiras	17	27,42%	45	72,58%	62	23,05%

Como se pode perceber, em todos o grupos houve uma preferência pela realização de críticas indiretas. No total, nota-se uma tendência maior de realização de críticas por parte dos grupos femininos. Isso se deve provavelmente aos temas tratados nas interações, uma vez que na interação masculina foram abordados mais temas introdutórios e na interação feminina houve mais discussão de temas polêmicos e comparativos entre o Brasil e a Alemanha. A análise pelo teste qui-quadrado não mostrou porém diferenças significativas, indicando que a forma de realização de críticas é, pelo menos quantitativamente semelhante entre os grupos. Podem ser vistas, contudo, algumas diferenças na utilização de determinados elementos verbais e não verbais para a realização das críticas, assim como na reação dos grupos a elas.

Apesar das tentativas de minimização e da realização indireta das críticas, elas são normalmente percebidas pelos participantes, que em geral, dependendo do seu relacionamento com o elemento criticado, entre outros fatores, reagem de alguma forma à crítica, através de outra atividade de conflito. Isso pode ser visto no trecho abaixo, onde B7 fala sobre os lugares que costumava ir e que não existem mais em Belo Horizonte.

Trecho 10: ((Interação Feminina, 51:48 - 52:29 min., Tópico 3 - *Tempo livre de B5*))

161 B7: e aqui o/ os lugares mudam muito também né,

56 As porcentagens de críticas diretas e indiretas referem-se ao total de críticas realizadas por cada grupo.

57 A porcentagem total de críticas refere-se ao número total de atividades de conflito

((...))
 163 B7: aonde eu costumava ir quando eu era mais no:va,
 ((...))
 168 =não eXISTem mais,
 ((...))
 187 tinha um ali que_era mui::to lega:l,
 188 na frente do pop rock café,=
 189 =esses lugares [não eXISTem mais;]
 190 B6: [pop rock café:]
 191 B7: já fui NEle também.
 192 B5: mas uma coisa boa aqui [de beagá são:,]
 193 B7: [fecha todo o tempo] e abre o
 tempo TO:do;
 194 B5: são os barZInhos,
 195 né,=os boteQUI::nhos,
 196 <<all>isso eu acho leGAL;>

Nesse trecho, à crítica de B7 segue-se uma discordância de B5, mostrando que em Belo Horizonte há sim opções de lazer. Em alguns casos, pode-se inclusive haver outras atividades de discordância na sequência, envolvendo argumentação e defesa de opinião, ou mesmo outra crítica, como no exemplo abaixo.

Trecho 11: ((Interação Masculina, 73:24 - 73:37, Tópico 2 - *Tipo*))

001 A2: ((aponta para A4)) mas ele fala uma coisa,
 002 por exemplo-
 003 que é extremamente daqui de belo horizonte,=
 004 =que me irrita:va TAnto,
 005 porque tinha uma meni:na [aqui que quando-]
 006 A4: [desculpa.]
 007 A2: ((para A4)) não_não.
 008 desculpa.
 009 porque eu não [entendia o que]que ela falava.
 010 A4: [tô brincando.]
 011 A2: (-) a menina colocava TIPO em cada frase.

Nesse trecho observa-se uma crítica direta a um comportamento de A4, que utiliza frequentemente a expressão *tipo*. Como reação à crítica, A4 pede desculpas pelo seu comportamento, como se assumisse a culpa de ter irritado A2. As desculpas nesse caso, porém, possuem um efeito contrário, como se apontassem o fato de que A2 estava atribuindo

características negativas ao comportamento de A4. Elas funcionam, em outras palavras, como uma crítica à crítica realizada, provocando em seguida um pedido de desculpas por parte de A2 e uma discordância em relação ao sentido atribuído às suas palavras (“não, não.” / “porque eu não entendia o que que ela falava”).

Como se pode ver, tanto no caso de críticas diretas e indiretas há reações por parte dos participantes. Em alguns casos porém não há nenhuma reação divergente dos participantes, o que pode se relacionar ao fato de não se sentirem atingidos pela crítica, de quererem evitar um confronto ou a outros fatores.

Trecho 12: ((Interação Feminina, 43:12 - 43:31 min., Tópico 3 - *Tempo livre B7*: B7 fala porque não gosta de sair no Brasil))

068 B7: ai aquela mú:sica AL:ta,
 069 B5: [((ri))]
 070 A6: [((sorri))]
 071 B7: shut up (xxx xxx xxx)
 072 (0.33)
 073 A6: [pessoas CHAtas;]
 074 B7: [ma:s_é/ é::]
 → 075 A6: HOmens cha:tos;
 → 076 B7: a::i que FI:ca no seu pé enchendo o saco.
 077 (0.16)
 078 A6: nossa
 → 079 B7: ma:s:: é isso/isso eu acho/=eu gostava na alemanha,=
 080 =cê podia sai:r num tinha esses papagaios assim de
 pirata
 081 A6: hehehe [((ri))]
 082 A8: [((ri))]

Nesse exemplo percebem-se críticas feitas por A6 e B7 aos homens brasileiros, mas não se nota nenhuma atividade discordante das demais participantes, possivelmente por não terem se sentido atingidas com a crítica realizada, uma vez que todas são mulheres. Ao contrário, elas parecem se apoiar apoiar B7, mostrando suporte (“nossa”, linha 78) ou rindo da situação (linhas 69 e 70, 81 e 82). Em outros casos, porém, observa-se que mesmo que os participantes sintam-se associados ao objeto de crítica e atingidos pela crítica, não esboçam nenhuma reação, ou o fazem de maneira tão sutil que não é percebida como discordância. Nesses casos, a ausência de reação é atribuída a um desejo de não confrontação, o que foi observado exclusivamente no grupo de brasileiros do sexo masculino, como é exposto de

forma mais detalhada na Seção 4.3.2.

Há também algumas diferenças quanto aos elementos linguísticos utilizados em críticas. Isso pode ser visto principalmente em relação às expressões relativizadoras de opinião, do tipo *eu acho*, cujo uso é mais frequente nos grupos de brasileiros e de alemães, com baixas ocorrências entre alemães do sexo masculino⁵⁸. Os outros elementos linguísticos e não verbais não apresentaram diferenças significativas com relação às críticas. Contudo, podem ser vistas outras formas de realização de críticas que se diferenciam nas duas interações, como se vê na seção seguinte.

4.2.1.5 *Gozações e gracejos*

As gozações e gracejos são formas de críticas com conteúdo humorístico e provocativo, acompanhada por risadas. Essas atividades podem ser associadas na teoria de Brown e Levinson (1987) às piadas, consideradas uma estratégia de polidez positiva, uma vez que pressupõem o compartilhamento de conhecimento entre interlocutores. Devido ao seu sentido crítico porém, elas foram consideradas nesta dissertação como atividades de conflito. Como mencionado no Capítulo 3, a diferença entre gozações e gracejos reside no seu escopo, sendo que as gozações são mais relacionadas a um participante e os gracejos, ao conteúdo de sua fala. Para a contagem, no entanto não foram feitas diferenciações. As gozações e gracejos ocorrem quase exclusivamente na interação masculina, como mostra a tabela abaixo:

Tabela 16: Distribuição de gozações e gracejos

Int. 1 (masc.)	alemães	19	7,12%
	brasileiros	6	4,38%
Int. 2 (fem.)	alemãs	1	0,66%
	brasileiras	2	0,74%

A análise pelo teste do qui-quadrado mostrou uma diferença altamente significativa entre as ocorrências na interação masculina e feminina⁵⁹ ($\chi^2=18,8$; $df=1$; $p<0,001$) e uma diferença não significativa entre os grupos de brasileiros e alemães do sexo masculino. Isso aponta para uma tendência masculina à realização desse tipo de atividade, embora seja levemente maior no grupo de alemães. Podem ser vistas também algumas diferenças na forma de realização dos gracejos e gozações, havendo um tipo de gracejo observado apenas no grupo de alemães do sexo masculino. Esse gracejo é direcionado a uma

⁵⁸ Ver seção 4.2.3.6 para mais detalhes.

⁵⁹ Os resultados de cada interação foram somados para a aplicação do teste.

expressão linguística específica e consiste em sua repetição, podendo ser visto no trecho abaixo, onde A 1 e A4 criticam parte da fala de A3:

Trecho 13: ((Interação Masculina, 17:29 - 17:43 min., Tópico 1: *Esposa de A3*))

001 A3: de verdade e:u ahn:-
 002 tinha (.) ou ainda (-) tenho uma (.) ahn:: namorada
 brasileira,
 003 A2: [sim.]
 004 A3: [mineira](-) daqui.
 005 é::: a gente [namorou ahn::-]
 → 006 A4: [<<rindo>ti::nha> é:-]
 → 007 A1: <<faz som de espirro> tinha ahn cof>
 008 A2: <<pega no ombro de A3>é porque já não é mais
 namorada,>
 009 já/ já casou;=né,
 010 [cê falou antes;]
 011 A3: [<<rindo> é agora;>]
 012 casei.

A fala inicial de A3 (“eu tinha, ou ainda tenho uma namorada”), parece indicar uma situação mal resolvida com a namorada ou atual esposa. Isso leva A1 e A4 a criticarem sua fala, especificamente o uso do verbo *ter* (“tinha”) repetindo-o com uso de elementos humorísticos, onde A4 ri e A1 simula um espirro. Esse tipo de gracejo, que consiste na repetição de uma palavra ou expressão específica do enunciado anterior, ocorre com frequência entre os alemães do sexo masculino, embora não seja visto nos outros grupos. O único caso que envolve reprodução de um enunciado anterior é visto no grupo de brasileiras, mas a sua realização difere muito do gracejo realizado pelos alemães, ocorrendo muito posteriormente ao enunciado criticado e não consistindo em uma repetição propriamente dita.

Trecho 14: ((Interação Feminina, 36:04 - 36:28, Tópico 3 - *Leitura da carta*))

001 A5: soll ich eine neue karte ziehen?
 devo tirar uma nova carta?
 002 <<fala com B5>magst du le[sen?>]
 você quer ler?
 003 A6: [ich bin] dran.
 é a minha vez.
 004 A5: ach so
 ah tá

005 A6: hihi (1.3) ((pigarreia))
 006 B7: vamos ver;
 007 (0.84)
 008 A6: a:hm <<lendo a carta> o que você faz no seu tempo
 livre?>
 ((...))
 017 A6: ((termina de ler e olha para b6))
 018 A5: [((inaudível 1.10))]
 → 019 B6: [du bist dran;=]ja,
 é a sua vez sim,
 020 so: [((ri))]
 então
 021 B5: [((ri))]
 022 A6: [((sorri))]
 023 A7: [((sorri))]
 024 A8: [<<rindo>schieß los>]
 fala aí
 025 B7: [((ri))]
 026 B8: [((sorri))]

Nesse trecho, A6 interrompe A5 falando que era a vez dela de ler a carta. Ao terminar de ler, A6 parece não saber o que fazer, olhando para B6 aparentemente em busca de ajuda. A fala de B6 reproduzindo parte do enunciado de A6 (linha 19: “é a sua vez, sim? então”) tem um sentido provocativo, implicando uma crítica ao comportamento anterior de A6, sendo acompanhada de risadas.

Entre os brasileiros do sexo masculino, os gracejos ocorrem normalmente relacionados a uma situação como um todo e não a um enunciado específico, como se vê no trecho, onde B1 conta sobre sua infância, quando o avô dava bebidas alcoólicas para ele. Na linha 120, B3 se refere à narrativa de B1 sobre o avô, que incentivava o consumo de álcool e, ao mesmo tempo, a uma passagem anterior, em que B1 se diz contra o cigarro.

Trecho 15: ((Interação Masculina, 94:22 - 94:33, Tópico 3 - *Cachaça*))

113 B1: aí eu/ eu (lembro lá) cinco anos e meu vô (.) é/é::
 114 A3: com cinco anos?
 115 B1: é:: cinco anos ele falava assim-
 116 aqui oh::,
 117 isso aqui é (.) pra molhar o bico;=viu,
 118 molhar o bico.
 119 aí ele colocava um pouquinho assim.

- 120 B3: (não tem o) cigarro mas tem um vô <<rindo>que::>
 121 B4: é;
 122 A3: [((ri))]
 123 B4: [((ri))]
 124 B3: [((ri))]

Apesar de os trechos mostrados representarem uma crítica implícita ou uma provocação, as risadas e ao caráter humorístico dessas atividades parecem possuir um papel de atenuar ou impedir uma ameaça potencial à face dos participantes ou à harmonia da interação. Há alguns trechos porém onde os gracejos e gozações parecem de fato causar conflitos. Nesses casos, o riso aparentemente assume um papel intensificador e não atenuador das atividades de conflito, mostrando a crítica de uma forma mais clara ou mesmo expondo a pessoa criticada. No trecho abaixo podem ser vistas duas ocorrências de gozações com esse efeito.

Trecho 16: ((Interação Masculina, 62:36 - 63:16 min., Tópico 2 - *Francesa*))

- 049 A4: sie spricht gut deutsch.
 ela fala bem alemão.
- 050 A2: die französin?
 a francesa?
- 051 A4: <<olhando para A1> hmm>
- 052 A1: ach weißte wer das war?
 ah você sabe quem foi?
- 053 [schön.]
 bom.
- ((...))
- 065 A1: ich hab bis heute keine einzige entschuldigung von
 ihr gehört.
 eu não ouvi nenhuma desculpa dela até hoje.
- 066 mag sein dass sie [dass sie-]
 pode ser que ela-
- 067 A3: [<<rindo> entschuldigung;>]
 <<rindo> desculpa>
- 068 [((ri))]
- 069 A1: [nee;=nee;=du_im enrst ich mein-]
 não não, é sério quero dizer-
- 070 A2: [hahahahaha]<<rindo>och lass doch gut sein.>
 071 die mit ihrem franzosen;
 <<rindo> deixa pra lá> ela com seus franceses;
- 072 A3: ja;=dann muss man drüber stehn auf jeden fall;
 sim, deve-se ficar acima disso com certeza.
- 073 A2: <<para A4> aber das wollte sie auch nicht sagen dass

sie deutsch [konnte ne?>]
 <<para A4> mas ela não queria dizer também que ela falava alemão né?>

074 A1: [<<para A3> ja:;>]
 <<para A3> sim>

((...))

→ 080 A2: ((para A4)) mit dir hatse deutsche gesprochen weil
 se/ (xxx) weil sie dich s/ süß gefunden hat oder so;
 com você ela falou alemão porque ela te achou bonitinho ou algo assim.

081 [ne?]

082 A1: [é.]

083 A2: [nur so-]
 só assim-

084 A4: [((sorri e olha para baixo balançando a cabeça))]
 [(nada nada)]

085 A2: [<<rindo> nö?>]
 não?

086 A3: [((ri))]

087 A1: [((ri))]

088 B3: [((ri))]

089 A2: ((ri)) mas como é que cê-
 090 (.) como é que é isso pra você (.) A4,
 091 assim cê já ta aqui tem quase um ano né?

No trecho pode-se ver que A1 mostra-se alterado por causa da discussão que teve com a francesa e reclama que ela não pediu desculpas para ele. A3 ri e repete a palavra desculpas, o que no contexto da interação indica claramente que A3 não considera adequada a ideia de que ela deveria pedir desculpas. A sua posição crítica em relação à fala de A1 é mostrada pelas risadas, que assumem um efeito intensificador nessa passagem. O seu efeito pode ser visto na reação de A1 em seguida, que aparenta estar irritado e realiza uma discordância direta. Na sequência, o gracejo feito por A2 direcionado a A4 (linha 80), aparenta causar constrangimento em A4 que mostra sinais de timidez na linha 84. Possivelmente a partir dessa reação, A2 muda o assunto e o código, fazendo outra pergunta a ele, em português.

Apesar da possibilidade de reações negativas dos interlocutores, os gracejos e gozações aparentemente não causam confrontos entre os participantes. Isso se deve provavelmente ao seu caráter não sério, que permite a realização de críticas e provocações sem que elas sejam interpretadas como tais.

4.2.2 Intensificadores e atenuadores

Como mencionado na Seção 2.5, o uso de elementos suavizadores e intensificadores atua de forma significativa na diminuição ou aumento da força de um ato de fala. No caso dos atos de fala tratados neste capítulo, como discordância e críticas, o uso de elementos suavizadores (ou *downgraders*) atenua a força ilocucionária e os efeitos negativos associados a esses atos de fala, enquanto os elementos intensificadores (*upgraders*) os reforça. Além desses efeitos, considera-se que os elementos suavizadores e intensificadores podem influenciar no grau de explicitude de uma mensagem, no sentido de torná-la mais ou menos direta. Nesse sentido, as expressões linguísticas diretas (ou seja, que são associadas de forma inequívoca com o ato de fala em questão) são consideradas também como elementos intensificadores, enquanto as expressões indiretas (não associadas ao ato de fala em questão) são consideradas como elementos suavizadores.

Uma vez que a presença de elementos suavizadores ou intensificadores altera os efeitos negativos dos atos de fala, na perspectiva do trabalho da face (cf. BROWN; LEVINSON, 1987; SPENCER-OATEY, 2008b), o uso de elementos suavizadores contribuiria para preservar a face dos interlocutores, enquanto a sua ausência ou o uso de elementos intensificadores contribuiria para a perda de face. A simples presença ou ausência desses elementos porém não é determinante para uma realização direta ou indireta das atividades de conflitos. Isso se deve a outros elementos presentes na mensagem, como o contexto de enunciação, o seu sentido geral, a relação entre os interlocutores, além dos elementos não verbais utilizados, que também podem assumir uma função de atenuação ou intensificação. Considera-se aqui, em consonância com Spencer-Oatey (2008b), que a escolha da entonação e tom de voz são importantes para as estratégias de gerenciamento da harmonia. Nesse sentido, além das expressões linguísticas, as características prosódicas dos enunciados também são levadas em conta na análise, bem como elementos gestuais que podem representar uma atenuação ou intensificação do efeito do ato de fala.

Sendo as discordâncias a atividade de conflito mais frequentes nas interações, os elementos descritos aqui se aplicam principalmente a elas.

4.2.3 Elementos verbais

Os elementos verbais ou expressões linguísticas são os elementos mais perceptíveis nas interações e possuem um papel muito importante na realização direta e

indireta das atividades de conflito. Nesta seção, serão analisados os elementos mais recorrentes nas interações, que possuem influência na atenuação ou intensificação de atividades de conflito.

4.2.3.1 *Início de atividades de conflito*

Como visto na Seção 2.6, há diversas possibilidades de uso de marcadores conversacionais para marcar o início de turnos, possuindo diferentes funções. Nesta seção são mostrados os marcadores encontrados no início de atividades de conflito.

A forma como as atividades de conflito são iniciadas pode dizer muito sobre a atividade como um todo e ser responsável por uma realização mais ou menos direta. As discordâncias por exemplo podem ser iniciadas com uma concordância parcial relativa à fala do interlocutor, com uma palavra que indique que será realizada uma discordância (palavras negativas e adversativas por exemplo), com expressões que indiquem surpresa, hesitação, entre outros, ou ainda por outros meios linguísticos que não envolvam tais expressões.

Tabela 17: Início de atividades de conflito

		concordância	negação	palavra adversativa	interjeição	total ⁶⁰
Int. 1 (masc.)	alemães	10,86%	<u>16,10%</u>	11,61%	7,12%	45,69%
	brasileiros	5,84%	<u>21,17%</u>	7,30%	16,06%	50,37%
Int. 2 (fem.)	alemãs	13,25%	12,58%	<u>23,84%</u>	10,60%	60,27%
	brasileiras	15,61%	15,61%	15,24%	<u>20,82%</u>	67,28%

Entre as principais expressões linguísticas utilizadas para se iniciar atividades de conflito estão as expressões negativas e adversativas, as expressões de concordância e interjeições. Em cada interação, o conjunto dessas expressões ocorre no início de cerca de metade das atividades de conflito, como mostra a Tabela 17.

A análise com o teste do qui-quadrado mostra uma distribuição altamente significativa para esses dados ($\chi^2=34,9$; $df=9$; $p<0,001$). Os grupos analisados possuem preferências variadas com relação ao início de atividades de conflito. Os brasileiros e alemães do sexo masculino produziram mais atividades de conflito iniciadas com negações, enquanto as alemãs preferiram atividades iniciadas por palavras adversativas. O início por interjeições foi despreferido por alemães do sexo masculino e feminino, mas representou a segunda

⁶⁰ Relativo ao total de atividades de conflito. As atividades que não envolvem o uso de expressões introdutórias não foram consideradas.

expressão mais frequente para brasileiros do sexo masculino e a primeira para brasileiras. Os brasileiros por sua vez, despreferiram atividades iniciadas por concordâncias, enquanto as brasileiras mostraram certo equilíbrio na produção de atividades de conflito iniciadas por concordância, negação e palavra adversativa. As principais diferenças entre esses dados porém podem ser vistas a partir de uma análise mais específica das expressões envolvidas em cada categoria e das situações em que são utilizadas, o que será mostrado nas seções seguintes.

4.2.3.2 *Palavras negativas e adversativas*

De forma geral, o início de conflitos por expressões negativas e adversativas pode sinalizar de maneira clara que se trata de uma atividade de conflito. Pode-se dizer por exemplo que em um momento de conflito envolvendo discordâncias, um enunciado iniciado por *não* ou por *mas*, ainda que não seja concluído, indicará tratar-se de uma discordância. Isso aponta para o uso dessas expressões associadas a atividades de conflito mais diretas.

Tabela 18: Uso de palavras negativas e adversativas no início de atividades de conflito

		Expressões negativas		Conjunções adversativas		Total
Int. 1 (masc.)	alemães	43	16,10%	31	11,61%	27,72%
	brasileiros	29	21,17%	10	7,30%	28,47%
Int. 2 (fem.)	alemãs	19	12,58%	36	23,84%	36,42%
	brasileiras	42	15,61%	41	15,24%	30,86%

Quando analisamos o total do uso inicial de expressões negativas e adversativas, não se observam grandes diferenças entre os grupos analisados, sendo que a aplicação do teste qui-quadrado aponta que as diferenças não são significativas⁶¹. As diferenças são notadas quando se analisam os dados individuais de expressões negativas e adversativa, sendo que o teste do qui-quadrado mostrou que a distribuição dos dados é muito significativa ($\chi^2=20,3$; $df=6$; $p<0,01$).

De forma geral, nota-se uma tendência maior dos alemães em ambas as interações a iniciarem atividades de conflito com expressões adversativas e, comparando as interações, uma tendência maior das participantes do sexo feminino. O uso das expressões adversativas mostrou-se similar, contudo, nas duas interações, com o uso quase exclusivo das conjunções

⁶¹ Apenas em relação ao total de uso de expressões negativas e adversativas.

mas e aber e três ocorrências na interação feminina de *wobei*⁶² e *obwohl* (apesar de).

Nota-se em geral uma tendência maior dos participantes do sexo masculino a realizarem atividades de conflito iniciadas por expressões negativas. Ao mesmo tempo, os brasileiros de ambos os sexos aparentam em geral uma maior preferência por essas expressões do que os alemães, uma vez que em ambas as interações o número de expressões negativas iniciais foi maior pelos brasileiros. As palavras negativas utilizadas nas Interações 1 e 2 são a princípio semelhantes, com destaques para as palavras *não*, *nein*, *nee*, *doch*, com algumas diferenças de uso. Na interação masculina, grande parte das palavras negativas aparentemente apresenta um sentido de discordância em relação à interpretação que o interlocutor atribui a um enunciado anterior. Em outras palavras, parecem em muitos casos informar algo como “não foi isso o que eu quis dizer” e funcionam também algumas vezes como uma forma de dissensão em relação ao rumo da interação:

Trecho 17: ((Interação Masculina, 76:03 - 76:18 min., Tópico 2 - *Consciência de falar português*))

089 igual eu confesso que eu fiquei a vontade de falar
com cês tudo,
090 A2: [uai;=que bom.]
091 B1: [eu relaxo mu:ito] e falo muito do jeito que eu
gosto de falar que é:: [largadão.]
092 A2: [que é seu.]
093 B1: é;
094 que é o meu jeito.
095 e:::
096 A2: o que é que tem errado com isso?
→ 097 B1: não;
→ 098 não que é errado,
099 é que vamos dize:r,
100 é que ele afasta um pouquinho mais do normal,

Esse uso, embora também ocorra na interação feminina, não ocorre de maneira tão frequente. Outra característica encontrada com mais frequência na interação masculina é a repetição de palavras negativas ou de uma sílaba. Em alguns casos ocorre uma repetição exagerada e acelerada da palavra ou sílaba, exprimindo um certo apelo ou urgência, como se pode ver no exemplo abaixo:

62 Literalmente *wobei* pode ser traduzido como *enquanto*, mas nas situações mencionadas foi utilizada com sentido adversativo, similar a *apesar de*.

Trecho 18: ((Interação Masculina, 80:37 - 80:44 min., Tópico 2 - *Arredar*))

- 043 A2: arredar existe ou não existe?
 044 B1: então no/ no [vão dizer;]
 045 B2: [se tá registrado,]
 046 B1: no minerês EXISTE.
 → 047 A2: [nã_nã_nã_nã_não.=nã_nã_não.]
 048 B1: [no português <<mostrando B3> (xxx xxx)>]
 049 A2: você você falante (.) arredar existe ou não existe?

Foram encontradas 20 ocorrências desse tipo de repetição na interação masculina, com realização mais frequente por alemães (15) do que por brasileiros (5), enquanto na interação feminina houve um total de três ocorrências.

4.2.3.3 *Expressões de concordância*

Diferentemente das expressões negativas e adversativas, que em geral são associadas a realizações diretas de atividades de conflito, as expressões de concordância representam uma forma de atenuação do conflito, especialmente em casos de discordância. Na teoria de Brown e Levinson (1987), as expressões de concordância antecedendo uma discordância são consideradas como uma estratégia de polidez positiva, a concordância simbólica (*token agreement*). De acordo com os autores, essa estratégia reflete um desejo de concordar ou de fingir concordar com o interlocutor.

Nas interações analisadas, foram encontradas ocorrências tanto de concordâncias acompanhadas de expressões negativas e adversativas, como na estrutura “sim, mas...”. quanto sem essas expressões, como mostra a tabela 19.

Tabela 19: Uso de concordância no início de atividades de conflito⁶³

		concordância		concordância + neg. / advers.		Total
Int. 1 (masc.)	alemães	9	3,37%	20	7,49%	10,86%
	brasileiros	5	3,65%	3	2,19%	5,84%
Int. 2 (fem.)	alemãs	9	5,96%	11	7,28%	13,25%
	brasileiras	12	4,46%	29	10,78%	15,61%

Apenas no grupo de brasileiros do sexo masculino foi observado um uso menor de concordâncias associadas a palavras negativas e adversativas do que de concordâncias

63 A análise da distribuição total pelo teste do qui-quadrado mostrou $\chi^2=110,3$; $df=6$; $p<0,001$.

isoladas, sendo que nos outros grupos as ocorrências de concordância isoladas são mais baixas. De forma geral, as frequências de todos os grupos são bastante semelhantes, com variação de cerca de dois pontos percentuais. As formas mais frequentes em cada grupo também foram semelhantes, com a ocorrência mais frequente de palavras como *ja*, *sim* e *é*, e algumas ocorrências isoladas das expressões *concordo*, *pois é*, *tá bom*, *lógico* e *okay*. É no uso de concordância associada a palavras negativas ou adversativas que as diferenças mais marcantes podem ser vistas, onde se destaca a baixa frequência no grupo de brasileiros do sexo masculino e uma frequência mais alta entre brasileiras. A comparação realizada entre os grupos mostrou uma diferença significativa das ocorrências de alemães e brasileiros do sexo masculino ($p < 0,05$) e uma diferença muito significativa entre brasileiros e brasileiras ($p < 0,01$). Em relação ao total de concordâncias em posição inicial (com ou sem expressões negativas e adversativas), também foi observada uma diferença significativa entre brasileiros do sexo masculino (5,84%) e feminino (15,61%), com $p < 0,05$.

Com relação às expressões adversativas e negativas, observa-se uma diferença de uso interessante. A palavra *mas* é a expressão adversativa mais frequente nas duas interações, presente em estruturas do tipo *sim, mas* ou outros tipos de concordâncias seguidas de *mas*, como se vê no exemplo abaixo:

Trecho 19: ((Interação Masculina, 97:14 - 97:17 min., Tópico 3 - *Custo de vida*))

- 044 A2: eu como num lugar que eu pago cê paga cinco reais o
pê éfe.
→ 045 A3: é;=eu conheço esses lugares também,
→ 046 mas depois você fica lá no banheiro.

Essa estrutura é observada apenas uma vez no grupo de brasileiros do sexo masculino, sendo porém observadas outras estruturas de ocorrência única, *é, só que...* e *é, nem tanto*:

Trecho 20: ((Interação Masculina, 26:11 - 26:21, Tópico 1 - *Esposa de B1*))

- 004 B1: eu/ eu tava solteiro e tudo-
005 e ela tava: ela tinha um/ tava num-
006 A1: solteira também,
→ 007 B1: é: (-) nem tanto;

Trecho 21: ((Interação Masculina, 27:05 - 27:12 min., Tópico 1 - *Alianças*))

- 014 A1: aqui:: namorados tem (.) assim?
 015 ((faz gesto como se mostrasse uma aliança))
 016 B1: NOIVO.
 017 A1: noivo.
 018 ?: noivo.
 019 A2: [ah:;=namorado também.]
 020 A3: [noivo::]
 → 021 B1: é:;=só que aí namorado é: de/de pra:ta né?

Essas observações, associadas à baixa frequência de utilização de palavras adversativas em posição inicial, aponta para uma despreferência dessas palavras por homens brasileiros em situações de conflitos.

4.2.3.4 *Interjeições iniciais*

Um tipo específico de marcadores conversacionais observados no início de atividades de conflito são as interjeições. Elas constituem elementos que podem expressar emoções, apelos, formas de chamar a atenção, entre outras funções. Seu uso está associado à entonação e sua interpretação é fortemente dependente do contexto. Nas atividades de conflito, observou-se o uso de interjeições principalmente como uma forma de indicar hesitação ou relutância, casos em que a interjeição *ah* foi dominante em todos os grupos. Em outros casos foram usadas também interjeições para chamar a atenção dos interlocutores, expressar surpresa ou enfatizar uma opinião. Foram encontradas diferenças significativas nas ocorrências de início de atividades de conflito por interjeições, como mostra a Tabela 20.

O teste do qui-quadrado aponta para uma distribuição altamente significativa dos dados ($\chi^2=26,9$; $df=6$; $p<0,001$). Nota-se uma tendência maior dos brasileiros de ambos os sexos a iniciar atividade de conflito por interjeições principalmente nos casos de interjeições indicativas de hesitação ou relutância.

Tabela 20: Uso de interjeições no início de atividades de conflito

		Interjeições hesitação		Outras		Total ⁶⁴	
Int. 1 (masc.)	alemães	10	3,75%	11	4,12%	21	7,87%
	brasileiros	15	10,95%	7	5,11%	22	16,06%
Int. 2 (fem.)	alemãs	10	6,62%	6	3,97%	16	10,60%
	brasileiras	33	12,27%	27	10,04%	60	22,30%

64 Porcentagens em relação ao total de conflitos, as ocorrências consideram todas as interjeições.

Comparando as duas interações, nota-se um número maior de ocorrências de interjeição na interação feminina. A interjeição *ah* foi a mais recorrente em todos os grupos, com diferenças significativas de frequência entre brasileiros e alemães de ambos os sexos. Além dessa interjeição, foram observadas outras ocorrências, como *ué, eh, ô, och, nossa, oh, credo, ou* e *hum* na Interação 1 e *nossa, oh, na ja, so, aí, ô, nó, hum, eh, ou, aha, uh, ai* e *ach* na Interação 2. O significado dessas interjeições está fortemente ligado ao contexto de uso e à entonação, podendo assumir diferentes funções.

A interjeição *ah*, de uso mais recorrente nos grupos, está normalmente associada à hesitação, mas pode também ser encontrada em expressão de surpresa por exemplo. Essa interjeição é encontrada também de forma frequente associada a elementos negativos ou adversativo, como nas expressões *ah não* ou *ah mas* e é frequentemente acompanhada por prolongamentos vocálicos e variações na entonação, como se vê no exemplo:

Trecho 22: ((Interação Feminina, 83:03 - 83:25 min., Tópico 4 - *Machismo e importância da estética*))

- 034 B7: então assim eu/ quando eu voltei de lá eu eu fiquei
mais::_impressionada ainda,
- 035 nós somos MUIto machistas;=assim,
- 036 tipo: essa questão de COR:po,
- 037 que a mulher tem que ser MA::gra e tem que maLHA::R,
- 038 B8: ah mas eu acho que isso é no mundo inte:iro.
- 039 B6: [é né]
- 040 A6: [é.]
- 041 B7: ah:: num s/ mas na alemanha é bem menos.
042 a cobrança é BEM menor.
043 é infi[nitamente menor;]
- 044 B6: [ah:::]
- 045 A6: [ah ich weiß nicht.]
ah não sei
- 046 B7: ah;=eu acho que é gente,
047 [não tem][como.]
- 048 B6: [ah:::][ah:::]
- 049 A6: [ich weiß] es nicht.
eu não sei.
- 050 B6: weiß auch nicht.
também não sei.
- 051 B7: eu acho que é.

Nesse trecho podem-se ver várias ocorrências de discordâncias introduzidas por *ah* como forma de hesitação, com ou sem prolongamentos vocálicos e associadas à expressão “eu não sei” ou similares. Em outras situações, podem-se observar o uso de interjeições expressando surpresa ou outros sentimentos, como se vê abaixo:

Trecho 23: ((Interação Masculina, 24:51 - 25:04, Tópico 1 - *Filologia germânica*))

004 e::u:: sempre que:: gostei de: filologia
gerMÃ:nica,
005 então sempre gostei de estudar aleMÃO:,
006 aí dava umas pince[ladas (assim)-]
→ 007 A2: [ué;=mas]aí tem DUas coisas
diferentes.
008 (-) <<rindo> filologia romã::[nica;>]
009 B1: [não_não;=][germânica.]
010 A2: [hahaha]
AH;=germânica.
011 (eu entendi) românica.

Trecho 24: ((Interação Feminina, 115:03 - 115:09 min., Tópico 6 - *Hiphop*))

045 B7: hiphop hier in brasilien ist nur in são pau:lo denke
ich.
046 B5: (ié): ich denke es ist stärker in são paulo.
→ 047 A6: ach QUATSCH;
048 (-) die: hiphopszene hier in beagá ist voll GRO:ß,

A expressão *ué* é usada no Trecho 23 para a expressão de surpresa ou contrariedade, podendo-se encontrar também as interjeições *nossa* e *oh* na mesma função. Nesse caso, ao indicar contrariedade, a interjeição parece assumir uma função intensificadora das atividades de conflito, o que também é o caso do trecho 24, com a interjeição *ach*. Isso também se nota no caso de críticas, onde as interjeições são usadas para expressão de desagrado, por exemplo:

Trecho 25: ((Interação Feminina, 103:33 - 103:40, Tópico 6 - *Carnaval*))

180 A6: ou aqueles/ aqueles/ (-) como eu vou falar,
181 os campeoNAtos de:: quem fica com mais
[mulheres;]
182 B7: [é::]
→ 183 B5: [ai] [gente isso é horrível,=]

184 B6: [não gente][isso é horrível.=]
 185 B5: =isso é nojento gente.

Trecho 26: ((Interação Masculina, 90:54 - 91:01 min., Tópico 3 - *Culinária*))

231 B1: wenn man in brasilien ist,
 quando se está no Brasil
 ((...))
 233 B1: muss caqui probieren.
 tem que provar caqui.
 234 ?: (0.59)
 235 A2: caqui?
 236 B1: ja;
 237 das ist [mir:]
 sim, pra mim isso é
 → 238 B4: [oh das] schmeckt mir gar nix.
 oh eu não gosto nada disso.
 239 A2: [nö;=mir auch nich.]
 eu também não.
 240 B4: [((nega com a cabeça))]

Esses usos mostram uma função bastante diferente das interjeições iniciais, quando comparadas com hesitações. As hesitações podem ser vistas como uma forma de *hedge*, sendo associadas a uma estratégia de polidez negativa (cf. BROWN; LEVINSON, 1987). Já as demais interjeições podem ser associadas a uma forma de polidez positiva, como exagero ou intensificação de interesse pelo ouvinte ou mesmo a uma realização direta sem estratégias de atenuação (*bald on record*).

4.2.3.5 *Marcadores fáticos*

Os marcadores fáticos são marcadores conversacionais utilizados para garantir a atenção do interlocutor, podendo aparecer no início de enunciados ou no fim de unidades tonais. Podem ser considerados como uma estratégia de polidez positiva (intensifique interesse pelo ouvinte) de acordo com a teoria de Brown e Levinson (1987).

No trabalho de Schröder (2010), uma comparação entre entrevistas com alemães e brasileiros mostrou que os brasileiros possuem uma tendência maior de uso da função fática que os alemães. Embora tenha sido percebida uma tendência de uso desses elementos levemente maior por parte das brasileiras, não foram encontradas diferenças significativas entre os grupos.

Tabela 21: Distribuição do uso de marcadores fáticos iniciais e finais

		Iniciais		Finais		Total ⁶⁵	
Int. 1 (masc.)	alemães	4	1,50%	36	13,48%	40	14,98%
	brasileiros	1	0,73%	19	13,87%	20	14,60%
Int. 2 (fem.)	alemãs	3	1,99%	12	7,95%	14	9,27%
	brasileiras	11	4,09%	31	11,52%	42	15,61%

Foram considerados marcadores fáticos iniciais aqueles que introduzem um enunciado, ocupando uma das primeiras posições. Os marcadores mais frequentes foram *gente, ô, ou, peráí*. Apesar da ausência de diferenças significativas na contagem total das ocorrências de marcadores fáticos iniciais, pode-se notar certa diferença na forma como são usados. A maioria dos marcadores desse tipo utilizados por brasileiros serve não somente para chamar a atenção do interlocutor, mas também para criar uma proximidade entre os interlocutores, associando-se ao uso de marcadores de identidade grupal (estratégia de polidez positiva, cf. BROWN; LEVINSON, 1987). A única ocorrência desses marcadores na interação masculina mostra isso, quando um dos participantes chama o outro pelo nome, enquanto 9 das 11 ocorrências na interação feminina são compostas pela interjeição *gente*:

Trecho 27: ((Interação Masculina, 51:51 - 52:00 min., Tópico 2 - *B4 critica Belo Horizonte*))

043 a confusã::o que é lá né?
 044 assim (é:) [((inaudível))]
 → 045 B1: [ô B4;=mas ocê com o trâ:nsito,]
 046 cê demora MEia hora no má:ximo pra tá em qualquer
 lugar da região metropolitana.
 047 eu demoro DUas horas pra ir pro traba:lho.

Trecho 28: ((Interação Feminina, 107:47 - 107:53 min., Tópico 6 - *Carnaval*))

450 B7: tipo: (0.63) no carnavai eu vou dormir com todo
 mundo.
 → 451 B6: <<p> ah gente[(não é)> asSIM;]
 → 452 B7: [ah: gente é as][SIM.]
 453 B5: [eh::;]
 454 B7: [ah: É assim.]
 455 B8: [não_é tão exagera]do assim não,

⁶⁵ Para a contagem foram consideradas as ocorrências por atividades de conflito, sendo que houve uma ocorrência de marcador fático inicial e final na mesma atividade de conflito.

Já os marcadores fáticos iniciais usados por alemães são empregadas normalmente apenas com o objetivo aparente de chamar a atenção do interlocutor ou tomada do turno, algumas vezes provocando uma interrupção no que estava sendo falado:

Trecho 29: ((Interação Masculina, 82:23 - 82:35, Tópico 3 - *Opções de lazer em Belo Horizonte*))

043 A1: tem um MONte de galerias;
 044 A2: [sesiminas.]
 045 A1: [de museus,]
 046 você tem o/ o/ a lagoa de pampulha que é cheio;
 047 B1: [é.]
 048 A1: [sempre]que de/ de [exposições](mundanas),
 049 B1: [zoológico.]
 → 050 A4: peraí.
 051 cê vai pro museu no lugar onde você mora,=
 052 =NÃO.
 053 (.) Lógico que não.

Trecho 30: ((Interação Feminina, 81:14 - 81:28 min., Tópico 4 - *Interesse em estrangeiros*))

067 B5: eu/ é eu tenho uma amiga (.) também tá fazendo
 intercâmbio que nem vocês dos estados unidos,
 068 a susan.
 069 A7: hm_hm
 070 B5: e::: (.) ela falou a mesma COISA,
 071 que pra ela (.) no co/=agora ela acostumou,
 072 mas ela [ficou assusTa:]da;
 073 A6: [americana?]
 074 B5: ahn é dos/
 → 075 A6: ou mas ela também-
 076 ((balança a cabeça)) ela também se apresenta né?

Quanto aos marcadores fáticos finais, não foram encontradas diferenças relevantes entre os grupos, sendo as expressões *né?* e sua forma alemã *ne?* as mais utilizadas, com algumas ocorrências de *sabe?* e *entendeu?*, realizadas exclusivamente por brasileiros:

Trecho 31: ((Interação Masculina, 67:32 - 67:44, Tópico 2 - *Interesse de B4 em estudar línguas*))

003 B4: eu pergunto isso porque assim-
 → 004 o que me interessa nos países a princípio né,

- 005 o primeiro que me chama a [atenção,]
 006 A4: [cultura.]
 → 007 B4: é a:: língua mesmo né?
 008 por exemplo eu fui [morar na Rússia,]
 → 009 A1: [perai você estuda:]
 [você estuda língua né?]
 010 B4: [fui morar na Rússia,]
 011 porque eu queria:: <<para A1> é exatamente.>

Trecho 32: ((Interação Feminina, 61:34 - 61:53 min., Tópico 4 - *Violência*))

- 128 B5: hoje ele aTira;=
 → 129 =você é MAIS uma vida que ele tirou;=entendeu?
 130 [isso eu acho que é um/ é banalização.]
 ((...))
 137 B8: o que eu ia falar aqui:: eh eu acho justamente
 isso;=
 138 =o brasileiro ele num é que assim o criminoso não
 respeita a vida dos outros.
 → 139 o brasileiro não respeita a própria vida;=sabe,

Apesar das pequenas diferenças quanto ao tipo de marcadores fáticos finais utilizadas em cada grupo, tais diferenças não são tão expressivas quanto o uso de marcadores fáticos iniciais.

4.2.3.6 Expressões relativizadoras de opinião

As expressões relativizadoras de opinião (ERO), como *eu acho*, *eu penso*, *na minha opinião*, entre outras, representam de acordo com Brown e Levinson (1987) uma estratégia de polidez negativa (*hedges*). Nas interações analisadas, foi observada uma frequência considerável dessas expressões, com ocorrências em cerca de 13% do total das atividades de conflito na Interação 1 e cerca de 24% na Interação 2:

Tabela 22: Distribuição de expressões relativizadoras de opinião⁶⁶

Int. 1 (masc.)	alemães	26	9,74%
	brasileiros	23	16,79%
Int. 2 (fem.)	alemãs	37	24,50%
	brasileiras	62	23,05%

⁶⁶ A análise pelo teste do qui-quadrado mostra uma distribuição altamente significativa para os dados, com $\chi^2=21,5$; $df=3$; $p<0,001$.

As ocorrências mais altas das expressões relativizadoras de opinião foram na interação feminina, notando-se uma diferença altamente significativa das ocorrências de alemães dos sexos masculino e feminino ($p < 0,001$) e uma diferença não significativa de cerca de seis pontos percentuais entre brasileiros dos sexos masculino e feminino. Nota-se também uma diferença significativa entre brasileiros e alemães na interação masculina ($p < 0,05$).

Na interação masculina foram encontrados 11 tipos diferentes dessas expressões⁶⁷, destacando-se *eu acho* (36 ocorrências⁶⁸), *não sei* (4), *ich meine* (3) e ocorrências isoladas como *tenho a impressão*, *eu diria*, *eu acredito*, entre outras. Já na interação feminina foram encontrados 15 tipos, entre os quais: *eu acho* (49 ocorrências), *não sei* (10), *ich denke* (7), *ich glaube* (4), *ich meine* (3), etc. Observa-se também uma tendência em alguns grupos a utilizarem mais de uma expressão relativizadora da opinião na mesma atividade de conflito, como mostra o exemplo:

Trecho 33: ((Interação Feminina, 78:50 - 78:58, Tópico 4 - *Amizade e Falsidade*))

- 210 B5: mas eu acho que aqui em belo_rizonte é mais;
 → 211 como eu falei eu tenho essa impressão.
 212 e aqui as pessoas chegam MUIto animadas te
 recebendo;=
 213 =AH (num sei quê),
 214 cabô.

Essa repetição acontece principalmente no grupo de brasileiras, com seis ocorrências (cerca de 9,7% do total de atividades de conflito com uso de expressões relativizadoras) também é vista em atividades de conflito de alemãs, na Interação 2 com duas ocorrências (5,4%) e de brasileiros na Interação 1, também com duas ocorrências (8,7%), mas não ocorre entre alemães do sexo masculino.

Trecho 34: ((Interação Feminina, 91:25 - 91:43 min., Tópico 5 - *Relações Amorosas*))

- 175 A6: ich hab_so den eindruck dass die männer hier in
 eu tenho assim a impressão de que os homens aqui no

⁶⁷ Essas expressões aparecem em alguns casos combinadas a outras, sendo que nesses casos cada uma das expressões foi contada individualmente. O enunciado “eu não sei, eu acho que não é assim.”, por exemplo, seria considerado na contagem das ocorrências tanto de *eu acho* quanto de *não sei*. O mesmo vale para a interação feminina.

⁶⁸ Foram consideradas para a contagem também as variações de tempo como *eu achei* e as negativas como *eu não acho*.

- brasilien viel Eifersüchtiger sind.
 Brasil são muito mais ciumentos
- ((...))
- 185 A6: (0.48) eu acho que é:-
 → 186 não SEI se isso existe na alemanha assim,
 187 [tão forte.]
 → 188 A5: [mas eu acho]a dife/ não sei se é (.)
 → não sei se [é diferente mas-]
 189 A8: [ich glaube in deutschland]sind die eher
 STOLZ-
 acho que na Alemanha eles são é orgulhosos de

Trecho 35: ((Interação Masculina, 48:15 - 48:19 min., Tópico 2 - *Buenos Aires*))

- 041 A3: [a cidade sujo demais.]
 → 042 B1: [nó;=mas eu achei-]
 → 043 eu não sei se é porque eu fui lá em lua de mel,
 044 então eu tava com outro clima assim,

A repetição de expressões relativizadoras pode indicar uma tendência ainda maior à relativização da opinião, podendo ser também associado a uma certa hesitação, vista principalmente no Trecho 34 (linha 185).

Além das diferenças gerais de uso de expressões relativizadoras de opinião, podem ser vistas diferenças específicas quanto aos tipos de conflitos realizados. Especialmente na realização de críticas pode-se ver um uso dessas expressões bastante diferente nos grupos.

Tabela 23: Distribuição de expressões relativizadoras de opinião em críticas

		Ocorrências	por total de críticas	por total de conflitos
Int. 1 (masc.)	alemães	2	4,17%	0,75%
	brasileiros	8	40,00%	5,84%
Int. 2 (fem.)	alemãs	8	24,24%	5,30%
	brasileiras	17	27,42%	6,32%

Pode-se perceber uma grande diferença no número de ocorrências por alemães do sexo masculino e os demais grupos. O teste do qui-quadrado mostrou uma diferença muito significativa entre todos os grupos ($\chi^2=17,5$; $df=6$; $p<0,01$). Ao analisar os grupos separadamente, foi constatada uma diferença não significativa entre os grupos de brasileiros

do sexo masculino, alemãs e brasileiras, mostrando que o grupo de alemães do sexo masculino é o único que de fato se diferencia, utilizando consideravelmente menos expressões relativizadoras de opinião na realização de críticas.

4.2.3.7 Expressões relativizadoras do conteúdo

Além das expressões relativizadoras da opinião, como *eu acho, na minha opinião*, entre outros, que deixam claro se tratar de uma opinião pessoal, há outras expressões que podem ser usadas como forma de atenuação dos efeitos de atividades de conflito que são direcionadas a um conteúdo específico da própria fala ou da fala do interlocutor. Nas interações analisadas foram encontradas ocorrências variadas, como *depende, não é exatamente, ziemlich, às vezes, irgendwie, meio, pouco*, entre outras, que no contexto exerceram uma função relativizadora.

Na comparação de realização dos grupos, notou-se uma tendência maior das alemãs a utilizarem essas expressões, como mostra a tabela.

Tabela 24: Distribuição de expressões relativizadoras de conteúdo

Int. 1 (masc.)	alemães	13	4,87%
	brasileiros	7	5,11%
Int. 2 (fem.)	alemãs	18	11,92%
	brasileiras	13	4,83%

O teste de qui-quadrado mostrou uma distribuição significativa dos dados ($\chi^2=10,5$; $df=3$; $p<0,05$), notando-se uma diferença de cerca de sete pontos percentuais entre as ocorrências do grupo das alemãs e os demais grupos. A realização dessas expressões pelas alemãs é marcada principalmente pela relativização da fala dos interlocutores como um todo, utilizando expressões do tipo *depende* e *es kommt darauf an*, como mostra o exemplo abaixo.

Trecho 36: ((Interação Feminina, 79:47 - 80:02 min., Tópico 4 - *Amizade e falsidade*))

264 =mas é que eu não tenho isso de <<voz
aguda>nhaa:nãñãñã,>

((...))

267 A6: é falso né?

268 B7: é falso.

269 B6: uhum

270 B7: eu não so/ não consigo ser assim.

271 (.) eu num/ eu não essa coisa de falar,=
 272 =ah dá meu número;=
 273 =eu nunca/ eu acho que eu nunca dei o meu número.
 → 274 A5: depen/ eu não ia chamar isso FALso.
 275 (.) depen:de.
 276 [eu acho falso muito do que/]
 → 277 A8: [depende de quem.]
 278 B7: [é/ é costume,]

As relativizações da fala do outro também podem ocorrer com outras expressões como *não é exatamente* mostrada no exemplo:

Trecho 37: ((Interação Masculina, 102:07 - 102:13 min., Tópico 2 - *Custo de vida*))

293 A3: ah;=então é a mesma coisa,
 294 dez reais é o mesmo que dez euros lá.
 → 295 A2: hum_não é be/ exatamente isso.
 296 A3: é exatamente isso;

Em outros momentos nota-se uma relativização de partes específicas da própria fala, amenizando os seus possíveis efeitos negativos, o que ocorre principalmente em críticas, como mostra o trecho, como o uso da expressão *às vezes*:

Trecho 38: ((Interação Feminina, 70:02 - 70:21 min., Tópico 4 - *Organização dos alemães*))

001 B7: mas eu acho que tem coisas BOas no brasil sim;
 002 eu acho assim;
 003 [na alemanha]tem essa coisa assim organi[sATION,]
 004 A6: [deMA::IS.]
 005 [eu gosto.]
 006 B7: ne?
 007 então assim_é tudo muito organizado realmente,
 → 008 mas por um outro lado eu acho que chega ao exTREmo
 [às vezes.]
 009 B5: [hm_hm]
 010 B7: que fica muito DEN::tro (.) da organização;
 → 011 e a pessoa não consegue às vezes desviar o olhar
 daquilo que às vezes é necessário.

Nesse trecho, B7 faz uma crítica indireta aos alemães, considerando que a

organização deles é extrema. Nota-se três ocorrências da expressão *às vezes*, que neste trecho possui o efeito de atenuar a crítica realizada. Isso também pode ser visto no trecho seguinte, com o uso da palavra *meio*.

Trecho 39: ((Interação Masculina, 51:15 - 51:26 min., Tópico 2 - *B4 critica Belo Horizonte*))

015 B4: alguma coisa [cidade litorâ::nea,]
 016 B1: [ah morar no norde]ste;
 017 B4: não;
 018 num falo/ eu num falo nem nord este;
 019 B1: [ah eu moraria] [fácil.]
 020 B4: [(ali) é muito bagunçado.]
 → 022 [ali a] minha impressão
 que eu tenho do nordeste ainda é me:io bagunçado.
 023 talvez parati uma cidade (.) menor né?

Inicialmente B4 expressa sua opinião de forma mais direta, fazendo uma crítica ao nordeste (“é muito bagunçado”). Em seguida, talvez devido à interferência de B1 na linha 19, dizendo que moraria lá, B4 atenua sua fala (“é meio bagunçado”).

As expressões relativizadoras de conteúdo se assemelham à estratégia de polidez positiva *hedging opinions*, que englobam expressões como *sort of*, *in a way*, entre outras (cf. BROWN; LEVINSON, 1987). Simultaneamente, também podem ser associadas à estratégia de polidez negativa *hedge*, que se refere à relativização de forma mais abrangente.

4.2.4 Elementos prosódicos

Dentre os elementos não verbais analisados, os elementos prosódicos possuíram um papel importante, contribuindo de forma significativa para a intensificação ou atenuação da força ilocucionária das atividades de conflito.

Naturalmente a questão prosódica é muito mais ampla e possui diversos outros fatores que não são tratados nesta seção. Uma análise mais acurada dependeria de outras ferramentas que não estiveram disponíveis para este estudo e que fugiriam ao seu objetivo. Nem todas as atividades de conflito foram associadas a um tipo de entonação, mesmo que obviamente possuam características tonais específicas. Os tipos de entonação mostrados nesta seção referem-se aos momentos em que claramente se nota uma associação do uso da entonação com a atenuação ou intensificação de atividades de conflito, contribuindo para que

elas sejam realizadas de forma mais direta ou mais indireta.

4.2.4.1 Entonação enfática

A entonação enfática foi notada principalmente em momentos de atrito entre os participantes, onde eles expressam sua opinião de forma direta e com ênfase em determinadas palavras.

Tabela 25: Distribuição de ocorrências de entonação enfática

Int. 1 (masc.)	alemães	47	17,60%
	brasileiros	17	12,41%
Int. 2 (fem.)	alemãs	27	17,88%
	brasileiras	100	37,17%

A distribuição das ocorrências de entonação enfática em relação ao total de atividades de conflito mostrou-se altamente significativa ($\chi^2=45,6$; $df=3$; $p<0,001$). Nota-se uma tendência maior de mulheres brasileiras a utilizarem a entonação enfática, o que se contrasta com a frequência de realização por brasileiros do sexo masculino, a menor entre os grupos. A análise dos grupos em pares pelo teste do qui-quadrado mostrou uma diferença altamente significativa entre as ocorrências de homens e mulheres brasileiros e entre as ocorrências de mulheres alemãs e brasileiras.

A entonação enfática pode ser associada a uma realização de conflitos mais direta e agressiva. Isso pode ser visto no exemplo abaixo:

Trecho 40: ((Interação Masculina, 77:41 - 78:07 min., Tópico 2 - *Consciência de falar português*))

- 159 A2: porque isso é bonito e o outro não é?
 160 B2: sonoridade.
 → 161 A2: sonoriDAde?
 162 B2: [sonoridade.]
 169 A2: mas por que é interessante.
 → 170 voCÊ liga a sonoridade a alguma coisa que você LÊ;
 171 e não a uma coisa que foi realmente falada,
 → 172 porque você não VÊ o diá:logo entre eles,
 173 você vê uma coisa escri:ta.
 ((...))
 175 B2: é aí eu vou le/ aí eu leio em voz alta,
 176 e SI::nto a sonoridade.

177 A2: ah você fala/ você lê em voz alta,
 → 178 [mas você LÊ.]
 179 B2: [<<all>é;=mas só é lógico] que sozinho;=
 180 (depois [vão achar que eu sou doido.])>]
 → 181 A2: [você não]FALA.
 182 ninguém fala assim.
 183 B2: é;
 184 ninguém fala.

Nesse exemplo pode ser vista uma interação entre A2 e B2, onde as discordâncias de A2 são intensificadas pela entonação enfática. Ele usa a entonação tanto para contrastar palavras de sentidos diferentes (lê, fala, vê) ou para expressar um sentimento de desacordo ou incredulidade (“sonoridade?”, linha 161). A entonação enfática nesse caso pode ter sido um dos elementos que contribuiu para que a situação fosse interpretada como um confronto por B2 (cf. Seção 4.2.1.3).

No entanto, a entonação enfática também pode ser usada também para afirmar uma posição sem necessariamente servir como contraste. Há situações por exemplo em que elas parecem possuir um papel de exagero e intensificação dos sentimentos expressos, como se pode ver no Trecho 41.

Trecho 41: ((Interação Feminina, 94:32 - 94:58 min., Tópico 5 - *Papel da mulher*))

128 B5: mas existem [as mulheres fortes hoje em][dia;]
 129 B7: [elas deveriam ser-]
 130 [mas at/]
 131 B5: que falam eu não quero namorar agora;=
 → 132 =eu quero fazer MINha carre:ira,
 133 B7: não,=mas eu [acho que não há um]
 [reconhecimento social;]
 134 B5: [depois vou me relacionar.=]
 135 [=tem MUIta mulher assim também.]
 136 B7: d/ do papel dessas mulheres que
 susten[tam suas famí:lias,]
 137 B8: [não;=tá melhorando.]
 138 B7: cê entendeu?
 → 139 ainda TEM eu acho que a televisão num aju:da,
 140 essas mulher FRU:ta,
 141 co_essas baixaria sabe?
 142 A6: [novela.]

143 B7: [que mulher]é objeto,
 144 que mulher/ mulher/ o papel da mulher é ser gostO:sa,
 145 cê entendeu?
 146 isso é verDAde.
 147 isso é muito sério aqui.=às vezes é porque_é muito
 veLA:do;

A entonação enfática é usada nesse trecho tanto por B5 quanto por B7, podendo-se ver tanto passagens onde a opinião contrária é enfatizada, como na linha 139 (“ainda tem”) , quanto outras passagens onde não se nota o contraste. A ênfase é usada nesses casos para pontuar e intensificar a argumentação, podendo ser associada com a expressão de emoções. Nesse sentido, a entonação enfática nesse caso pode ser relacionada ao sentido de Brown e Levinson (1987) de exagerar o conteúdo do enunciado, gerando simpatia nos interlocutores, o que os autores classificam como estratégia de polidez positiva pelos autores. Esse uso da entonação enfática é bastante frequente na interação feminina, podendo ser parcialmente responsável pela alta frequência de uso da entonação enfática nessa interação, sem estar necessariamente relacionado a uma realização mais direta das atividades de conflito.

4.2.4.2 Entonação suavizadora

Como visto na Seção 3.2.1.2, a entonação suavizadora é o nome dado a um conjunto de características prosódicas, notados principalmente em momentos em que os participantes procuram atenuar a atividade de conflito. Possui como características um ritmo mais lento de fala e variações tonais, responsáveis pelo seu aspecto melódico, como se cantado. Pode também ser associada a prolongamentos vocálicos e a um volume de voz mais baixo.

Tabela 26: Distribuição de ocorrências de entonação suavizadora

Int. 1 (masc.)	alemães	5	1,87%
	brasileiros	9	6,57%
Int. 2 (fem.)	alemãs	16	10,60%
	brasileiras	32	11,90%

A distribuição das ocorrências vistas na Tabela 26 mostrou-se altamente significativa através da aplicação do teste do qui-quadrado ($\chi^2=21,9$; $df=3$; $p<0,001$). Enquanto as porcentagens de ocorrência nos grupos de brasileiras e alemãs foi bastante

semelhante, há diferenças significativas entre os grupos de alemães e brasileiros do sexo masculino e entre alemães dos sexos masculino e feminino. De forma geral, pode-se dizer que a realização de entonações suavizadoras é mais característica de participantes brasileiros e do sexo feminino.

Apesar de a transcrição não representar detalhes prosódicos, pode-se ver no trecho abaixo um exemplo de uso da entonação suavizadora⁶⁹:

Trecho 42: ((Interação Feminina, 79:51 - 80:01 min., Tópico 4 - *Amizade e falsidade*))

- 267 A6: é falso né?
 268 B7: é falso.
 269 B6: uhum
 270 B7: eu não so/ não consigo ser assim.
 271 (.) eu num/ eu não essa coisa de falar,=
 272 =ah dá meu número;=
 273 =eu nunca/ eu acho que eu nunca dei o meu número.
 → 274 A5: depen/ eu não ia chamar isso FALso.
 → 275 (.) depen:de.

Nesse trecho, A5 usa não só a entonação suavizadora, mas também elementos linguísticos como *depende* e *eu não ia* para atenuar a discordância. Há outras situações em que apenas a entonação suavizadora é utilizada como forma de atenuação.

Trecho 43: ((Interação Masculina, 39:35 - 39:44 min., Tópico 2 - *Japonês*))

- 015 A3: porque:: japonês é uma:: a::h das línguas mais
 difíceis do mundo.
 → 016 B2: não;=num é.
 017 ((balança a cabeça))
 018 A3: não é?
 019 B2: o que é difícil nela é-
 020 ((aponta para um dos cantos da sala))
 021 B1: é saber desenhar né?
 022 A3: é.
 → 023 B2: a sinta/ a sintaxe é be/ a sintaxe é bem simples,

No trecho acima, a discordância de B2 apresenta uma estrutura mais direta, mas a sua variação tonal faz com que seja suavizada. Essas características permitem a associação da entonação suavizadora com a estratégia de polidez negativa *hedge*, de acordo com a teoria de

⁶⁹ Existe a possibilidade de consulta ao áudio e vídeo da interação. Caso tenha interesse, consulte o Anexo B.

Brown e Levinson (1987).

4.2.5 Gestos e expressões faciais

Os gestos e expressões faciais são elementos importantíssimos na análise de atividades de conflitos, atuando não só como atenuadores ou intensificadores, mas podendo também serem usados isoladamente, sem o uso simultâneo de elementos linguísticos. Dentre os elementos identificados nas interações, há aqueles que intensificam as atividades de conflito com destaque para gestos e expressões faciais de desacordo ou desaprovação e aqueles que atenuam a atividade de conflito, com destaque para o riso e o sorriso.

4.2.5.1 Gestos e expressões faciais de desaprovação ou desacordo

Os elementos não verbais tratados nesta seção possuem uma importante função como formas de expressão de opinião e de sentimentos durante a interação. Esses elementos foram identificados a partir da sua associação com atividades de conflito e por característica que no contexto da interação indicam um sentimento de desaprovação ou desacordo. Muitas vezes as críticas ou discordâncias são potencializadas pelos gestos e expressões faciais utilizados ou podem ser realizadas exclusivamente por eles.

Tabela 27: Distribuição de gestos e expressões faciais de desaprovação ou desacordo

		gestos		expressão facial		Total
Int. 1 (masc.)	alemães	20	7,49%	5	1,87%	9,36%
	brasileiros	16	11,68%	2	1,46%	13,14%
Int. 2 (fem.)	alemãs	6	3,97%	2	1,32%	5,30%
	brasileiras	20	7,43%	14	5,20%	12,64%

A análise pelo teste qui-quadrado mostra uma distribuição significativa para os dados ($\chi^2=14,9$; $df=6$, $p<0,05$), apontando para frequências maiores dos participantes brasileiros. Os gestos mais comuns observados nas atividades de conflito foram gestos de negação com a mão ou a cabeça, expressando discordância, podendo ser usados tanto isoladamente quanto em conjunto com elementos verbais. Outros gestos englobam gestos de apontamento, bater a mão na perna, dedo em riste, entre outros:

Trecho 44: ((Interação Masculina, 89:08 - 89:13 min., Tópico 3 - *Culinária*))

128 A4: o feiJÃO da alemanha é a batata.
 129 (1.05)
 → 130 A2: na also <<com o dedo em riste>>o ARROZ.>

O dedo em riste nesse caso tem um sentido de chamar a atenção do interlocutor e de enfatizar o que se fala, assumindo um papel de intensificador da atividade de conflito.

Trecho 45: ((Interação Feminina, 106:15 - 106:20, Tópico 6 - *Carnaval*))

359 B7: ah mas ninGUÉM escuta isso.
 360 B6: escuta [SIM.]
 361 B5: [ah::] [escu::ta,]
 → 362 B6: [((bate na perna))] [((bate na perna))]
 363 B7: [ah não]
 364 A6: mas no carnaval todo mundo escuta.

Nesse exemplo, assim como no anterior, o uso do gesto serve como um reforçador, como uma função semelhante à entonação enfática, que também é usada nos exemplos. Esses gestos são encontrados apenas em uso conjunto com expressões linguísticas, devido ao seu caráter de reforçadores. Os gestos de negação por outro lado podem ser usados tanto isoladamente quanto associados a elementos linguísticos, como mostra o Trecho 46.

Trecho 46: ((Interação Masculina, 97:14 - 97:23 min., Tópico 3 - *Custo de vida*))

044 A2: eu como num lugar que eu pago cê paga cinco reais o
 pê éfe.
 045 A3: é;=eu conheço esses lugares também,
 046 mas depois você fica lá no banheiro.
 → 047 B1: [<<nega com a cabeça>não não;=muito estranho isso.>]
 → 048 B2: [((sinal de negação com a mão))]
 → 049 A2: [((nega com a cabeça))]
 ((ri))

Nesse trecho, enquanto B1 usa o gesto para intensificar sua opinião, A2 e B2 discordam apenas de forma não verbal. Esse uso isolado ou conjunto também pode ser observado em relação às expressões faciais. As expressões faciais de desagrado ou de desaprovação consistem geralmente em franzir uma parte do rosto, como testa, sobrancelhas, nariz e boca. Podem ser também interpretadas como expressões de dúvida, estranhamento ou

surpresa dependendo do contexto e podem estar associadas tanto a uma realização mais direta quanto mais indireta da atividade de conflito.

Trecho 47: ((Interação Masculina, 97:04 - 97:13 min., Tópico 3 - *Custo de vida*))

033 A3: mas também na rua;=você paga-
 034 A2: quanto você paga?
 035 (0.33) se você compra no restaurante,
 036 você paga pelo MEnos com a:: com a bebida,=
 037 B1: [mas aqui ó,]
 038 A3: [=vinte reais]quinze a vinte reais.
 → 039 A2: <<franzindo a testa>não.>
 040 A3: não (mas eu)

Nesse trecho, A2 usa a expressão facial como intensificador da sua discordância, realizada de forma mais direta.

Trecho 48: ((Interação Feminina, 34:56 - 35:07, Tópico 2 - *Onde A5 mora*))

019 A5: hier wohne ich ahm mit_ner argentinischen familie:;
 020 (0.48)
 → 021 B6: [((franze o cenho e se vira para as demais))]
 022 A6: [((ri))]
 023 B5: [((ri))]
 024 A5: [ja (-) eh:::]und (.) mein freund wohnt auch in dem
 gleichen haus.
 025 ah so:: in dem haus;

Neste trecho, o uso da expressão facial isoladamente, sem elementos verbais, mostra uma realização indireta. No contexto de sua realização, a expressão pode ser interpretada como crítica, como se a participante dissesse para as demais que acha estranho o fato de A5 morar com uma família argentina.

Naturalmente uma análise completa dos gestos utilizados na interação seria muito mais ampla, havendo outras categorias como gestos embelezadores, lexicais, descritivos, entre outros que não foram abordadas aqui. A preocupação dessa análise foi apenas em mostrar os gestos mais frequentes encontrados na interação dentro da sua relevância para a análise de conflitos.

4.2.5.2 Riso e sorriso

O riso e o sorriso foram considerados de forma geral como elementos atenuadores das situações de conflitos, uma vez que demonstram simpatia ou pressupõem uma brincadeira, tirando a seriedade do ato. Apesar de o uso do riso e sorriso não ser mencionado por Brown e Levinson (1987) como uma estratégia de polidez, eles podem ser associados de forma geral a uma estratégia de polidez positiva, uma vez que demonstram simpatia com o ouvinte ou, como na estratégia ‘piada’ (*joke*), retiram a seriedade do FTA, exercendo uma minimização de seus efeitos.

Tabela 28: Distribuição do uso de riso e sorriso nas atividades de conflito⁷⁰

		Sorriso		Riso		Total
Int. 1 (masc.)	alemães	12	4,49%	35	13,11%	17,60%
	brasileiros	11	8,03%	10	7,30%	15,33%
Int. 2 (fem.)	alemãs	26	17,22%	19	12,58%	29,80%
	brasileiras	7	2,60%	14	5,20%	7,81%

A distribuição de todas as ocorrências foi mostrada como significativa pelo teste do qui-quadrado. Os números totais de utilização de riso e sorriso mostram uma proximidade das ocorrências por alemães e brasileiros do sexo masculino e uma diferença considerável entre participantes do sexo feminino. No geral, o grupo de alemãs apresentou a porcentagem mais elevada de ocorrências de riso ou sorriso, que representam quase 30% do total das suas atividades de conflito. Em contraste, as brasileiras apresentaram a menor frequência, com cerca de 8% do total. Observa-se também uma diferença considerável entre os grupos de alemães dos sexos masculino e feminino, com cerca de 12 pontos percentuais e entre brasileiros e brasileiras, com cerca de sete pontos percentuais. Esses dados apontam para uma maior tendência dos brasileiros a utilizarem riso e sorriso nas atividades de conflito quando comparados com brasileiras, além da tendência maior de alemãs a usarem esses elementos em comparação com todos os outros grupos.

O riso e particularmente o sorriso são usados na maior parte das situações como forma de atenuação de uma atividade de conflito, como mostra o Trecho 49:

⁷⁰ A análise pelo teste do qui-quadrado mostra que a distribuição total é altamente significativa, sendo $\chi^2=50,3$; $df=6$; $p<0,001$

Trecho 49: ((Interação Feminina, 6:14 - 6:23 min., Tópico Espera - *Lazer em Belo Horizonte*))

- 085 B6: a::hm ich meine-
ahm quero dizer
- 086 (0.6) eh/es gibt NIX zu tun hier;
é não tem nada pra fazer aqui
- 087 A6: <<sorrindo> doch !KLAR!;>
claro que tem
- 088 B6: aber was?
mas o quê?
- 089 A6: <<sorrindo> aber !HALLO!,>
como assim
- 090 A8: mehr als am str:nd <<rindo>auf jeden fa:ll;>
mais do que na praia com certeza

Mesmo que as discordâncias mostradas no exemplo sejam explícitas, o riso e o sorriso empregado pelas participantes A6 e A8 têm o efeito de atenuá-las. Esse uso atenuador é observado também nos demais grupos. Porém, há um uso específico do riso no grupo de alemães do sexo masculino que não é observado nos demais grupos de forma tão recorrente. Este uso acompanha atividades de conflito sem mostrar necessariamente um efeito atenuador:

Trecho 50: ((Interação Masculina, 8:37 - 8:51 min., Tópico 1 - *Escolha da profissão*))

- 019 B1: é:: eu acho_isso muito legal inclusive.
020 eu a/ eu acho esse JEito é um jeito meio
americano,=assim.
- 021 tem uma parte da minha família que:-
- 022 A2: você acha americano?
- 023 A1: [hahahaha]
- 024 A4: [((ri))]
- 025 A2: [hahahaha] eu acho: eu acho:-
026 é:;
- 027 B1: [não-]
- 028 A2: [vem]vem de uma ideia eu acho q/que é: muito assim-

Nesse trecho, A2 mostra discordância em relação a B1 através de uma pergunta (“você acha americano?”) e em seguida, uma risada, acompanhada por outros participantes alemães. Nesse exemplo a própria risada, devido às circunstâncias da situação, pode ser vista como um indicativo da discordância de A2, passando uma ideia de que os participantes alemães nesse caso estariam rindo do próprio B1. Esse tipo de ocorrência de risos,

direcionados à pessoa que falou ou à sua fala é de certa forma frequente na Interação Masculina, principalmente por parte dos alemães e representa em grande parte de suas ocorrências uma atividade de conflito específica, tratada na Seção 4.2.1.5.

4.3 Gerenciamento de conflitos e da harmonia

A forma como um conflito é interpretado e gerenciado pelos participantes depende de diversos fatores, dentre eles as expectativas interacionais, culturais, bem como características pessoais. Algumas das teorias vistas no Capítulo 2, como orientações para harmonia e estilos de conflitos, permitem compreender melhor o conjunto desses fatores e podem ser associadas às diferentes reações a conflitos mostradas nas seções seguintes. Inicialmente serão mostradas as formas de encerramento de conflitos observadas nas interações e, em seguida, as diferentes possibilidades de interpretação das atividades de conflito.

4.3.1 Encerramento de atividades de conflito

Uma atividade de conflito sinaliza o desacordo entre participantes e a desarmonia da interação, muitas vezes prejudicando seu andamento. Como visto nas Seções 2.4 e 2.5, embora Brown e Levinson (1987) considerem que é interesse dos participantes manterem a face um do outro, isso depende entre outros fatores dos objetivos interacionais e das orientações para harmonia/desarmonia dos participantes (SPENCER-OATEY, 2008b), bem como dos estilos de conflito (TING-TOOMEY; OETZEL, 2007) que eles apresentam.

Dependendo da forma como uma atividade de conflito se desenvolve ou é encerrada, podem ser identificados diferentes orientações e estilos. Isso é mostrado por exemplo no trabalho de Günthner (2008), mostrado na Seção 2.7, que associa algumas formas de encerramento de discordâncias a características culturais, como o pertencimento a uma sociedade coletivista ou individualista. No presente trabalho, consideramos que as formas de encerramento de atividades de conflito estão relacionadas tanto a características culturais e de gênero quanto individuais.

Para a análise do encerramento das atividades de conflito, observa-se o agrupamento de conflitos em sequências. Uma sequência de conflitos (SC) se inicia a partir de uma atividade que ameaça a harmonia da interação, à qual podem se seguir atividades de discordância até que a discussão seja encerrada. Esse encerramento pode acontecer através da concordância das partes envolvidas na discussão, através de uma mudança de assunto ou

mesmo através do abandono da discussão por uma das partes, entre outras estratégias, que são chamadas aqui de *tentativas de encerramento de conflitos*. O encerramento da discussão porém não significa necessariamente que o tema foi terminado. Há casos em que a discussão é suspensa durante alguns turnos, sendo retomada em um momento oportuno. Tanto a suspensão quanto o encerramento da discussão são marcados por uma recuperação da harmonia da interação, a qual pode ser em seguida ameaçada por outra atividade de conflito. É o período entre a ameaça inicial à harmonia até o seu restabelecimento que é chamado de sequência de conflitos neste trabalho.

Foram encontrados 138 sequências de conflitos na interação masculina e 167 na feminina. A Tabela 29 mostra esses valores e sua relação com os turnos de fala, bem como as ocorrências de sequências de conflitos iniciados por cada grupo.

Tabela 29: Início de sequências de conflitos em relação aos turnos de fala

		Início de SCs	% de turnos
Int. 1 (masc.)	alemães	88	5,22%
	brasileiros	50	4,53%
Int. 2 (fem.)	alemãs	63	3,12%
	brasileiras	104	3,97%

A Tabela 29 mostra uma diferença muito sutil entre os grupos, sendo a maior diferença observada entre alemães do sexo masculino e feminino, não havendo porém diferenças significativas. Isso indica uma tendência equânime entre os grupos para iniciar sequências de conflitos. Uma diferença mais marcante ocorre na comparação de ocorrências totais de conflitos e tentativas de encerramento de conflito. Essas atividades são relativamente independentes, ou seja, uma pessoa que realiza uma atividade de conflito não necessariamente é a responsável por restaurar a harmonia da interação. Contudo, a análise contrastiva das ocorrências dessas atividades pode mostrar as tendências de cada grupo à realização de atividades de conflito ou de restauração da harmonia, como se vê na Tabela 30.

Como muitas vezes acontecem diversas atividades de conflitos antes que haja uma tentativa de encerramento, os números destas são naturalmente inferiores àquelas. Pode-se notar porém que a distribuição das ocorrências não é equânime, sendo que o teste do qui-quadrado indicou uma distribuição muito significativa para os valores da Tabela 30 ($\chi^2=14,7$; $df=3$, $p<0,01$).

Tabela 30: Relação entre tentativas de encerramento e realização de atividades de conflito

		Encerramento	Conflitos	E / C⁷¹
Int. 1 (masc.)	alemães	156	267	0,58
	brasileiros	125	137	0,91
Int. 2 (fem.)	alemãs	127	151	0,84
	brasileiras	254	269	0,94

A relação entre os grupos é mostrada pela última coluna, que indica o número de tentativas de encerramento de conflitos para cada atividade de conflito realizada. Nesse sentido, observa-se uma tendência menor do grupo de alemães do sexo masculino a encerrarem os conflitos, uma vez que para cada conflito realizado, eles realizam cerca de 0,6 tentativa de encerramento, enquanto nos outros grupos esse valor varia entre 0,8 e 0,9. Sendo o grupo de alemães do sexo masculino o que se diferencia, na comparação em pares as diferenças significativas são vistas entre os grupos de alemães do sexo masculino e feminino e entre brasileiros e alemães do sexo masculino, não sendo observadas diferenças significativas entre os grupos de alemãs e brasileiras ou de brasileiros dos sexos feminino e masculino.

Além das diferenças entre as ocorrências totais de atividades de conflito e tentativas de encerramento, podem ser vistas também algumas diferenças em algumas das estratégias utilizadas para encerramento de conflitos, como se pode ver nas próximas seções.

4.3.1.1 Concordância

Nas atividades de conflito, a concordância representa a aceitação do que o outro diz, indicando um consenso e normalmente restabelecendo a harmonia da interação, pelo menos em um nível aparente. Foram observados dois tipos principais de concordância nas interações: a concordância entre os protagonistas das atividades de conflito, chamada aqui de concordância principal (Conc. 1) e a concordância expressa pelos demais participantes, chamada de concordância secundária (Conc. 2). A concordância principal normalmente encerra a discussão, uma vez que estabelece um consenso entre os participantes que estavam em desacordo. A concordância secundária funciona como uma demonstração de apoio dos demais participantes que não estão diretamente envolvidos nas atividades de conflito, indicando também uma possibilidade de encerramento da discussão.

⁷¹ Indica a relação entre o número de atividades de encerramento de conflitos e atividades de conflitos, obtida pela divisão do número de ocorrências da primeira pelo número de ocorrências da segunda, em cada grupo. O resultado permite determinar o número de tentativas de encerramento de conflito para cada atividade de conflito realizada por cada grupo.

Tabela 31: Distribuição de concordâncias principais e secundárias

		Conc. 1		Conc. 2		Total	
Int. 1 (masc.)	alemães	50	32,05%	18	11,54%	68	43,59%
	brasileiros	45	36,00%	23	18,40%	68	54,40%
Int. 2 (fem.)	alemãs	37	29,13%	32	25,20%	69	54,33%
	brasileiras	110	43,31%	58	22,83%	168	66,14%

A tabela mostra as ocorrências de concordâncias como tentativas de encerramento de sequências de atividades de conflito. As porcentagens apresentadas referem-se ao total de tentativas de encerramento de conflito em cada grupo. O teste do qui-quadrado apontou para uma distribuição altamente significativa dos dados⁷².

De forma geral, observa-se uma tendência maior de brasileiros e de participantes de sexo feminino a encerrarem sequências de conflitos através da concordância. Quanto à distribuição entre concordâncias principais e secundárias, observa-se em geral uma preferência maior pelas concordâncias principais, sendo este número em quase todos os grupos equivalente ou maior que o dobro de ocorrências das concordâncias secundárias. Apenas no grupo de alemãs não é vista uma diferença tão marcante entre os dois tipos de atividades de encerramento, com uma diferença de cerca de quatro pontos percentuais, sendo que no grupo de concordâncias principais as participantes alemãs apresentam a menor porcentagem e nas ocorrências de concordância secundária, a maior porcentagem. Isso indica uma tendência maior das alemãs a realizarem concordâncias secundárias, comparado aos outros grupos. De forma geral, na interação feminina podem ser vistas diversas situações em que as participantes expressam sua concordância de forma sequencial ou mesmo simultaneamente, o que ocorre tanto por participantes alemãs quanto brasileiras, como mostra o exemplo abaixo.

Trecho 51: ((Interação feminina, 99:50 - 100:17 min., Tópico 6 - *Futebol*))

016 A6: ich glaub_dass so (dieses) mit dem:-
eu acho que isso de que

017 dass jeder BUNdesstaat muss seinen eigenen
FUßballclub haben,=und so;
cada estado tem que ter seu próprio time de futebol e tal

018 das ist hier auf jeden fall viel stärker;
isso é muito mais forte aqui com certeza

019 so diese (-) städte fuß[ball clubs in brasi/ eh::]

72 A análise pelo teste do qui-quadrado foi feita considerando-se os totais de concordância principal e secundária e o total de tentativas de encerramento para cada grupo, obtendo-se como resultado: $\chi^2=26,1$; $df=6$; $p<0,001$.

- assim esses times de futebol de cidades no brasil eh
- 020 A8: [hier gibts copa do minas ge]
rais,
aqui tem copa de minas gerais
- 021 copa do rio de janeiro,=
022 =acho que: [in deutschland gibt_s nicht.]
na alemanha não tem isso
- 023 B7: [ja ja]
sim sim
- 024 B8: [((concorda com a cabeça))]
- 025 A5: [ja aber es (liegt) aber auch]
wahrscheinlich an der gröÙe,
sim mas isso (é por causa) do tamanho provavelmente
- 026 [oder?]
não?
- 027 B6: [genau.]
exatamente
- 028 A6: [ja:]
sim
- 029 A5: [also ich]mein/ [es macht auch]sinn,
assim quero dizer faz sentido também
- 030 B6: [ja:]
sim
- 031 A8: [ja:]
sim
- ((...))]
- 034 A6: ja;=aber so WELTmeisterschaft und so::;
sim mas copa do mundo e tal
- 035 auf jeden fall ist auch voll die euphorie.
com certeza também é uma grande euforia
- 036 ?: (1.0)
- 037 A5: na ja;=a/ auch geneRELL glaub_ich also-
tá bom também em geral eu acho
- 038 auch bundesliga::,
também bundesliga
- 039 B8: [ja.]
sim
- 040 A5: [cham][pions]league und [so::;]
championsleague e tal
- 041 A6: [ja.]
sim
- 042 B6: [ja.]
sim
- 043 B7: genau.
exatamente

Nesse trecho podem ser vistas diversas concordâncias realizadas em sequência ou simultaneamente. Como as participantes A5, A6 e A8 são as mais envolvidas na argumentação, considerou-se como concordâncias principais aquelas realizadas por elas e como secundárias as demais concordâncias. Pode-se observar que mesmo quando há ocorrências de concordâncias principais não necessariamente isso representará o encerramento do tema. Isso pode ser visto na linha 28, onde a participante A6 concorda com A5, mas em seguida apresenta uma nova argumentação (linha 34). Parece haver nesse sentido uma tendência à concordância por parte das participantes do sexo feminino, ainda que tal concordância não seja total.

Essa preocupação em demonstrar concordância pode ser vista também entre brasileiros do sexo masculino, embora na interação masculina as concordâncias secundárias não sejam observadas de forma tão frequente. Em algumas passagens porém, pode ser vista uma grande preocupação em demonstrar concordância e restabelecer a harmonia da interação, como pode ser visto no trecho abaixo, com a interação entre A2 e B1.

Trecho 52: ((Interação Masculina, 8:37 - 9:41 min., Tópico 1 - *Escolha da profissão*))

- 019 B1: é:: eu acho_isso muito legal inclusive.
 020 eu a/ eu acho esse JEItO é um jeito meio americano,=assim.
 021 tem uma parte da minha família que:-
 022 A2: você acha americano?
 023 A1: [hahahaha]
 024 A4: [((ri))]
 025 A2: [hahahaha] eu acho: eu acho:-
 026 é:;
 027 B1: [não-]
 028 A2: [vem]vem de uma ideia eu acho q/que é: muito assim-
 029 é: assim o que me assustou anos MUITO;
 030 que foi que: é: eu cheguei no colégio-
 031 eu fiz colégio aqui no brasil,
 032 e as pessoas falaram assim que eles já sabiam o que iam estuDAR,
 033 quando [eles tinham dezessete anos;=]né?
 → 034 B1: [é:: já tinha a vida inteira]
 035 A2: que é a idade média dos dezessete dezoito a[nos.]
 → 036 B1: [é:]
 037 A2: que você acabou:: (.) sua: priMEIra adolescência né,

038 e sua segunda adolescência,
 039 e <<rindo>JÁ:> e já tá com isso na cabeça;
 040 e eu achei isso muito assim-
 041 é: prematuro;
 042 e tam [bém ao mes]mo tempo muito: angustiante.
 → 043 B1: [nó]
 044 A2: porque as pessoas iam formar com vinte e três vinte e
 quatro anos,=né?
 045 (0.80) e: é/o que mais me impressionou também;=
 046 =que (ainda) as pessoas NÃO tinham nenhuma:-
 047 eh:experiência em trabaLHAR;
 048 ganhar diNHEiro,
 049 saber como é uma/uma/uma jornada né de traBALho,
 → 050 B1: nó.
 051 A2: como/ como lidar com essas coisas;=né,
 → 052 B1: eu concordo demais com cê.
 053 A2: huhum
 → 054 B1: con[cordo demais.]
 055 A2: [interessante.]
 056 [((ri))]
 057 B1: [e:: eu ach_assim-]
 058 e eu: falei o jeito america:no porque::-
 059 eu tenho con[tato eu te]nho contato com o pessoal
 dos estados unidos,
 060 A2: [sim.]
 061 B1: e LÁ é assim também.

B1 inicia o trecho expressando uma opinião concordante com A2, relativa a uma afirmação anterior. Diante do questionamento de A2 na linha 22, que pode ser visto como uma desestabilização da harmonia da interação, B1 demonstra sua concordância em diversos momentos durante a fala de A2, em uma tentativa de restabelecer a harmonia e, ao final, explicita sua concordância (“concordo demais com cê”).

De forma geral, a demonstração de concordância pode ser associada a uma orientação para a valorização da harmonia (cf. SPENCER-OATEY, 2008b) e a um estilo de conflito voltado para o consenso, que, de acordo com Oetzel, Ting-Toomey, Yokochi et al. (2000), pode ser associado tanto a um estilo evasivo (na medida em que os participantes podem realizar a concordância como forma de encerrar o assunto) quanto a um estilo integrativo (na medida em que os participantes chegam a um acordo a partir da concordância).

4.3.1.2 Ausência de reação

Outra forma muito comum de encerramento de conflitos é a ausência de reação dos participantes envolvidos na atividade de conflito. Isso pode ocorrer tanto na forma de silêncio por parte de um dos participantes, o que poderia implicar tanto concordância quanto discordância, dependendo do contexto de enunciação, ou na forma de fala contínua, sem que o participante atente para a atividade de conflito ocorrida. A ausência de reação pode ocorrer de forma inconsciente, quando o participante não escuta a contribuição do outro, por exemplo, ou de forma consciente, quando ele a ignora.

A análise quantitativa mostrou ocorrências maiores de ausência de reação entre brasileiros do sexo masculino e menores entre brasileiras, como mostra a tabela:

Tabela 32: Distribuição da ausência de reação a atividades de conflito

		Ocorrências	% de encerramentos
Int. 1 (masc.)	alemães	21	13,46%
	brasileiros	21	16,80%
Int. 2 (fem.)	alemãs	17	13,39%
	brasileiras	23	9,06%

Embora possa-se observar também alguma diferença entre os grupos de alemães e brasileiros do sexo masculino e entre alemãs e brasileiras, a distribuição total da ausência de reação mostrou-se não significativa. Na análise com o teste do qui-quadrado entre os grupos foi observada uma diferença significativa apenas entre homens e mulheres brasileiros ($\chi^2=4,9$; $df=1$, $p<0,05$). Um exemplo de ausência de reação pode ser visto no trecho abaixo:

Trecho 53: ((Interação Masculina, 24:28 - 24:44 min., Tópico 1 - *Pregão*))

003 B1: porque eu só trabalho durante o/o:: o pregão.
 004 e eu não sei como é que fala pregão em alemão;
 005 é::: durante o hoRÁRIO de negociação.
 006 A4: ah tá.
 007 B1: der zeitraum der:: [kaufen und ver]kaufen und so
 weiter;
 o período de compra e venda e assim por diante
 008 A2: [der verhandlung.]
 de negociação
 009 B1: que é: reduzido;
 010 só que: o tanto de ESTRESSE que é;

Na linha 8 nota-se que A2 realiza uma correção à fala de B1, informando a palavra que ele procurava. Contudo, B1 não demonstra nenhuma reação à correção, talvez mesmo por não ter escutado e continua falando. Isso acontece com muita frequência com correções, principalmente quando há falas sobrepostas.

A ausência de reação pode ocorrer também em outras situações em que por algum motivo o participante prefere não expressar sua opinião:

Trecho 54: ((Interação Feminina, 120:28 - 120:35 min., Tópico 7 - *Situação crítica*))

039 A8: es ist einfach KRItisch;
é simplesmente crítico

040 ne al[so_ich muss das jetzt HA:ben,=und/]
né então eu preciso ter isso agora e

041 A5: [also: m/ ah/ kritisch wäre]jetzt für
então ah crítico seria agora para
[mich] irgendwie so_n Über[fa:ll.]
mim de alguma forma assim como um assalto

042 B8: [ja:]
sim

043 A6: [ja:.]

044 A7: ja:.

045 A6: [ja.]

046 B7: [ja:..]

047 A7: so hab_ich das auch verstanden.
eu também entendi assim

A8 expressa sua opinião sobre o que seria uma situação crítica e A5 discorda, mostrando outro ponto de vista. Em seguida as outras participantes expressam sua concordância com A5, mas A8 não se manifesta novamente. Embora não seja possível precisar os motivos da ausência de reação de A8 nesse caso, pode-se imaginar algumas possibilidades: caso ela concorde com A5, pode ter achado desnecessária a expressão de sua concordância, uma vez que as outras participantes já se manifestaram. Caso ela discorde de A5, pode ter desistido da argumentação diante da concordância das demais, ou mesmo não ter visto oportunidade de se manifestar devido à fala delas. De qualquer forma, a ausência de reação e a sequência da conversa fazem com que a sequência de conflitos seja encerrada.

A ausência de reação pode ser vista como uma estratégia evasiva, embora a variedade de fatores que podem influenciá-la dificultem uma classificação precisa. Devido ao dinamismo das interações e ao número elevado de participantes, a ausência de reação de um

participante normalmente não é percebida pelos demais, havendo rapidamente o surgimento de outro tema ou outro foco na discussão, o que permite o encerramento da sequência de conflitos em questão.

A principal diferença na ausência de reação foi observada entre brasileiros dos sexos feminino e masculino, em relação a críticas sobre o Brasil por exemplo. Diante desse tipo de críticas, as brasileiras normalmente apresentam alguma reação na forma de concordância ou discordância e que muitas vezes não é visto entre os brasileiros⁷³. Isso se reflete também na análise quantitativa, uma vez que a comparação da ausência de reação entre os grupos de brasileiros e brasileiras foi a única que mostrou diferença significativa na análise de pares.

4.3.1.3 *Humor*

Na teoria de Brown e Levinson (1987), o humor pode ser associado à estratégia de piadas. As piadas são consideradas uma estratégia de polidez positiva na medida em que se baseiam em conhecimentos e valores compartilhados. Ao provocar o riso nos participantes, as piadas ou os enunciados com conteúdo cômico restauram a harmonia da interação, sendo portanto considerados como uma forma de encerramento de conflitos. O uso de humor é observado em todos os grupos, como mostra a Tabela 33.

Tabela 33: Uso do humor para encerramento de conflitos⁷⁴

		Ocorrências	% encerramentos
Int. 1 (masc.)	alemães	7	4,49%
	brasileiros	14	11,20%
Int. 2 (fem.)	alemãs	6	4,72%
	brasileiras	9	3,54%

Para a identificação de contribuições com conteúdo cômico foram observadas principalmente os elementos não verbais envolvidos nas contribuições e as reações dos demais participantes. Os enunciados que fazem uso de humor não são necessariamente piadas no sentido mais estrito e talvez não sejam considerados cômicos fora da situação de enunciação, mas provocam risadas nos demais participantes nessa situação. Conforme mostram as ocorrências de cada grupo, parece haver uma tendência maior ao uso de

⁷³ Essa questão será tratada na Seção 4.3.2

⁷⁴ A análise pelo teste do qui-quadrado mostrou uma distribuição significativa dos dados, com $\chi^2=10,24$; $df=3$; $p<0,05$.

estratégias de humor entre os brasileiros de sexo masculino, enquanto nos outros grupos as porcentagens de ocorrências são semelhantes. Um exemplo de humor no grupo de brasileiros pode ser visto no trecho abaixo:

Trecho 55: ((Interação Masculina, 76:14 - 76:49, Tópico 2 - *Consciência de falar português*: B1 afirma que gosta de falar de forma relaxada e A2 questiona porque isso seria errado))

096 A2: o que é que tem errado com isso?
 097 B1: não;
 098 não que é errado,
 099 é que vamos dize:r,
 100 é que ele afasta um pouquinho mais do normal,
 101 igual por exemplo-
 102 A2: [mas quê que é o normal?]
 103 B4: [é que você não fica prestando]atenção na/
 [nas regras][gramaticais,]
 104 B1: [é do/ do][da regra.]
 105 [não;=igual por exemplo,]
 106 B4: [((inaudível))]
 → 107 B1: vamos dar um exemplo que toda semana ó toda semana,
 → 108 (.) vou dar um exemplo doméstico.
 → 109 (.) toda semana a bia fala comigo-
 → 110 B1 não é (.) ôvos é ovos.
 → 111 B4: ((ri))
 111 B1: eu falo não é que é::-
 112 B4: cê fala ôvos é?
 113 B1: eu quero falar ah eu vou acho que eu vou fritar uns
 dois ôvo aqui pra mim.
 114 B4: ((ri))
 115 B1: e ela-
 116 não;
 117 é:: é ovos.
 118 B4: [(eu ouço também)]
 119 B1: [beleza]na rua eu falo ovos mas em casa eu
 falo ôvos.
 120 (xxx xxx xxx)
 → 121 A2: pro seu filho que vai nascer escutar bastante ôvos
 [e ele vai repetir isso;]
 122 B1: [ma é porque o:-]
 123 A2: [hahahahaha]
 124 B1: [é porque é aquele negócio,]

125 um dia ele pode ta na rua (ou num sei que seja) e vai lembrar do pai e falar ôvo.

Nesse trecho pode-se ver que a discussão entre A2 e B1 é finalizada com o exemplo de B1 que contém elementos de humor, causando risadas em B4 e posteriormente em A2, que também faz uma contribuição com elementos humorísticos, na linha 121. De forma semelhante, observa-se a ocorrência de humor no encerramento de conflitos na interação feminina:

Trecho 56: ((Interação Feminina, 75:11 - 75:37 min., Tópico 4 - *Amizade e falsidade*))

003 B5: porque tu demora um MÊS pr_um alemão falar com você
[né?]

004 A8: [é.]

005 B6: [ah:: não achei.]

006 A8: [((ri e concorda com a cabeça))]

007 B5: [((ri))][ele olha pra sua cara;]

008 B6: [não achei.]

009 B5: olha pra sua cara mas num fala com/
010 B6: não achei.

011 B5: [é comigo foi assim.]

012 B6: [eu achei-]

013 B7: [comigo foi também assim.]

→ 014 B6: [comigo ach/ não sei se]é porque eu falo muito também,

015 B5: [<<rindo> é eu fui lá e tinha:->]

016 A5: [((ri))]

017 A8: [((ri))]

018 B7: [((sorri))]

→ 019 B6: [eu cheguei lá]gente eu cheguei/
primeiro eu era a única morena daquele luga:r.

020 B5: ((ri))

021 A8: é.

022 B6: eu era a única morena eu falava um alemão meia boca
mas dava pra falar.

023 eu achei os alemães SU:per receptivos.

024 B5: ja,

025 B6: e eles ou/ mi/ minha impressão.

026 (0.7) que eles adoram brasileiro;

Após a discordância de outras participantes nas linhas 11 e 13, as contribuições de B6 possuem elementos humorísticos, fazendo com que as outras participantes riam e encerrando a discussão.

Embora o humor como encerramento de conflitos seja mais presente no grupo de brasileiros do sexo masculino, sua utilização parece estar mais relacionada a uma característica individual do que cultural ou de gênero. Na interação masculina, o uso de humor no encerramento de conflitos acontece apenas por parte dos participantes B1 e A1 e, em um único caso, pelo participante A2. De forma semelhante, na interação feminina, o humor é utilizado apenas pelas participantes A6, B6 e B7 no contexto de encerramento de conflitos.

4.3.1.4 Meio-termo

A tentativa de encerramento de conflitos através do meio-termo ocorre em atividades de discordância onde podem ser percebidas duas diferentes visões sendo debatidas. O meio-termo no caso é a proposição de uma solução que equilibra os dois pontos de vista, podendo ser seguido de concordâncias dos participantes ou apresentado na forma de uma conclusão.

A análise quantitativa mostra uma distribuição altamente significativa⁷⁵, com predomínio de uso do meio-termo como encerramento de atividades de conflito pelas participantes alemãs, sendo encontradas comparativamente poucas ocorrências nos outros grupos.

Tabela 34: Uso do meio-termo para encerramento de conflitos

		Ocorrências	% encerramento
Int. 1 (masc.)	alemães	3	1,92%
	brasileiros	1	0,80%
Int. 2 (fem.)	alemãs	13	10,24%
	brasileiras	6	2,36%

No trecho abaixo podem ser vistas algumas ocorrências do meio-termo na interação feminina.

⁷⁵ Para a aplicação do teste do qui-quadrado, as ocorrências referentes a homens brasileiros e alemães foram somadas. O teste indicou $\chi^2=21,8$; $df=2$; $p<0,001$.

Trecho 57: ((Interação Feminina, 72:14 - 72:54 min., Tópico 4 - *Festas Alemãs*))

- 005 B6: wenn man so in einer we ge party so (.) geht ja?
quando as pessoas vão em uma festa de república sim?
- ((...))
- 009 (0.5) man: (.) sauft,
as pessoas bebem
- 010 A6: ((ri))
- 011 B6: un:::d raucht,
e fumam
- 012 und redet nur.
e conversam apenas
- 013 (.) es gibt kein/ es gibt kein musik,
não tem/ não tem música
- 014 B5: hm_hm;
- 015 B6: un:d [das ist eine party.]
e isso é uma festa
- 016 A7: [wa::s:?]
o quê?
- ((...))
- 022 A6: klar musik ist/ [musik ist schon immer dabei.]
claro música é/ música sempre tem
- 023 B6: [ach okay aber man TANzt nicht;]
ah ok mas ninguém dança
- 024 A7: [also musik auf jeden fall.]
assim música com certeza
- 025 [((para B6)) ja.=das:-]
sim isso
- 026 B6: [aber so in der we ge]party.
mas assim na festa da república
- 027 zum beispiel==
por exemplo
- 028 =okay.
- 029 es gibt musik da aber niemand tanzt.
tem música mas ninguém dança
- 030 ?: (0.5)
- 031 A8: obwohl mir das auch nicht gefällt (ich mag) solche
feste-
embora eu também não goste dessas festas
- 032 ((negando com a cabeça))
- 033 B6: [aber-]
mas
- 034 A6: [es kommt]darauf an.
depende
- 035 B6: na ja;=

- 036 [=aber,]
tá bom mas
- 037 A5: [aber es] [kommt/ ich glaube (auch) ganz] stark
auf die [we ge drauf an,]
mas depende muito eu acho da república
- 038 A6: [es kommt darauf an.]
depende
- 039 B6: [natürlich aber so-]
claro mas assim
- 040 A5: aber ich glaub_schon;
mas eu acho que sim
- 041 auf/ gerade auf we ge parties,
em/ principalmente em festas de repúblicas
- 042 (dass das ist) mehr saufen (.) trinken,
é mais beber se embebedar
- 043 B5: [((ri))]
- 044 A5: [saufen (rauch/)] [saufen] und rauchen und reden.
beber fum/ beber e fumar e conversar
- 045 B6: [ja:]
- 046 ja.
sim sim

Nesse trecho são inicialmente apresentadas duas visões distintas, a de B6, de que nas festas na Alemanha as pessoas apenas bebem, fumam e conversam e de A6 e A7, de que sempre há música. Como solução para essa discordância, B6 propõe um meio-termo que funciona como conclusão na linha 28 e 29, uma vez que se baseia nas opiniões já expressas pelas outras participantes. A discussão continua com tentativas de relativização por A8 e A6 (linhas 31 e 34) e em seguida A5 propõe um meio-termo nas linhas 37 e 41 a 44, que engloba as posições de todas as participantes.

O meio-termo pode ser associado a um estilo de conflito integrativo, uma vez que engloba a posição de mais participantes. O número alto de ocorrências entre alemãs pode ser também associado ao uso de elementos linguísticos de relativização do conteúdo, como *depende, es kommt darauf an*, entre outros, que também tiveram ocorrências mais numerosas entre as alemãs.

4.3.1.5 Mudança de atividade ou tópico

A mudança do tópico, do tipo de atividade realizada ou do foco da atividade também pode ser usada como uma forma de encerramento de conflitos. Essa estratégia de encerramento é associada por Günthner (2008) a culturas coletivistas, como a chinesa,

comparada em seu trabalho à alemã. Sendo a cultura brasileira em geral mais coletivista que a alemã, como mostrado por Hofstede, Hofstede e Minkov (2010), esperava-se uma frequência maior de mudança de atividade por parte de brasileiros. Não são vistas porém grandes diferenças quantitativas nos grupos, como mostra a tabela:

Tabela 35: Uso de mudança de tópico ou atividade no encerramento de atividades de conflito

		Ocorrências	% encerramento
Int. 1 (masc.)	alemães	4	2,56%
	brasileiros	3	2,40%
Int. 2 (fem.)	alemãs	1	0,79%
	brasileiras	4	1,57%

Apesar da semelhança numérica, observam-se algumas diferenças na forma de realização da mudança de tópico. Na maioria dos casos ocorre apenas um desvio do assunto que está sendo tratado, ou uma volta ao assunto original, como no Trecho 58 abaixo. Nele, B4 responde à pergunta *onde você gostaria de morar?*, falando sobre Belo Horizonte. Em seguida B2 inicia uma pequena discussão sobre a política de Minas Gerais, o que é interrompido na linha 87 por A2, que retoma o assunto original.

Trecho 58: ((Interação Masculina, 52:11 - 52:52 min., Tópico 2 - *B4 critica Belo Horizonte*))

057 B4: EU que MOro numa região boa já recla:mo,
 058 imagina quem mora (.) longe;=né?
 059 então belo horizonte assim é: a::h-
 060 A2: num sei.
 061 B2: quando cê falo de política cê tá se referindo à
 [política de minas gerais ME:s][mo,]
 062 B4: [isso é de minas né?]
 063 [é::]
 ((...))
 079 ((ri)) então tá sempre trocando né?
 080 o gove:rno né?
 081 ou é:: o aécio né?
 082 o pê é esse dê bê,
 083 ou é o outro concorrente lá
 [que faz coligação e pronto.]
 084 B2: [não mas e:sse tá/e/e/:sse tá] sendo demais.
 085 <<olhando o celular>>ô meu deus.>

- 086 B4: [é demais.]
 → 087 A2: [cê/cê tá::]cê tá: cê tá mu:: cê moraria assim
 o:nde,
 088 assim pra onde ocê ia assim pra pra::ia mas onde?
 089 B4: talvez parati uma cidade peque::na né?

Embora a mudança de assunto seja uma das estratégias que encerrou a atividade de conflito, ela não parece ter ocorrido com o objetivo de restaurar a harmonia da interação, até por se tratar de uma sequência de conflito curta que não parece representar ameaça à face dos participantes envolvidos.

Uma estratégia diferente pode ser vista entre participantes brasileiros. Em dois trechos nas interações, após uma discussão mais extensa entre alguns dos participantes, ocorre uma proposição de um novo tema por um participante que não estava diretamente envolvido na discussão, sendo o tema proposto bastante diferente do que era tratado. Tais ocorrências são observadas apenas por participantes brasileiros, como pode ser visto no Trecho 59, que mostra uma discussão sobre comportamento dos brasileiros no carnaval, em que B7 defende sua opinião por vários turnos sem aceitar a visão das demais.

Trecho 59: ((Interação Feminina, 108:47 - 109:15 min., Tópico 6 - *Carnaval*))

- 502 B5: eu/ e/ eu não conheço NINguém que pensa-
 503 eu vou pro carnaval e vou (.) comer todo mundo.
 504 B7: ah [não SE::I,]
 505 B5: [(assim)]
 506 A8: [ah]
 507 B7: é claro que não.
 508 também não coNHEço ninguém que faz isso não;
 509 B5: [mas eXISte.]
 510 B7: [mas eu esCUto]essas COI:sas;
 511 entendeu.
 512 B8: sei.
 513 A8: existe.
 514 B7: que VÊ:: assim: e:: SAbe?
 515 B5: mas não/ nu_é ge:/ acho que não dá pra generalizar
 isso não.
 516 B7: é não sei.
 517 mas existe essa/ (1.51) glauben::.
 crença
 → 518 B8: na aleMANha cês ouvem mui:to música (-) alemã?
 519 (1.23) em alemão?

520 (0.97)
 521 A8: não sei agora tem o özzi;

Esse trecho mostra discussão entre B7 e B5 que já se estendia por diversos turnos, sem que as participantes chegassem a um consenso. Na linha 518 nota-se uma interrupção de B8 na discussão, não permitindo que B7 continuasse sua fala e propondo um tema bastante diferente do que o que era discutido. A mudança brusca de tema e o fato de ocorrer após uma longa sequência de conflitos leva à interpretação de que o objetivo da participante era de fato encerrar a discussão. Uma ocorrência semelhante pode ser vista na Interação Masculina, como encerramento do trecho de discussão mais longo e polêmico dessa interação:

Trecho 60: ((Interação Masculina, 104:41 - 104:59 min., Tópico 3 - *Custo de vida*))

428 A2: e são classe média aqui,
 429 A1: a alimentação lá é muito-
 430 A2: classe média c/ na alemanha [que vem pra cá,]
 431 A1: [eu tinha esquecido]
 432 A2: [nível alto.]
 → 433 B1: [eu queria até] perguntar,
 434 A2: [vivem no luxo.]
 435 B1: [como que é na alemanha] a questão do alimento;
 436 igual por exemplo se for (xxx xxx) do alimento,
 437 o supermercado;
 438 A1: [voce vai-]
 439 B1: [tipo assim]um exemplo brasileiro,
 440 A1: [isso.]
 441 B1: [lá em casa.]
 442 ?: (0.41)
 443 A4: cê vai pro lidl [ali;]
 444 B1: [o almoço] [é uma]
 445 A1: [os lidl]ah isso
 [eu/ eu (xxx xxx)]
 446 B1: [não o almoço é a coisa mais]gostosa assim (junta)
 todo mundo e quando é (foi dia) e conversa,

Esse trecho é parte da discussão mais longa ocorrida durante a interação masculina, que inicia com uma argumentação sobre o preço dos alimentos no Brasil e na Alemanha, principalmente entre os participantes A3 e A2. Durante há discussão, há algumas concordâncias e quebras de tópico que parecem restaurar a harmonia da interação, mas

sempre ocorre o retorno ao tema. Na passagem acima pode ser visto o fim definitivo do tema, que ocorre a partir da mudança de assunto proposta por B1. Embora anteriormente tenha-se falado um pouco sobre comida no Brasil e na Alemanha, o tema proposto também representa uma mudança brusca do tema tratado. Essa estratégia de encerramento pode ser associada a um estilo de conflitos mais evasivo. Apesar da semelhança do número de ocorrências entre os grupos mostrado na Tabela 35, o fato de essa atividade ser realizada apenas por brasileiros após longas sequências de conflitos pode indicar uma tendência brasileira à sua realização.

4.3.2 Interpretação de atividades de conflito

4.3.2.1 Interação masculina

Nem sempre uma atividade de conflito será interpretada da mesma forma pelos participantes. Atividades que para um observador parecem um conflito, ou uma ameaça potencial à face podem não ser vistas como tal pelos envolvidos na interação. Ao mesmo tempo, situações que a princípio não parecem ser conflitos, que aparentemente não representam dano potencial à face podem ser interpretadas dessa forma pelos participantes. Em diversos casos as atividades de conflito são tematizadas na própria interação através da realização de outras atividades, como discordâncias e críticas. Em outros casos porém, mesmo que algo seja visto como crítica ou como um ponto negativo da interação, não se percebe uma reação dos participantes. Isso pode ser visto de forma frequente na interação masculina, como ilustra o Trecho 61:

Trecho 61: ((Interação Masculina, 4:39 - 4:55 min., Tópico 1 - *Escolha de A1 por Belo Horizonte*))

002 A1: tsc é:: eu cheguei aqui:,
 003 e realizei:: que o brasil é mui:to mais que (isso).
 → 004 primeralmente é rural;
 005 bem rural.
 006 porque quase todo brasil é interior né?
 007 e::MAS ASSim e:u enviei meus (.) aplicações pra:-
 008 minhas aplicações pra: salvador;

Nesse trecho, observa-se A1 falando sobre o Brasil e descrevendo-o como um país rural. Não se percebe nenhuma reação dos participantes no sentido de discordar ou relativizar a afirmação. Contudo, em uma das entrevistas retrospectivas, um participante relata o desconforto causado por essa fala, interpretada como uma crítica. Ao assistir posteriormente

ao trecho acima, o participante B2 relata:

Ele afirma que o Brasil é bastante rural... [...] aí ele ele vai e chega a conclusão de que não num é só litoral de que é muito rural... e como assim só rural? Quer dizer que... que ele olha pra uma coisa e tira conclusão superficialmente? Sei lá acho que a gente sabe que o brasil num é bem assim... bastante rural sei lá isso é eu... é é aquele [ininteligível] sobre brasileiro. Quando um brasileiro fala mal do Brasil ele num liga, mas se alguém de fora fala mal do Brasil ele ele fica irritado⁷⁶.

Nesse trecho pode-se ver que B2 interpreta a fala de A1 como uma crítica, irritando-se com isso: “se alguém de fora fala mal do Brasil ele ele [o brasileiro] fica irritado”. No entanto, B2 não se manifesta durante a interação, apesar do incômodo sentido. Isso pode indicar uma tendência a esconder sentimentos e reações que podem ser interpretados como negativos. Durante a Interação 1, essa tendência se mostra frequente, havendo diversos casos em que os participantes relatam desconfortos sentidos durante a interação sem que tenham expressado sua opinião a respeito. Tal tendência é tematizada durante a própria Interação 1 durante uma passagem polêmica, onde A2 critica o que ele considera como falsidade no brasileiro, como se vê no trecho abaixo:

Trecho 62: ((Interação Masculina, 110:45 - 111:57 min., Tópico 4 - *Sinceridade*))

023 A2: então assim (-) tem uma coisa muito assim de/ de (-)
é:: uma aparência (.) [né?]

024 B1: [é.]

025 A2: [de educado.]

026 B1: [é.]

027 A2: mas por TRÁS tem uma coisa por exemplo;
028 °h NO:SSA e ele num ia embora,
029 e: ele falava que nem pobe na chuva e num sei quê;
030 então as pessoas tem esse ressentimento com as
pesSOas,

031 B1: tem.

032 A2: °h mas ao mesmo tempo tem uma falsidade naquilo que
se oferece pro outro,=
033 =que é-
(...))

039 e depois fala assim-
040 ah:: o fulano veio aí eu tive que fazer café pra ele.
041 (-)aí eu tive que (fazer) conversa,
042 B1: [<<rindo> é assim mesmo>]

⁷⁶ A pontuação das entrevistas retrospectivas foi adaptada para convenções ortográficas

043 A4: [<<rindo> nó e ele não ia> embora daqui]até:::
 ((...))
 050 A1: <<faz gesto de alívio>ffuu foi embora;>
 051 A2: e isso é uma coisa muito importante a/a a/a questão
 da/ de ser direto mas também de ser honesto.
 ((...))
 055 B1: é: isso eu acho muito legal-
 056 A2: que é legal,
 057 mas ao mesmo tempo tem uma coisa assim,
 058 o alemão é muito duro: [muito fechado]
 059 B1: [é encarado]como rispidez;
 060 mas não é a intenção de ser isso.
 061 A2: é (.) e o brasileiro que é mo:le: e é aquela coisa
 ((...))
 065 (-) EU já não marco mais horário com essa coisa de me
 ma/me busca em tal HO:ra e f/ ficou fechado.
 ((...))
 069 porque no/no Último momento,
 070 <<all>o cara pode ligar> (-) ah:: fulano (rolou) um
 imprevisto viu?
 071 e eu num po:sso,
 072 e num sei o quê:.
 073 B1: é assim mesmo.

Nesse trecho pode ser vista a opinião de A2 sobre características comportamentais dos brasileiro, com o que outros participantes concordam. Apesar de ser feita uma crítica clara aos brasileiros, não se percebe nenhuma tentativa de discordância ou de relativização nesse momento, mas de concordância e suporte por outros participantes (A1 e B1). Durante as entrevistas retrospectivas porém, os participantes B2, B3 e B4 relatam incômodos e discordância em relação a esse trecho. B4 por exemplo fala sobre a questão da pontualidade:

Eu acho engraçado ele falar isso, porque alemão atrasa também, né, e nem avisa, e nem... entendeu. E num é “porque alemão que é pontual e num sei quê, num sei quê” [voz de deboche]. Isso num é uma regra. [...] eu marquei com um cara de pegar carona com ele pra outra cidade, né, [...] e ele atrasou uns 20 minutos, sabe, e não me ligou, tinha meu telefone e não avisou, e eu não achava o cara... Tava lá na estação esperando ele. Isso aí num condiz não, né.

Apesar da entrevista de B4 mostrar sua discordância em relação ao tema e inclusive apresentar argumentos baseados na sua experiência para a defesa da sua opinião, ele prefere não se manifestar durante a interação. A única tentativa de relativização da crítica feita

por A2 ocorre posteriormente partindo de B2, de forma muito indireta. Após o Trecho 62, outros participantes se manifestam comentando sobre a questão da falsidade em concordância com A2. Em seguida, B2 se manifesta:

Trecho 63: ((Interação Masculina, 113:41 - 114:42 min., Tópico 4 - *Sinceridade*))

130 B2: mas essa questão que cês tão falando aí da
sincerida:de,
131 teve um curso aqui:,
132 (-) na/ n_efe eme gê que faz:-
133 A2: [sério?]
134 A1: [sinceridade?]
135 B2: sobre isso.
136 A1: [<<rindo> pra iniciantes né?>]
137 A4: [((ri))]
138 B1: [((ri))]
[((ri e aponta para A1))]
139 A1: [passo um,]
140 B2: não
141 A1: [<<apontando para B1>for dummies.>]
142 B1: [((ri))]
143 A4: [((ri))]
144 B2: o curso foi (.) até a sua esposa é participou também;
145 (.) chamou interculturalidade brasil alemanha,
146 oferecido pela: professora maria la[barta.]
147 B1: [labarta]
[é foi.]
148 B2: [labarta;]
149 ela fez (esse) foi um minicurso na verdade,
150 foi uma semana.
151 B1: ela [gostou demais.]
152 B2: [é esses]temas todinhos aqui que ela
debateu;
153 assim o: [alto contexto,]
154 B4: [a professora da usp?]
155 B2: o baixo contexto,
((...))
172 B2: aí ela falou sobre i/ e ela falou que do o/o que o
brasil tem essa/esse problema né,
173 de num ir direto né ao assunto.
174 (-) a alemanha já tava é a/ela até mostrou o gráfico

lá né,
 175 a alemanha tava no topo da sinceridade lá.
 176 assim vou usar esse termo no alto contexto lá.
 177 (-) e o país que menos tem sinceridade de acordo com
 ela é o japonês.

B2 relata na entrevista retrospectiva que se sentiu incomodado com a ideia negativa que os participantes estavam demonstrando sobre o Brasil e tentou mostrar que as características do brasileiro de não falar o que pensa eram culturais e não podiam ser vistas de forma tão negativa. A forma como ele mostra isso durante a interação porém é muito sutil, sem que seja de fato tomado como uma discordância pelos outros participantes, mas mais como um comentário. Ele afirma na entrevista: “queria ter sido mais claro né, mas devido ao momento... né, a gente tem que ser mais polido...”.

A preocupação de B2 em manter a polidez pode ser vista em outros momentos. Ele afirma que prefere ironizar algumas situações em vez de discordar delas abertamente, mas isso geralmente não é visto como ironia pelos outros participantes: “quando eu ironizo às vezes, eh eu num sou percebido. [...] num é uma ironia clara... mas dentro de mim eu estou assim rindo da pessoa, debochando fazendo comentários”. Em outro trecho, B2 mostra que não falou o que pensava de forma consciente para não gerar conflitos. Isso acontece por exemplo no trecho seguinte, em que A2 questiona B2 em relação aos motivos de ele fazer alemão:

Trecho 64: ((Interação Masculina, 45:18 - 46:43 min., Tópico 2 - *B2 sobre aprender alemão*))

001 B2: é.=e::: já em relação ao alemã:o,
 002 eu tô eu tô insis/insistindo de teimosi::a mesmo.
 003 eu comecei num vou terminar nã:o.
 004 quer dize:r num vô:: pará,=né?
 005 vô até o fim.
 006 por que::
 → 007 A2: até o FIM?
 008 B2: é vô até o fim.
 → 009 A2: qual que é o fim?
 010 B2: termina:r aprende:r assim pelo menos-
 011 num VÔ aprender [assim (xxx xxx xxx)]
 → 012 A2: [quando você vai termi]nar de
 aprender alemão;

013 B2: [ah a vida inteira né?]
014 A1: [hahaha]se:mpre
po[de aprender sempre.]
015 B2: [a vida inteira.]
016 [a língua é uma vida inteira]
→ 017 A2: [(então vai acabar)]quando a/ a/ o cabo da
boa esperança [já se fo:r-]
018 B2: [não mais (num é:)]
019 B1: hehe
020 B2: quando eu formar aqui,=
021 =eu quero pelo menos assim consegui:r a parte
instrumenta:l.
022 (.) né?=a FA:::la,
023 B4: [pegar assim uma fluê::ncia né?]
024 B2: [não vou ficar tão assim preocupado.]
025 B4: [já é satisfatório.]
026 B2: [é uma fluê::ncia,]
027 saber me vira::r assim-
028 ah onde é que fica o metrô né?
029 saber me virar.
030 [mas assim-]
→ 031 A2: [desde quando]cê aprendeu?
032 ou tá aprendendo?
033 B2: a::h tô de::sde:-
((...))
046 B2: foi dois mil e sete dois mil-
047 não dois mil e se:te.
048 A2: faz dois anos.
049 B2: é:: mais ou me:nos.
050 aí eu dei uma paRA::da,
051 A2: hm/hm
052 B2: mas o:/o que eu mexo aqui na faculdade mesmo num é
ne:m (-) estudos germaní:sticos é estudos-
053 é:: da:: filologia românica.
054 é estudo península ibé:rica,
055 literatura medieval,
056 que é a minha pesquisa aqui.
057 tá vendo?
058 não tem nada a ver co::[m-]
059 B4: [é::]
060 B2: eu tô só: de teimo:so mesmo.

061 eu vô:-
 062 é::
 → 063 A2: mas então teimo:so assim é pra você::-
 064 B2: não;=eu Gosto também.
 065 A2: [<<rindo> ah (-) que bom.>]
 066 B2: [eu gosto também.]
 067 eu go:sto também eu gosto.
 068 a/a pronún::cia os au/ os auto::res,
 069 A2: sim.
 070 B2: tudo eu gosto mu:ito sim.

Nesse trecho percebe-se que a fala de B2 é interrompida por questionamentos de A2 várias vezes. Durante a interação, B2 responde as perguntas normalmente e não parece ter se sentido tão incomodado quanto relata na entrevista retrospectiva:

Até uma hora que ele fez uma pergunta pra mim e eu num...gostei muito e deixei pra lá e levei na brincadeira.. [...] é... ah que eu meio que demonstrei que tava muito difícil o alemão pra mim... pela dificuldade... E ele pergunta “por que você tá fazendo então?” a vontade que eu tive de responder foi “porque eu to fazendo não é problema seu. Então você num tem nada a ver com isso”. Mas eu fui e dei uma resposta [ininteligível] porque num era um ambiente para grosseria. Mas achei a pergunta dele muito sem propósito [...] eu tava puto com ele.. querendo voar no pescoço dele... e eu rindo brincando.. conversando... [risos] mas a vontade que eu tinha foi de [risos] é... ah apelar mesmo com ele... ele me irritava, mas eu continuei.

Apesar de sua vontade ser entrar em um confronto mais direto com A2, B2 continua brincando e respondendo às perguntas cordialmente, o que reflete o seu objetivo na interação, que de acordo com o participante “num era um ambiente para grosseria”. B4 também comenta sobre esse mesmo trecho e parece considerar o comportamento de A2 como inadequado nesse trecho, chamando-o de chato:

Ele [B2] disse “ah, eu vou aprender até o fim.” Tanto que eu contesto, eu tento ajudá-lo, sabe, falar assim “é, ele quis dizer isso, pegar um certificado de fluência na língua” e o A2 [em tom debochado] “ah, qual é o fim? A gente nunca termina de [...] estudar a língua.” Chato.

Da mesma forma, apesar do incômodo sentido por B4 durante a interação, ele não faz uma interferência mais direta, não confrontando A2.

Como se pode perceber nesses exemplos, houve muitos conflitos envolvendo o participante A2, que apresentava um estilo mais competitivo em relação aos outros participantes. Os participantes B2 e B4 foram os que mais relataram a respeito dessas situações nas entrevistas retrospectivas, sendo que B2 relata ter se sentido intimidado por A2 e

por A3, embora A2 o tenha intimidado de forma mais intensa, principalmente com a sua atitude de questionar o interlocutor. Nem todos os participantes porém interpretam essa atitude da mesma forma, o que pode ser visto no Trecho 65, que mostra uma interação entre B3 e A2 semelhante à ocorrida entre B2 e A2 (Trecho 64):

Trecho 65: ((Interação Masculina, 28:18 - 30:04 min., Tópico 1 - *B3 sobre aprender alemão*))

001 A2: <<aponta para B3>eu queria falar do/do/do silencioso
aqui do lado.>

002 OI,

003 tudo bem?

004 [como é que cê chama?]

005 A1: [((ri))]

006 B1: [((ri))]

007 A4: bem vindo.

008 B3: meu nome é B3;

009 eu estu:do engenharia mecânica também,

010 A2: AH sim.

011 B3: é:;

012 (-) e: eu faço também alemão justamente
((...))

015 alemão é um diferencial né?

016 pra (.) engenharia mecânica.

017 então é mais por CAU:sa disso mesmo,

018 A3: [((ri))]

019 B3: [porque eu <<rindo>acho a língua MUIto difícil;>]

020 A1: [((ri))]
[<<rindo>(claro);=porque não;>]

021 B3: [((ri))]

022 A2: por QUÊ?

→ 023 por que você achava alemão difícil?
024 (0.65)

025 B3: AH: porque é MUI:to diferente das outras línguas
assi:m,

→ 026 A2: quais línguas?
027 (0.70)

028 B3: [a:h]

029 A1: [do ru]sso;=né?

030 ?: (xxx xxx xxx) tem gosto pra tudo,

031 B1: [do mandarim.]

032 B3: [não;;]
033 B4: [do russo;]
034 B3: [da/ das de:]das línguas assim que EU (.)
[já aprendi.]
035 B2: [de latim.]
036 B3: é: que é: espanho:l inglês;
037 então é:: BEM diferente assi:m.
038 os artigos,=
039 =tem que decorar é um proble::ma;
040 hehe [(acho muito)] é isso;
041 A2: [decorar,]
→ 042 cê acha que no alemão cê tem que decorar muito?
043 ?: (0.7)
044 B3: ah;=eu acho que tem que decorar muita <<rindo>coisa>.
→ 045 A2: é?
046 B3: aham.
047 ?: (0.7)
048 B3: [((inaudível, 1.44))]
→ 049 A2: [e:: e FALAR e fa]lar assim?
((...))
052 B3: ah;=falar é: mais difícil ainda porque tem hora que::
não faz muito sentido a:: posição das (.)
pala::vras,
((...))
057 B3: no/no/na ordem certa assim
((...))
062 acho muito difícil;
063 então;
064 só por causa da engenharia mesmo que eu faço.
→ 065 A2: então não é:: uma coisa que cê faz porque você gosta;
066 cê não gosta daquilo assim,
067 B3: ah;=eu acho: (.) legal mas não é::-
068 A3: [hahaha]
069 B1: [cê não tem paixã:o;=né,]
070 A2: não_não;
071 tudo bem;;
072 [eu não vou me ofender se você falar.]
073 [((risos))]
074 B3: mas não é:: meio que a língua que eu chegari:a pra
escolher assim pra aprender,=sabe?
075 A3: hmn

076 B4: até mesmo porque você faria inglês né?
 077 se não fosse:-
 078 (1.0)
 079 B3: [é.]
 080 B4: [cê]já SAb/ cê já fala inglês;
 081 B3: já (.) falo inglês.

Apesar da semelhança entre essa passagem e o Trecho 64, com a realização de questionamentos em sequência, a interpretação dessa passagem por B3 foi consideravelmente diferente da de B2 no trecho anterior. B3 não considera a atitude de A2 agressiva ou invasiva, vendo-a pelo contrário como uma tentativa de incluí-lo na interação, o que B3 vê como positivo: “eu achei... não num me senti intimidado não. Achei legal que parecia que ele tava interessado em saber a minha opinião”. Uma das razões para isso pode ser inclusive a baixa participação de B3 na interação. O participante comenta sobre isso na entrevista, afirmando que para ele não chegou a falar tudo o que pensava e que ser perguntado contribui para que ele fale mais. B3 comenta também sobre alguns trechos com que não concorda, como críticas ao Brasil feitas pelos alemães e nos quais ele também não se manifestou durante a interação.

Diferentemente das opiniões mostradas por B2, B3 e B4, os demais participantes, B1, A1, A2, A3 e A4, consideraram que a interação de maneira geral foi agradável, sem relatarem incômodos ou situações em que gostariam de ter falado algo e não falaram. Ao contrário, A3 afirma que se pudesse alterar algo em sua participação, não teria tentado convencer os outros participantes de sua opinião, como ocorreu em algumas passagens, e procuraria integrar mais os outros participantes. Isso mostra uma consciência sobre a atitude competitiva adotada pelo participante.

De forma geral, os participantes alemães definem a participação brasileira como tímida e reservada em contraste com a participação dos alemães. Uma comparação mais detalhada entre brasileiros e alemães pode ser vista na entrevista de A2:

Das ist dann typisch deutsch für mich, ne. Also diese Art und Weise zu zeigen, warum 'n bestimmtes Argument halt durch 'ne bestimmte Aggressivität auch dann gehalten wird und dieses “Recht haben”. Also Rechthaberei ist sehr wichtig, dass man recht hat und dass man sich besser auskennt als der andere und dass man zeigt, dass man recht hat. Und das war schon 'n bisschen interessant und darin lag auch so 'ne Sache, wo ich einfach von meiner Seite gefühlt hab, dass das für mich schon wieder was Fremdes war, also was, was ich zwar kannte, aber schon lange nicht mehr so erlebt habe, also in der Diskussion. [...] Von der brasilianischen Seite hab ich immer gefühlt, dass es immer sehr positiv war. [...] Also es wurden immer in verschiedener Weise Argumente unterstützt, die von den Deutschen kamen. Also Brasilianer haben dann immer so gemeint: „Ja, also das stimmt schon,“ so oder „Ich bin auch der Meinung“ oder

wenigstens „ja, ich denk, das ist interessant, was du sagst“, ne? Und von deutscher Seite kam dann schon so „Nee, aber das ist gar nicht so, überhaupt nit“ [lacht].

Então isso é típico alemão pra mim né. Assim essa maneira de mostrar porque um determinado argumento é sustentado através de uma determinada agressividade e esse “ter razão”. Assim ter razão é muito importante, que a pessoa tenha razão e que saiba mais do que o outro e que se mostre que tem razão. E isso foi um pouco interessante e nisso também tinha uma coisa que da minha parte eu senti que para mim já era algo estranho, assim, o que o que eu por um lado conhecia, mas que não tinha vivenciado já há tanto tempo, assim na discussão. [...] Da parte dos brasileiros eu sempre senti que era sempre muito positivo. [...] Assim, os argumentos que vinham dos alemães eram sempre sustentados de diferentes formas. Os brasileiros então sempre falaram: “sim, isso é verdade” ou então “eu também tenho essa opinião” ou pelo menos “sim, eu acho, isso é interessante o que você falou”, né? E da parte dos alemães sempre vinha: “não, isso não é assim, de jeito nenhum” [ri].

Talvez devido ao maior tempo passado no Brasil, A2 descreve as diferenças notadas entre alemães e brasileiros de forma mais específica. De acordo com ele, os brasileiros são mais voltados para o consenso, procurando concordar com os interlocutores e sustentando argumentos dos alemães, enquanto os alemães mostraram uma forma de discordância mais direta. Ele diz que os alemães sustentam seus argumentos com certa agressividade e que para eles é importante mostrar que estão certos e que sabem mais do que o outro, mas ao mesmo tempo afirma que essas características foram estranhas para eles, algo que ele conhecia, mas que há muito não vivenciava em uma discussão. Esse trecho, aliado a outras opiniões dadas pelo participante durante a entrevista, mostra que A2, embora tenha uma visão clara de características atribuídas aos alemães e aos brasileiros, não parece ter consciência de que seu comportamento possui as características do comportamento alemão descrito por ele, tendo sido o que mais causou desconforto nos participantes brasileiros.

Os trechos mostrados e as reações dos participantes mostram que as situações de conflito são muito mais complexas do que se vê na superfície linguística ou mesmo não verbal. É possível que haja grandes diferenças entre o que um participante sente e pensa durante a interação e o que ele realmente expressa e diferentes interpretações possíveis de situações semelhantes ou mesmo do próprio comportamento.

4.3.2.2 Interação Feminina

A dinâmica da interação feminina, porém, foi bastante diferente da masculina. As situações de conflito observadas nela, ainda que possuam a estrutura de uma discordância ou crítica, em geral não foram vistas de forma negativa pelas participantes ou nem mesmo consideradas como conflitos. Pelo contrário, elas ressaltam a similaridade de ideias das

participantes e o fato de não ter havido uma discussão de fato. A participante A8 por exemplo relata não ter sentido nenhum incômodo durante a interação:

Eu me senti muito bem. Foi muito legal as meninas, ninguém tava muito tímida. Todo mundo falou o que pensou. Eu acho legal. Eu não me senti ruim ou diferente, não. Eu me senti muito bem.

Mesmo ao assistir a uma das situações de conflito, A8 não parece tê-la interpretado como tal. A situação mostrada foi a seguinte:

Trecho 66: ((Interação Feminina, 93:44 - 94:29 min., Tópico 5 - *Papel da mulher*))

089 B5: homem precisa ganhar MA:is,
 090 B7: não.
 091 não sei se o homem precisa ganhar [mais,]
 092 B5: [eu acho.]
 093 B7: mas a mulher/ a minha mãe é uma que acredi:ta que a
 mulher tem que seguir o HO:mem,=
 094 =então se:: eu casar um dia,
 095 e meu marido tiver que mudar lá [pra sei lá]
 rondônia,
 096 A5: [porque]aqu
 aqui é (xxx) aqui ainda é mais conservati:vo;
 097 B7: eu vou ter que ir com ele.
 098 B6: [hum_hum]
 099 B7: [é]
 100 A5: na alema/ é:.
 101 é diferente.
 102 aqui:
 103 B6: é:
 104 A5: eu acho NEsses assuntos dá pra ver que:-
 105 (-) é.
 106 B7: [é:]
 107 A5: [não quero]falar/ não [que o brasil] é atraSA:do.
 108 B7: [é verdade.]
 109 mas É: mes[mo.]
 110 A5: [ou]mas
 [é que a alemanha é:/ que a alemanha]
 [(anda) mais nesse assun]to,
 111 A8: [não.=eu acho que é.=nessas coisas.]
 112 B5: [não,=eu acho que_é um jeito de se relaci]
 [onar diferente;]

113 A5: [é só isso.]
 114 B5: não é que é atraSAdo,
 115 são jeitos de se relacionar diferentes.
 116 B7: só acho assim;
 117 que num [chegou ainda aqui]que a mulher::-
 118 B8: [(eu) acho que atrasado-]
 119 B7: porque tem muit[as-]
 120 A5: [é,=]
 121 B7: [assim;]
 120 A5: [atrasado é errado.]
 122 B7: as muLHE:res ainda que sustentam a família,
 123 que são mulheres solteiras,=
 124 =são MUIto grandes.
 125 tem MUItas mulheres solteiras com faMÍ:lia;
 126 B5: hum_hum.
 127 B6: hum_hum,

Este é um trecho em que várias participantes contribuem e expressam opiniões muitas vezes contrárias ao que está sendo falado. A8 no entanto ressalta que todas que todas as opiniões foram ouvidas. Posteriormente, a participante foi perguntada sobre a existência de momentos em que ela teria sido educada para não entrar em conflito, ao que ela afirma: “Não teve [nenhum momento assim]. Sempre falei e ninguém ficou chateado ou alguma coisa”.

A7 por outro lado relata que não participou tanto da interação e que em alguns momentos gostaria de ter dito alguma coisa, mas teve dificuldades de entrar na conversa, em parte por dificuldades com o português. Ela comenta sobre a participação mais ativa de quatro participantes (B7, B6, B5, A6) que se interrompiam durante a interação, dificultando a entrada de outras pessoas na conversa. Sobre a interação de forma geral, A7 destaca que houve pouca discussão:

Es wurde schon etliches diskutiert und die Ansichten mitgeteilt, aber dann auch eben nie zu ner gemeinsamen Antwort gekommen. Es war einfach, dass immer... ja... es wurde halt viel erzählt, aber auch irgendwie nur ein bisschen diskutiert. So kams mir vor.

Foram discutidas algumas coisas e os pontos de vista foram compartilhados, mas então nunca se chegava a uma resposta conjunta. Era simplesmente que sempre... sim... foram contadas muitas coisas, mas também de alguma forma só se discutiu um pouco. Foi essa a minha impressão.

Esse ponto de vista também é compartilhado por B5: “acho também que as ideias bateram bastante, né [...] não teve muito uma discussão, acho que na maioria das ideias

bateram”. Quando perguntada se o fato de as ideias terem batido poderia ser por educação, B5 afirma: “Pode ser, é, ninguém quis falar ‘ah, não, não acho isso!’”. É interessante notar que na verdade houve vários momentos na Interação 2 em que foram expressas opiniões contrárias. Aparentemente, porém, pelo menos na visão de B5 e de A7, isso não representou necessariamente uma discussão.

O único momento interpretado como conflito nas entrevistas retrospectivas refere-se à discussão em relação ao papel da mulher, do qual o Trecho 66 faz parte. Nessa discussão, B7 apresenta uma opinião e a defende em relação às outras participantes, havendo diversos momentos em que elas discordam. A respeito dessa situação, B8 diz que não quis discutir muito no momento, mas que B7 falava como se houvesse apenas uma verdade⁷⁷. Na entrevista de B7, ela afirma ter achado essa discussão sobre o papel da mulher polêmica, tendo sido o único momento durante a interação que ela ressalta como diferente da visão que ela já possuía. Isso pode ser visto no trecho da entrevista de B7, onde ela fala sobre o que conclui da interação:

Eu acho que eu sa/ saí com uma imagem tipo mais ou menos parecida com o que eu tinha antes de chegar assim... talvez só essa questão das meninas terem falado... eu gostaria de ter falado mais dessa questão da mulher... assim... o papel da mulher, eu gostaria de ter tido mais tempo pra falar... [...] comparar... porque essa coisa delas falarem assim “ah, não lá também tem pressão pra ficar bonita e tal... não sei quê.” Isso é uma coisa que realmente eu não eu nunca tive essa impressão... A impressão que eu tinha é que eles não ligam se a mulher tem barriga, se a mulher não tem barriga, essas coisas de corpo, então! [...] E eu acho que na Alemanha realmente... a minha impressão é que eles nem ligavam, entendeu? E ela falou assim “não!” entendeu? (pausa) aí eu achei polêmica essa parte da mulher... [...] Esse talvez seja a única coisa que me marcou mais assim, porque eu tenho essa opção e o pessoal falou “não, não é assim!” Eu gostaria de ter escutado porquê que não, dar um exemplo porque esse não foi o exemplo que eu tive, não foi a impressão que eu tive ...

Nesse trecho, B7 comenta sobre a discussão de papéis da mulher, fala da contribuição de outras participantes e de como discordaram da sua opinião. É interessante notar que ela vê a discordância de uma das participantes (não identificada) e das participantes em geral (o pessoal) como diretas, reproduzindo-as como “não!” ou “não, não é assim!”. Apesar disso, no trecho a que B7 se refere não há casos de discordâncias tão direta, sendo pelo contrário acompanhadas de hesitações “ah:: ich weiß es nicht” ou justificativas e exemplos. As discordâncias diretas que ocorrem nessa situação partem na verdade da própria B7, o que pode ter contribuído para que B8 afirmasse em sua entrevista que B7 falava como se só houvesse uma verdade.

⁷⁷ A entrevista de B8 não foi disponibilizada para o grupo de pesquisa, sendo que essa informação foi fornecida pela pessoa que realizou a entrevista.

As entrevistas retrospectivas apontam para o fato de que os participantes demonstram determinadas reações baseados em um conjunto de fatores, que englobam a interpretação da situação vivida, características individuais ou culturais. As diferentes visões de uma mesma situação apresentadas nas entrevistas mostram o quanto uma situação de conflito pode depender de interpretações subjetivas e de processos não aparentes nos níveis verbal e não verbal, mostrando a necessidade de uma análise que ultrapasse a estrutura linguística.

5 DISCUSSÃO

5.1 Estilo alemão e brasileiro

Analisando as interações sob a perspectiva das teorias mencionadas no Capítulo 2, é possível perceber o delineamento de diferentes estilos que podem ser associados a características alemãs ou brasileiras. Ao analisar as interações como um todo, podemos perceber algumas diferenças entre os grupos quanto à realização e ao encerramento de atividades de conflito, o que pode indicar diferentes estilos ou preferências na forma de interação. Isso pode ser visto especialmente ao observarmos a interação masculina, como mostra o Gráfico 1, com a proporção de realização de atividades de conflito e de tentativas de encerramento.

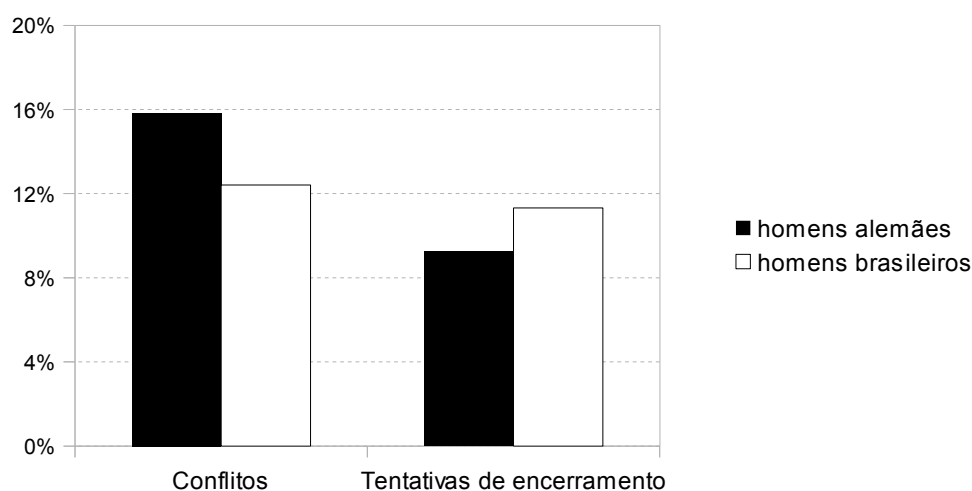


Gráfico 1: Realização de atividades de conflito e encerramento por homens

Pode-se perceber um maior nível de realização de conflitos por parte dos alemães e, ao mesmo tempo um maior nível de encerramento de conflitos por parte dos brasileiros. Nota-se no caso dos alemães uma diferença considerável entre o total de realização de conflitos e o total de tentativas de encerramento, enquanto esses números são semelhantes no grupo dos brasileiros.

Tomando como base a teoria de conflitos de Ting-Toomey e Oetzel (2007), podemos associar a maior realização de atividades de conflitos a um estilo mais competitivo, ou, de acordo com a teoria de Spencer-Oatey (2008b), a uma orientação para desafio à harmonia da interação. Ao mesmo tempo, as tentativas de encerramento de conflitos podem

ser vistas como uma orientação para elevação ou manutenção da harmonia da interação e podem ser associadas a um estilo de conflitos integrativo ou evasivo. Analisando o gráfico a partir dessa perspectiva, nota-se que os participantes alemães apresentam um estilo de conflitos mais competitivo e maior orientação para o desafio da harmonia em relação aos brasileiros.

Essa diferença entre alemães e brasileiros pode ser vista na interação masculina e nas entrevistas retrospectivas com os participantes, sendo que a diferença de estilos ou de expectativas sobre a interação causou alguns conflitos entre eles. Alguns participantes brasileiros por exemplo relatam terem se sentido incomodados ou mesmo intimidados pela atitude competitiva de alguns participantes alemães, o que se nota na entrevista de B2:

Eu me senti o tempo todo intimidado é... principalmente pelo A2 e... por quem mais aqui... não, foi mais pelo A2. Um pouco por esse rapaz [...] A3 mas mais pelo A2. Eu me sentia como se ele tivesse me desafiando, como se ele quisesse me testar o tempo todo ele tava... querendo assim invadir meu espaço, me desafiando, e eu num queria ser desagradável, eu num queria virar e fazer um, virar e falar “ei o que você quer”. Aí então eu tava nervoso, extremamente nervoso com essa atitude essa atitude invasiva do A2, que até pode ser da cultura de origem dele né?

Embora B2 perceba a atitude de A2 como desafiadora e invasiva, continua tratando-o bem, preferindo não ser “desagradável”. O comportamento de B2 nesse caso, que preferia continuar sendo gentil e concordando com A2 do que provocar algum tipo de confronto com ele pode ser associado a um estilo evasivo e a uma orientação para elevação ou manutenção da harmonia. Já a atitude de A2 e de outros participantes alemães pode ser associada a um estilo competitivo e uma orientação para desafio da harmonia. Essa diferença também fica clara na entrevista retrospectiva de A2 (Seção 4.3.2) que fala da necessidade dos alemães de mostrarem que estão com razão e de sustentar seus argumentos com certa agressividade, o que são características de um estilo competitivo, e da tendência dos brasileiros ao consenso, o que é característico de um estilo de conflitos evasivo (cf. OETZEL; TING-TOOMEY; YOKOCHI; et al., 2000). Além disso, a maioria dos homens brasileiros relata não ter expressado sua opinião diante de críticas e discordâncias ou não ter manifestado seu desconforto em algumas situações, aparentemente para manter a harmonia da interação (ou, como relata B2 para não ser “desagradável”). Essas características apontam de forma mais forte para um estilo evasivo dos participantes brasileiros.

A diferença entre brasileiros e alemães pode ser associada às diferenças existentes entre culturas coletivistas e individualistas. De acordo com Hofstede, Hofstede e Minkov (2010), as culturas coletivistas se caracterizam por uma preocupação maior com os interesses

do grupo, enquanto as individualistas se preocupam mais com os interesses individuais. Como o Brasil é considerado uma cultura coletivista e a Alemanha individualista pelos autores, isso explicaria o interesse dos brasileiros em manter a harmonia da interação e dos alemães em defender o próprio argumento.

Essas diferenças são também mostradas por Ting-Toomey e Kurogi (1998), que relacionam diferentes estilos e estratégias de conflito a características culturais, como o individualismo e o coletivismo. De acordo com eles, as culturas individualistas tendem a utilizar mais estratégias de preservação da própria face e, em uma situação de conflito, utilizam mais estratégias diretas e um estilo de conflito competitivo. Já as culturas coletivistas tendem a utilizar estratégias de não imposição à face do outro e, em situações de conflito, utilizam mais estratégias indiretas e um estilo de conflitos evasivo. É exatamente essa a situação observada na interação masculina ao compararmos o comportamento de brasileiros e alemães.

Além da dicotomia ‘individualismo *versus* coletivismo’ pode ser estabelecido um paralelo dos estilos brasileiro e alemão com as dimensões alto e baixo contexto. De acordo com Hall (1977), uma cultura de alto contexto tende a inferir as informações do ambiente, sendo que muito pouco precisa ser transmitido verbalmente ou de forma explícita, se caracterizando por uma comunicação mais indireta. Por outro lado, as culturas de baixo contexto demonstram maior necessidade de receber e transmitir informações de forma explícita, realizando a comunicação de forma mais direta. Sendo a cultura brasileira considerada de alto contexto e a alemã de baixo contexto, a teoria de Hall (1977) também se aplica às diferenças observadas entre brasileiros e alemães, podendo ter sido uma das causas dos conflitos existentes entre os participantes. Uma vez que os brasileiros preferem uma comunicação implícita, não veem necessidade em dizer claramente o que pensam em determinados momentos, o que poderia ser inferido por meios não verbais ou pela situação em geral. Os alemães por outro lado, ao preferir uma comunicação explícita, possuem uma necessidade maior de dizerem o que pensam, o que pode ser interpretado por pessoas de alto contexto como excesso de informação, ou, no caso dos conflitos, uma agressividade excessiva. Ao mesmo tempo, os alemães não conseguem inferir o sentido real da comunicação implícita de pessoas de alto contexto, não percebendo assim os desconfortos sentidos pelos participantes brasileiros por exemplo durante a interação.

Naturalmente, essas tendências não são manifestadas da mesma forma por todos os participantes, mas foram de forma geral observada na interação masculina. Na interação

feminina porém, as diferenças entre brasileiros e alemães não são vistas da mesma forma, sendo que a distribuição de conflitos e encerramento de conflitos na interação feminina mostra dados diferentes, assim como as formas de realização de conflitos. A comparação das interações 1 e 2 aponta para a existência de um estilo feminino e um estilo masculino.

5.2 Estilo masculino e feminino

Observando o Gráfico 2 da distribuição de atividades de conflito e tentativas de encerramento de conflitos para todos os grupos pode-se ver algumas das diferenças mencionadas existentes entre as interações.

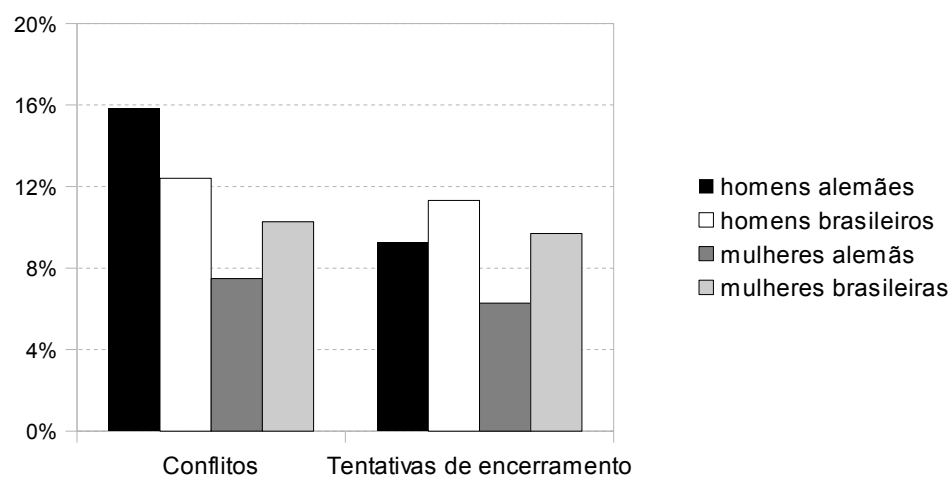


Gráfico 2: Realização de atividades de conflito e encerramento por homens e mulheres

Pode-se perceber uma tendência maior dos participantes do sexo masculino a realizarem conflitos quando comparados às participantes do sexo feminino. Como o formato e os temas das interações são parcialmente controlados, havendo inclusive mais temas polêmicos na interação feminina (ver Seção 4.1), não se pode dizer que essas diferenças se relacionem a características das interações, mas sim que estão ligadas a características pessoais ou culturais dos participantes. Essa tendência maior à realização de conflitos pelos homens é consonante com estudos de gênero como o de Sheldon (1993), que mostra uma maior competitividade em indivíduos do sexo masculino, bem como um número maior de realização de conflitos quando comparados a participantes do sexo feminino.

Nota-se uma realização de conflitos pelas mulheres alemãs mais baixa do que por brasileiras, sem que haja grandes diferenças na realização de conflitos e encerramentos de conflitos por cada grupo. A maior proporção de atividades de conflito por parte das brasileiras

poderia indicar em geral um comportamento mais competitivo, o que de fato ocorre em alguns momentos da interação. Contudo, o fato de não se observarem grandes diferenças entre a proporção de conflitos e a proporção de tentativas de encerramento mostra que mesmo que haja um comportamento mais competitivo por parte das brasileiras, ele não se compara ao observado no grupo dos homens alemães.

Aparentemente, na interação feminina não houve nenhum incômodo ou desconforto devido a diferenças observadas entre brasileiras e alemãs. De forma geral, as participantes relataram a experiência de forma positiva, como visto na Seção 4.3.2, destacando que todas as opiniões foram ouvidas e que todos falaram o que pensam. A participação de cada uma também foi mais distribuída, com uma preocupação maior em ouvir e integrar as demais, o que mostra uma interação mais equilibrada e não polarizada como a interação masculina. De acordo com Ting-Toomey e Oetzel (2003), características como harmonização de opiniões divergentes e integração dos demais participantes constituem aspectos de um estilo integrativo, o que se aplica tanto a brasileiras quanto alemãs na interação feminina.

De forma geral, os estilos de conflito atribuídos a cada um dos grupos são vistos como tendências. Tanto homens quanto mulheres e brasileiros e alemães apresentaram em algum momento um dos estilos de conflito, competitivo, integrativo ou evasivo. As classificações feitas aqui em que homens alemães apresentam um estilo mais competitivo, homens brasileiros um estilo mais evasivo e mulheres alemãs e brasileiras um estilo integrativo, baseiam-se na observação das tendências mais gerais dos grupos, mas não pretendem estabelecer um estilo fixo para cada um deles. Essas tendências podem variar não só de acordo com influências culturais, mas também com características pessoais e mesmo em relação à situação de interação. No caso das interações analisadas por exemplo, os homens brasileiros podem ter adotado um estilo mais evasivo justamente devido ao contato com os alemães, mais competitivos, que pode ter feito com que eles se retraíssem. Isso é mostrado em uma das entrevistas retrospectivas, com o participante B4, que fala sobre o seu próprio papel e sobre o papel de A2 na interação:

É engraçado, quando tem uma pessoa que lidera, eu já... eu fico pra trás. Aí eu deixo espaço “ah não, se esse cara já tomou o espaço de quem vai comandar o assunto, ótimo, não preciso preocupar em ficar dialogando”, sabe. Então, é interessante. Isso eu... eu sou assim. Se não tivesse ninguém, se não tivesse o A2 lá, eu provavelmente teria tomado partido, assim, das conversas mais intensamente. [...] Ele parece que dominava ali, sabe. Aí eu ficava meio que com vergonha de chamar o... porque eu gosto de conversar é mais... num é em discussão, assim, sabe, todo mundo... apesar de ser professor, né, eu tô acostumado com sala de aula, mas, apesar disso, num gosto de

ficar numa discussão em que eu tô lá na frente falando com todo mundo, né. Eu gosto mais é de uma conversa reservada, né.

Esse trecho mostra o efeito que o comportamento de A2, considerado competitivo e dominador, provoca em B4. Além disso, outros comentários como o de B2, que afirma ter se sentido intimidado por A2 e A3, apontam para a possibilidade de que o comportamento evasivo dos homens brasileiros sejam uma reação ao estilo competitivo apresentado por homens alemães. Já no caso das mulheres, como as participantes alemãs não apresentaram um estilo competitivo, não aconteceu também uma retração por parte das brasileiras. Essas diferenças porém também podem se dever a outros fatores, como características pessoais dos participantes em cada interação, não sendo possível generalizá-las apenas a partir desses dados.

Além das diferenças de estilos de conflito, podem ser vistas outras diferenças entre a interação feminina e masculina, como por exemplo no uso de elementos verbais e não verbais em atividades de conflitos.

5.3 Formas de realização de atividades de conflito

Como vimos na Seção 4.2, há diferentes elementos verbais e não verbais de uso frequente em atividades de conflito, que podem ser associados tanto aos *downgraders* e *upgraders* apresentados por Spencer-Oatey (2008b) quanto à teoria de polidez de Brown e Levinson (1987). As diferenças de uso desses elementos entre os grupos, como por exemplo o uso da concordância ou negação no início de atividades de conflito, entre outros, contribui para a identificação de estilos conversacionais de cada grupo. De acordo com Tannen (1984/2005), os estilos conversacionais se referem à forma como as pessoas se comunicam, podendo haver diferenças de acordo com o grupo social a que as pessoas pertencem. Dessa forma podem ser encontrados estilos relativos à nacionalidade, sexo, idade, entre outros, mas que devem ser considerados de forma relativa, em comparação uns aos outros, e não absoluta (cf. TANNEN, 2000a).

A análise dos tipos de atividades de conflito mostra as estruturas e funções que são encontradas com mais frequência em cada grupo. Foram notadas diferenças consideráveis na realização de duas subcategorias de críticas e discordâncias: *questionamentos* e *gozações e gracejos*. Ambas as atividades, que indicam em parte de suas realizações uma atitude provocativa, foram realizadas com grande frequência por homens alemães, frequência moderada a baixa por homens brasileiros e frequência muito baixa entre mulheres brasileiras e

alemães (Gráfico 3), com distribuições altamente significativas de acordo com o teste do qui-quadrado⁷⁸. As diferenças de realização dessas atividades aponta para a existência de um estilo conversacional provocativo compartilhado por homens alemães e parcialmente compartilhado por homens brasileiros.

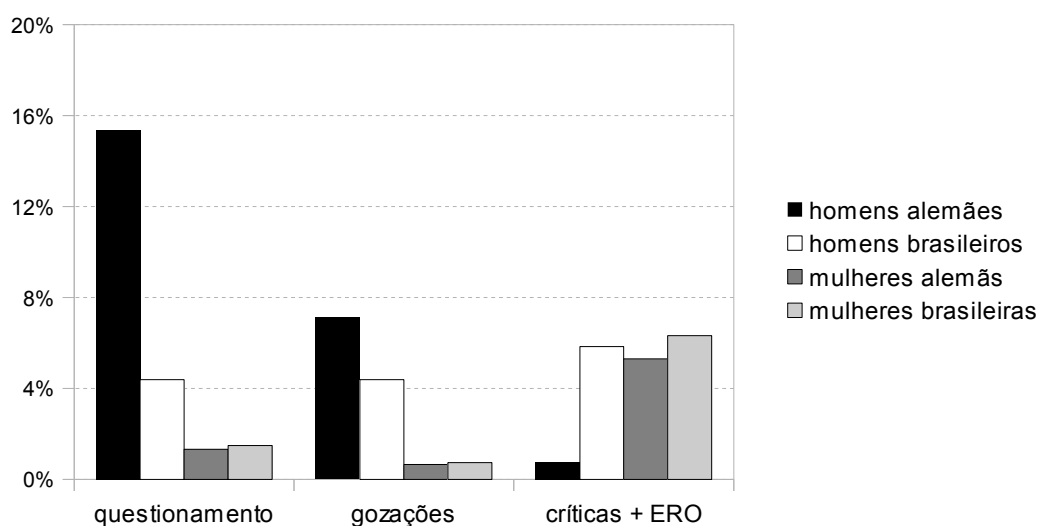


Gráfico 3: Realização dos tipos de conflitos

Além dessas atividades, foi notada uma forma específica de realização de críticas, com a presença ou ausência de expressões relativizadoras da opinião, com distribuição muito significativa de acordo com a análise pelo teste qui-quadrado⁷⁹. Nessa atividade, pode-se perceber uma realização similar dos grupos de homens brasileiros, mulheres alemãs e brasileiras, mas uma realização muito baixa no grupo de homens alemães. Esses dados, por sua vez, apontam para um estilo conversacional compartilhado por mulheres brasileiras e alemãs e por homens brasileiros, com uma tendência a relativizar as críticas realizadas.

As aproximações entre os grupos podem ser vistas também na análise dos elementos verbais e não verbais realizada na Seção 4.2. A análise conjunta desses elementos permite agrupá-los de acordo com as teorias apresentadas por Brown e Levinson (1987) e Spencer-Oatey (2008b). Poderíamos ter dessa forma um grupo de elementos intensificadores ou associados à realização *bald on record* de atividades de conflito e outro grupo de elementos atenuadores, associados às estratégias de polidez positiva ou de polidez negativa, como mostra a Tabela 36.

⁷⁸ Análise pelo teste do qui-quadrado para distribuição de questionamentos: $\chi^2=53,76$; $df=3$; $p<0,001$, conforme Seção 4.2.1.3; para distribuição de gozações e gracejos: $\chi^2=18,8$; $df=1$; $p<0,001$, conforme Seção 4.2.1.5.

⁷⁹ Análise pelo teste qui-quadrado para distribuição de críticas com uso de expressões relativizadoras: $\chi^2=17,5$; $df=6$; $p<0,01$, conforme Seção 4.2.3.6.

Tabela 36: Classificação de elementos verbais e não verbais

Downgrader/Upgrader	Teoria da Polidez	Elementos verbais e não verbais
Intensificadores	bald on record	palavras negativas e adversativas no início de atividades de conflito gestos e expressões de desaprovação e desagrado
	polidez positiva	concordância marcadores fáticos sorriso
Atenuadores	polidez negativa	interjeição de hesitação expressões relativizadoras de opinião expressões relativizadoras de conteúdo entonação suavizadora

Naturalmente, devido ao escopo do presente trabalho, essa classificação não cobre todas as ocorrências de estratégias de polidez ou realização *bald on record*, limitando-se aos elementos verbais e não verbais associados a essas formas de realização. Por esse motivo, a realização *off record* não está presente nesta dissertação, já que suas estratégias como *seja vago*, *seja ambíguo*, etc. dificilmente poderiam ser encontradas em um único elemento linguístico. Da mesma forma, há ocorrências de realização *bald on record* que não utilizam os elementos verbais e não verbais analisados e que portanto não foram consideradas nessa classificação. Contudo, a classificação de acordo com a teoria da polidez não pretende ser exaustiva, mas tem o objetivo de possibilitar uma abstração e um agrupamento dos resultados encontrados, facilitando sua comparação.

Para a divisão das categorias listadas, foram considerados apenas os elementos verbais e não verbais inequivocamente associados às estratégias de polidez mencionadas e aos atenuadores/intensificadores. Dessa forma, não foram considerados elementos como *entonação enfática*, *interjeições que não expressam hesitação* e *riso*, que dependendo do contexto podem ser associados tanto a uma forma de atenuação da atividade de conflito, relacionando-se à estratégia de polidez positiva, quanto à sua intensificação, relacionando-se a uma realização *bald on record*. Esses elementos serão tratados posteriormente.

A contagem dos elementos verbais e não verbais associados à teoria da polidez é apresentada abaixo⁸⁰.

⁸⁰ Uma vez que uma mesma atividade de conflito pode apresentar mais de um elemento e portanto mais de uma estratégia, para a contagem foram agrupadas todas as atividades de conflito que possuíam pelo menos um dos elementos associados a essas categorias. Cada atividade de conflito que apresentava um ou mais elementos correspondentes à mesma estratégia foi contada apenas uma vez. Contudo, a contagem das estratégias foi feita individualmente, havendo atividades de conflito que apresentavam elementos relacionados a mais de uma estratégia e que portanto foram contadas mais de uma vez. Houve ainda atividades que não apresentaram nenhum dos elementos analisados e que portanto não foram consideradas nesses resultados.

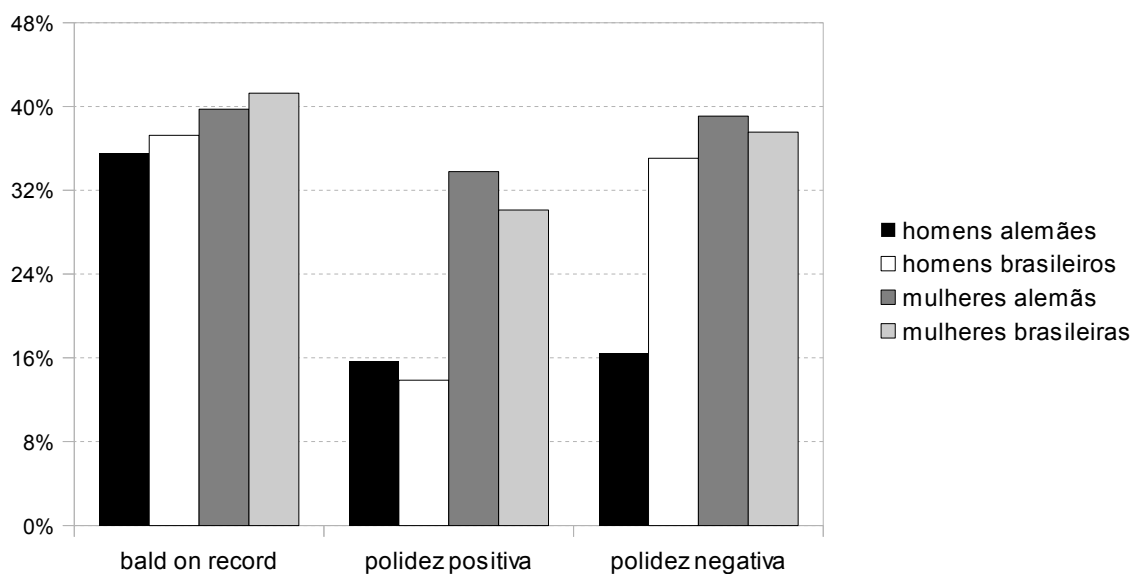


Gráfico 4: Distribuição de elementos de polidez positiva, negativa e realização *bald on record*

Pode-se perceber uma frequência maior de realização de atividades de conflito com uso de elementos *bald on record*, cujas ocorrências se mostram similares em todos os grupos, com variações de apenas cerca de cinco pontos percentuais e uma distribuição não significativa de acordo com o teste do qui-quadrado⁸¹. Notam-se porém diferenças altamente significativas nos elementos de polidez positiva e negativa⁸². Os alemães do sexo masculino possuem um baixo número de ocorrências em ambas as categorias, enquanto os brasileiros do sexo masculino possuem preferência por elementos de polidez negativa, sendo as ocorrências destes mais que o dobro de ocorrências de elementos de polidez positiva. Nota-se também um uso maior pelas mulheres brasileiras e alemãs dos elementos de polidez positiva e negativa, com uma leve preferência por elementos de polidez negativa, que apresentam em ambos os grupos uma superioridade de cerca de cinco pontos percentuais.

Além disso, nota-se mais uma vez a proximidade das ocorrências de alguns grupos. As ocorrências dos grupos de mulheres brasileiras e alemãs são similares em todas as categorias e as ocorrências dos grupos de homens e mulheres brasileiras e de mulheres alemãs são similares na categoria polidez negativa (além de *bald on record* naturalmente, onde todas as ocorrência são similares). Percebe-se também uma proximidade dos grupos de homens

81 Análise da distribuição dos elementos *bald on record* de acordo com o teste do qui-quadrado: $\chi^2=2$, $df=3$, $p=0,56$

82 Análise da distribuição dos elementos de polidez positiva de acordo com o teste do qui-quadrado: $\chi^2=31,5$; $df=3$; $p<0,001$. Análise da distribuição dos elementos de polidez negativa de acordo com o teste do qui-quadrado: $\chi^2=37,6$; $df=3$; $p<0,001$.

brasileiros e alemães na categoria de polidez positiva, o que indica a existência de um estilo masculino e um feminino.

A proximidade dos grupos de mulheres nos Gráficos 3 e 4 indica a existência de um estilo feminino compartilhado por brasileiras e alemãs. Porém, em categorias como *polidez negativa* (Gráfico 4), *questionamento e críticas com expressões relativizadoras de opinião* (Gráfico 3), as ocorrências do grupo de homens brasileiros se aproxima das ocorrências do grupo de mulheres, o que faz com que não se possa falar simplesmente de um estilo feminino.

Essa diferença foi mostrada também por Meireles (2003), que sugere que as mulheres alemãs apresentam um estilo mais consensual, se preocupando mais com a face do interlocutor do que os homens alemães, que apresentariam um estilo mais agressivo e voltado para a própria face. Ao mesmo tempo, a autora aponta que essa diferença não é observada entre homens e mulheres brasileiros, que de forma geral apresentam um estilo mais voltado para o consenso.

Uma possível explicação para esse fenômeno são as diferenças apontadas por Hofstede, Hofstede e Minkov (2010, p. 140; Seção 2.2.2) sobre sociedades femininas e masculinas, que reproduzimos aqui:

Uma sociedade é chamada de masculina quando os papéis emocionais masculinos e femininos são claramente distintos: homens devem ser assertivos, rígidos, focados em sucesso material, enquanto mulheres devem ser modestas, gentis e preocupadas com qualidade de vida. Uma sociedade é chamada de feminina quando os papéis emocionais de homens e mulheres coincidem: ambos devem ser modestos, gentis e preocupados com a qualidade de vida.

Uma vez que o Brasil é classificado pelos autores como uma sociedade feminina, pode-se dizer que não existe grande diferença entre os papéis emocionais de homens e mulheres brasileiros. Na Alemanha, por outro lado, classificada como uma sociedade masculina, essa diferença tende a ser mais acentuada, sendo os homens alemães mais assertivos, rígidos e focados no sucesso material. As mulheres alemãs por sua vez, sendo mais gentis, modestas e preocupadas com a qualidade de vida, assemelham-se mais aos homens e mulheres brasileiros do que aos homens alemães. Isso explica a proximidade desses grupos em algumas das categorias vistas, e a grande diferença observada entre homens e mulheres alemães. Ao mesmo tempo, a existência desse mesmo padrão (proximidade de homens e mulheres brasileiros e distância de homens e mulheres alemães) sugere que os conceitos de sociedade feminina e masculina não são aplicáveis somente aos papéis emocionais de homens e mulheres, mas se refletem também no seu uso de elementos verbais e não verbais e ao

direcionamento de seu comportamento para a resolução de conflitos.

Meireles (2003) também aponta algumas possíveis consequências causadas por diferenças entre brasileiros e alemães em uma interação intercultural. Segundo ela, a ausência de estratégias que preservam a relação entre os participantes poderia provocar nos brasileiros uma impressão de que os alemães são agressivos. Ao mesmo tempo, afirma a autora, a ausência de objetividade e de argumentos concretos por parte dos brasileiros poderia causar nos alemães a impressão de insegurança ou falsidade. Como visto na Seção 4.3.2, essas diferenças de estilos conversacionais e de expectativas de fato provocaram confrontos entre brasileiros e alemães. Porém, isso só foi observado na interação masculina, sendo que, como mostrado nessa seção, na interação feminina as participantes brasileiras e alemãs se expressaram em geral de forma semelhante, não relatando conflitos interculturais nas entrevistas retrospectivas.

Esses dados mostram a relatividade dos conceitos de estilos, que podem ser determinados pela influência de diversos grupos sociais simultaneamente, não podendo portanto serem vistos de forma isolada.

5.4 Expressividade e comedimento

Apesar das semelhanças observadas entre os estilos de homens e mulheres brasileiros, a classificação de uma sociedade como feminina não implica que as características conversacionais de homens e mulheres serão exatamente iguais em todos os aspectos, mas apenas que haverá uma aproximação maior entre esses grupos. Da mesma forma, as mulheres e homens de uma sociedade masculina não apresentarão necessariamente características distintas, havendo a influência de outros fatores, entre os quais aspectos culturais. Isso pode ser visto em algumas categorias dos gráficos anteriores, como de elementos de polidez positiva, em que as ocorrências dos grupos de homens e mulheres brasileiras se diferenciam consideravelmente.

Esse fenômeno ocorre também em duas categorias não incluídas no Gráfico 4: a entonação enfática e uso de interjeições que não expressam hesitação, que são mostradas no Gráfico 5⁸³.

83 A análise pelo teste do qui-quadrado para esses dados indica uma distribuição significativa para as interjeições ($\chi^2=10,4$; $df=3$; $p<0,05$) e uma distribuição altamente significativa para as ocorrências de entonação enfática ($\chi^2=45,6$; $df=3$; $p<0,001$).

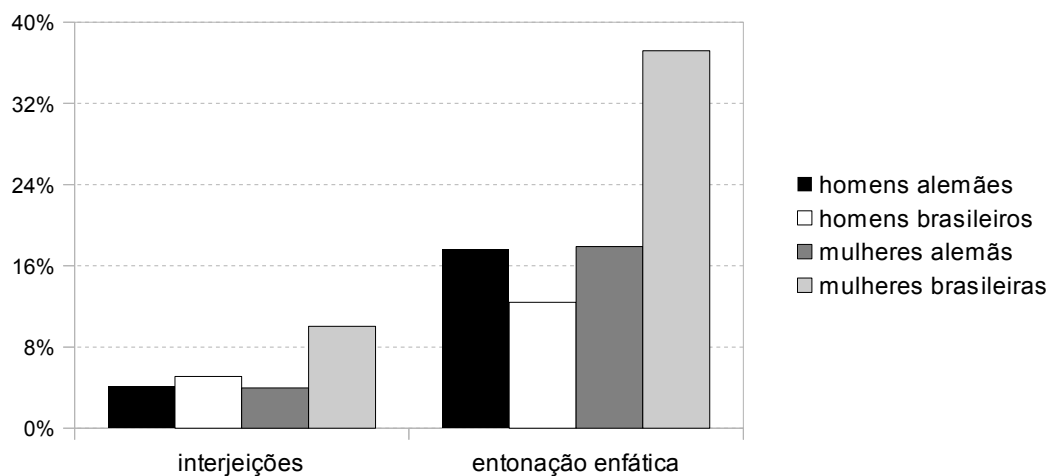


Gráfico 5: Realização de interjeições e entonação enfática

Embora as interjeições que não expressam hesitação (como *ei*, *nossa*, etc) e a entonação enfática possam ser associadas com a intensificação de atividades de conflito, esses elementos possuem alguns usos que não necessariamente se referem à realização direta de atividades de conflitos. Esses usos, mencionados na descrição de resultados, referem-se à expressão de emoções, o que é visto na intensa variação tonal de participantes brasileiras ao contar uma história ou defender um ponto de vista ou no uso de interjeições de surpresa, indignação, repulsa, entre outros. A sua função para expressão de emoções os associa ao estilo de expressividade, da dicotomia expressividade e comedimento, mencionado por Spencer-Oatey (2008b; Seção 2.5), que engloba estratégias de polidez positiva. Essa dupla possibilidade de classificação não permitiu que esses elementos fossem simplesmente classificados como elementos intensificadores de conflitos ou como elementos de polidez positiva⁸⁴.

A distribuição das interjeições e entonações enfáticas no gráfico acima mostra uma tendência maior das brasileiras no uso de tais elementos, com ocorrências relativamente baixas por parte dos brasileiros e dos demais grupos. Embora não sejam analisadas aqui todas as possibilidades de expressão de emoções, pode-se dizer que os homens brasileiros apresentam um estilo de comedimento e as mulheres, de expressividade, pelo menos em relação aos elementos analisados e em relação a atividades de conflito. Sendo a expressividade associada às estratégias de polidez positiva, o estilo de comedimento

⁸⁴ É interessante notar que no trabalho de Oetzel, Ting-Toomey, Yokochi et al. (2000; Seção 2.8) a estratégia de conflitos *expressão das emoções* também foi associada simultaneamente a mais de um estilo de conflito, o que ressalta sua dificuldade de classificação.

observado em homens brasileiros possui um reflexo também nas suas baixas ocorrências de elementos de polidez positiva, como visto no Gráfico 4.

Como mostrado na Seção 2.7, Tannen (1992) também afirma haver diferenças nos estilos feminino e masculino em relação à expressão das emoções. A autora afirma que homens e mulheres estado-unidenses possuem formas diversas de serem indiretos, sendo que enquanto as mulheres são mais indiretas para a realização de pedidos por exemplo, os homens são mais indiretos para a expressão de emoções. Contudo, observando as semelhanças entre homens e mulheres alemães no uso desses elementos, nota-se que esse estilo também pode ser relativo a aspectos culturais.

A diferença entre homens e mulheres brasileiros e, ao mesmo tempo as semelhanças observadas entre homens e mulheres alemães no uso de interjeições e entonação enfática mostram a relatividade dos conceitos de estilos femininos e masculinos e de sociedades femininas e masculinas. Ainda que sejam observadas similaridades entre homens e mulheres de uma sociedade feminina, essas similaridades não se relacionam a todos os seus aspectos, havendo ainda assim, a possibilidade de existência de um estilo feminino e masculino. Ao mesmo tempo, também pode haver similaridades entre homens e mulheres em sociedades masculinas, como se vê nos grupos de homens e mulheres alemães nesse caso.

5.5 Relatividade cultural

Como visto nas seções anteriores, ainda que se possa falar de um estilo brasileiro e alemão e de um estilo masculino e feminino, existe uma relatividade nesses conceitos. A frequência de uso de diversos elementos verbais e não verbais nas atividades de conflito, de aplicação de estratégias de encerramento de conflitos ou de comportamento nas interações de forma geral pode ser associada a características dos grupos culturais de sexo e nacionalidade de que os indivíduos fazem parte. O pertencimento a esses grupos no entanto não é determinante para que os participantes possuam certa característica ou estilo, havendo diversos outros fatores que podem influenciar nesse ponto, como pertencimento a outros grupos e características pessoais.

Por esse motivo pode-se observar nas interações que determinados elementos ou estilos não são manifestados da mesma forma por todos os participantes da interação. Isso pode ser visto já na distribuição da participação de cada um deles, que apresentam diferentes quantidades de turnos e unidades tonais produzidas assim como uma diferente proporção de atividades de conflitos realizadas (ver Seção 4.1.2). De forma específica, pode-se ver

diferenças na análise de estratégias de encerramento de conflitos por exemplo, em que o encerramento de conflitos através do uso de humor foi observado em apenas um participante brasileiro do sexo masculino (B1), que ainda assim foi responsável por um grande número de ocorrências dessas estratégias. A atividade de conflito *questionamento*, da mesma forma, é realizada de forma muito mais frequente pelo participante A2, que a utiliza em diversos momentos da interação.

Em relação aos estilos de conflitos também podem ser notadas grandes diferenças entre os participantes. Na interação masculina, os participantes A2 e A3 apresentam um estilo mais competitivo do que os demais participantes alemães, engajando-se em longas discussões para mostrar o próprio ponto de vista. Ao mesmo tempo, o participante A1 apresenta em alguns aspectos características mais próximas dos participantes brasileiros, com menor realização de atividades de conflitos e uma atitude em geral mais integrativa.

Os participantes brasileiros apresentam frequentemente um estilo integrativo ou evasivo, sendo que o participante B2 apresenta um estilo mais evasivo, tendo relatado em diversos momentos durante a entrevista retrospectiva sobre situações em que ele não reagiu a determinada crítica ou discussão para evitar confrontos com os demais participantes. Por outro lado, o participante B4 demonstra em alguns momentos uma atitude mais competitiva que se aproximaria do estilo alemão, o que é corroborado na entrevista retrospectiva de B3:

Ah, sei lá, o B4 ele já tem um estilo meio que assim alemão... Eu conheço ele porque já tive aula com ele [...] Um pouco é... sincero demais, ser pouco assim tolerante (?) mas eu tô falando isso do que a gente ouve falar então... Acho que é até errado da minha parte julgar assim..

Na interação feminina, embora as participantes em geral apresentem um estilo de conflito integrativo, a participante B7 possui características competitivas, participando de discussões ao longo da interação em que ela não parece aceitar o ponto de vista das demais, o que incomodou a participante B8. A5 por outro lado, parece possuir uma tendência maior ao consenso e à utilização de meio-termo do que as demais participantes, fazendo uso dessa estratégia em diversos momentos durante a interação.

Há diversos fatores que podem ser associados a essas diferenças, incluindo características pessoais. O próprio fato de os participantes alemães estarem morando no Brasil no momento das interações faz com que eles possivelmente tenham alterado alguns dos seus padrões de comunicação, o que também pode ter acontecido com alguns dos participantes brasileiros que já moraram na Alemanha. Isso pode ser observado especialmente no participante A2, que morava há cerca de oito anos no Brasil na época da interação. Apesar do

tempo prolongado de contato com a cultura brasileira e grande domínio da língua portuguesa, o participante apresenta características que podem ser associadas aos alemães, como a competitividade, que em muitas situações se mostra nele de forma mais forte do que nos demais participantes. Pode-se pensar nesse caso que a sua estada no Brasil teve um efeito de intensificação de alguns dos seus padrões comunicativos alemães⁸⁵, diferenciando-o ainda mais dos brasileiros, mesmo que tal fato não seja consciente a ele, como mostra a entrevista na Seção 4.3.2.1.

Além da influência da estada em outro país, muitas vezes a própria situação de interação pode provocar mudanças no comportamento dos participantes. Isso pode ser visto por exemplo no comportamento mais evasivo dos homens brasileiros e mais integrativo das mulheres brasileiras. Embora essas diferenças possam estar relacionadas a um estilo masculino ou feminino, também podem ter sido influenciadas pelo comportamento dos alemães com que eles interagiram, como visto na Seção 5.2. Na interação masculina, os alemães apresentam um estilo mais competitivo, o que pode ter feito com que os brasileiros se retraíssem e não participassem tanto da interação. Na interação feminina por outro lado, como o estilo das alemãs foi mais integrativo, tal retração não ocorreu.

Essas diferenças entre os participantes e a dificuldade de se determinar os seus motivos ocorrem justamente devido à multiplicidade de fatores relacionados às atividades de conflitos ou a interações de forma geral. O fato de pertencermos a diferentes grupos sociais ao mesmo tempo, como afirma Spencer-Oatey (2008a), faz com que haja diversas influências simultâneas na forma como interagimos, contribuindo para a diversidade que se observa mesmo entre pessoas de uma mesma nacionalidade. Como mostra Schröder (2008), a diferença entre comunicação intracultural e intercultural se dá apenas em grau, sendo possível observar conflitos e diferenças na forma de comunicação tanto entre participantes de nacionalidades diferentes (como entre B2 e A2 por exemplo) quanto da mesma nacionalidade (como entre B7 e B8). Devido às diversas influências a que pessoas de um mesmo grupo cultural estão sujeitas simultaneamente, seria impossível determinar um conjunto de características interacionais para um grupo de forma homogênea, como por exemplo um estilo alemão que se aplicasse a todos os alemães. O que pode ser feito, e o que fizemos neste trabalho, foi mostrar as tendências linguísticas e interacionais nos grupos analisados, mas sem tomá-las como uma manifestação homogênea da cultura brasileira e alemã ou de estilos masculino e feminino.

85 Esse tema também é tratado em Schröder e Lage (no prelo).

6 CONCLUSÃO

A proposta de análise deste trabalho integra diferentes teorias e modelos, como a teoria da polidez de Brown e Levinson (1987), a teoria do gerenciamento da harmonia de Spencer-Oatey (2008b), o modelo de conflitos interculturais de Ting-Toomey e Oetzel (2007), as dimensões culturais de Hall (1977) e Hofstede (1983), a teoria de estilos conversacionais (Tannen, 1984/2005), entre outras. Essa perspectiva permite a análise de atividades de conflito de forma mais profunda, uma vez que considera diversos aspectos envolvidos nas interações interculturais. Além disso, a análise conjunta de elementos verbais e não verbais e do aspecto relacional da interação mostra-se fundamental para a compreensão de conflitos interculturais e outros processos que muitas vezes não podem ser percebidos somente a partir da estrutura linguística.

Essa análise integrada possibilita o delineamento de diferentes estilos comunicativos associados a grupos culturais. Percebe-se por exemplo um estilo de conflito mais competitivo por parte dos homens alemães em contraposição a um estilo evasivo por parte de homens brasileiros. Isso se associa ao pertencimento dos brasileiros a uma sociedade coletivista, fazendo com que eles se preocupem mais com a harmonia das interações, evitando os conflitos. Ao mesmo tempo, o pertencimento de alemães a uma sociedade individualista aponta para uma tendência de preocupação com interesses individuais sobrepostos aos interesses do grupo, o que faz portanto com que eles não se preocupem tanto com a harmonia das interações.

Apesar das diferenças vistas entre homens brasileiros e alemães, não se notam porém grandes diferenças na realização de atividades de conflito por mulheres brasileiras e alemãs. Nesse caso, o pertencimento a diferentes nacionalidades não parece exercer tanta influência na interação, sendo que tanto brasileiras quanto alemãs apresentam um estilo de conflito integrativo, procurando ouvir as opiniões das demais participantes e incluí-las na interação.

As semelhanças entre as participantes do sexo feminino também é notada na utilização de elementos verbais e não verbais para a realização de atividades de conflito, sendo que brasileiras e alemãs apresentam alto nível de utilização de elementos de polidez positiva e de polidez negativa. Homens brasileiros por outro lado apresentam alto nível de elementos de polidez negativa e baixo nível de elementos de polidez positiva, enquanto os homens alemães apresentam baixo nível tanto de elementos de polidez negativa quanto

positiva. De forma geral, observa-se proximidade entre os grupos de mulheres brasileiras e alemãs e uma distância entre os grupos de homens brasileiros e alemães, embora não em todos os pontos. Entre os grupos de mulheres e homens alemães há uma grande distância, enquanto entre mulheres e homens brasileiros há proximidade em alguns pontos. Isso é explicado pela diferenciação entre sociedades masculinas (com grandes diferenças entre os papéis emocionais de homens e mulheres) e femininas (com pequenas diferenças entre esses papéis). Sendo o Brasil considerado uma sociedade feminina e a Alemanha uma sociedade masculina (cf. HOFSTEDE; HOFSTEDE; MINKOV, 2010), observam-se assim grandes diferenças entre homens e mulheres alemães e diferenças menores entre homens e mulheres brasileiros.

Tais diferenças mostram que não se pode falar simplesmente de um estilo alemão, brasileiro, masculino ou feminino para a realização de atividades de conflito. Embora existam regularidades de uso em cada um desses grupos, o pertencimento simultâneo a mais de um deles faz com que as pessoas estejam sujeitas a influências simultâneas dos mesmos, impedindo que eles sejam analisados individualmente. Nesse sentido, seria mais plausível falar desses estilos e influências de forma combinada, o que geraria os estilos brasileiro masculino, brasileiro feminino, alemão masculino e alemão feminino.

Mesmo com essas especificações porém, as atividades de conflito não são realizadas da mesma forma por todos os participantes de cada grupo, que também podem apresentar diferentes estilos de conflito entre si. Isso se deve à grande quantidade de fatores que influenciam uma interação, incluindo características pessoais dos participantes e o pertencimento a outros grupos sociais (como família, religião, profissão, entre outros) que não foram considerados para este estudo. Isso mostra a complexidade de análises culturais, apontando para o fato de que qualquer análise cultural deve ser considerada como uma tendência e não como uma manifestação de características homogêneas e apontando também para a importância do estudo de outros grupos culturais além do país de origem.

Obviamente, as diferenças culturais observadas neste estudo se referem especificamente à realização de atividades de conflito, não se estendendo às demais situações. O foco deste trabalho, assim como o número limitado de interações realizadas, apontam para a necessidade de maiores pesquisas nesse campo, o que permitiria uma compreensão mais global da influência cultural, bem como do contato intercultural entre alemães e brasileiros ou participantes de outras nacionalidades.

REFERÊNCIAS

- ALEMANHA + BRASIL 2013 - 2014. Disponível em: <<http://www.alemanha-e-brasil.org>>. Acesso em 7 de fevereiro de 2013.
- BAKER, Paul. *Sociolinguistics and corpus linguistics*. Edinburgh: Endinburgh University Press, 2010.
- BOERSMA, Paul; WEENINK, David. *Praat: doing phonetics by computer* [Programa de computador]. Versão 5.3.39, jan. 2013. Disponível em <<http://www.praat.org>>. Acesso em 25 de janeiro de 2013.
- BROSZINSKY-SCHWABE, Edith. *Interkulturelle Kommunikation: Missverständnisse - Verständigung*. Wiesbaden: VS Verlag, 2011.
- BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen C. *Politeness: Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987
- CARVALHO, Marília G. De; TREVISAN, Lino. “Relações interculturais entre trabalhadores brasileiros e alemães na VW-Audi de S. José dos Pinhais”. In: *Revista Educação & Tecnologia*, 7, 2003, 68-86.
- CLYNE, Michael. *Inter-cultural communication at work: cultural values in discourse*. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.
- CONFLITO. In: DICIONÁRIO Online de Português, 2012. Disponível em: <<http://www.dicio.com.br>>. Acesso em 15 de dezembro de 2012.
- DIONISIO, Ângela Paiva. Análise da Conversação. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES, Anna Christina: *Introdução à Lingüística 2*. São Paulo: Cortez Editora, 2006, p. 69-100.
- DITTMAR, Norbert. *Transkription: Ein Leitfaden mit Aufgaben für Studenten, Forscher und Laien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2004.
- DOWDY, Shirley; WEARDON, Stanley; CHILKO, Daniel. *Statistics for Research*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2004, pp 25-81
- DRESING, Thorsten; PEHL, Thorsten; SCHMIEDER, Christian; et al. F4: Transcription software [Programa de computador]. Versão 5.2, 2012. Disponível em: <<http://www.audiotranskription.de/english/f4.htm>>. Acesso em 25 de janeiro de 2013.
- EDSTROM, Anne. “Expressions of disagreement by Venezuelans in conversation: reconsidering the influence of culture”. In: *Journal of Pragmatics*, 36, 2004, 1499–1518.
- ELAN. Programa de computador para criação de anotações complexas em arquivos de áudio e vídeo. Disponível em: <<http://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/>>. Acesso em 25 de janeiro de 2013
- FINK, Gerhard; KÖLLING, Marcus; NEYER, Ann-Katrin. “The Cultural Standard Method”.

In: *EI Working Papers*, 62, 2005. Disponível em: <<http://epub.wu.ac.at/450>>. Acesso em 05 de dezembro de 2012.

GALEMBECK, Paulo de T.; SILVA, Luiz A. da; ROSA, Margaret M. O turno conversacional. In: PRETI, Dino; URBANO, Hudinilson (orgs.). *A linguagem falada culta na cidade de São Paulo*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1990.

GODDARD, Cliff; WIERZBICKA, Anna. “Cultural scripts: What are they and what are they good for?”. In: *Intercultural Pragmatics*, 1-2, 2004, 153-166.

GOFFMAN, Erving. On face-work: An analysis of ritual elements in social interaction. In: GOFFMAN, Erving. *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New Jersey: Transactions Publishers, 2005.

GRICE, Herbert P. “Logic and conversation”. In: COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. *Syntax and semantics*. New York: Academic Press, 1975, 41-58.

GÜNTNER, Susanne. “Negotiating rapport in German-Chinese conversation”. In: SPENCER-OATEY, Helen (Org.). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. 2. ed. Londres: Continuum, 2008

HALL, Edward T.; HALL, Mildred R. *Understanding cultural differences*. London, Boston: Intercultural Press, 1990.

HALL, Edward T. *Beyond Cultures*. New York: Anchor Books, 1977.

HALL, Edward T. *The silent language*. New York: Doubleday, 1959.

HENNE, Helmut; REHBOCK, Helmut. “Theorie und Analyse des Gesprächs”. In: _____ *Einführung in die Gesprächsanalyse*. Berlin: Walter de Gruyter, 2001.

HOFSTEDE, Geert; HOFSTEDE, Gert Jan; MINKOV, Michael. *Cultures and Organizations: Software of the mind*. New York: McGrall Hill, 2010.

HOFSTEDE, Geert. “National Culture in Four Dimensions. A Research Based Theory of Cultural Differences among Nations”. In: *International Studies of Management and Organization* 13, 1983, 46-74.

KASPER, Gabriele. “Data collection in pragmatics research”. In: SPENCER-OATEY, Helen (Org.). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. 2. ed. Londres: Continuum, 2008.

KLANN-DELIUS, Gisela. “Gender and Language”. In: WIEGAND, Herbert E. *Sociolinguistics : an international handbook of the science of language and society*. Berlin: Walter De Gruyter, 2005, 1564-1582.

KROEBER, A. L.; KLUCKHOHN, Clyde. *Culture: A critical review of concepts and definitions*. New York: Vintage Books, 1963.

LAGE, Carolina de Viterbo. Análise das estratégias de trabalho da face de brasileiros e

alemães: Uma abordagem interacionista. In: VIII CONGRESSO BRASILEIRO DE PROFESSORES DE ALEMÃO, 2011, Belo Horizonte. *Anais eletrônicos*. Belo Horizonte, UFMG, 2011. Disponível em <<http://abrapa.org.br/hotsite/pdf/Arquivo07.pdf>>. Acesso em 20 de janeiro de 2013.

LEVINSON, Stephen C. *Pragmatics*. London: Cambridge University Press, 1983.

LOENHOFF, Jens. “Kulturvergleich und interkulturelle Kommunikation”. In: *Germanistisches Jahrbuch GUS „Das Wort”* 2003, 105-114.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Análise da Conversação*. São Paulo: Editora Ática, 2003.

MARTIN, Judith; NAKAYAMA, Thomas. *Intercultural Communication in Contexts*. New York: McGraw-Hill, 2010.

McDONALD, J. H. Small numbers in chi-square and G-tests. In: _____ Handbook of Biological Statistics. Maryland: Sparky House Publishing, Baltimore, 2009, p. 80-83. Disponível em: <<http://udel.edu/~mcdonald/statsmall.html>>. Acesso em 10 de janeiro de 2013.

MEIRELES, Selma Martins. *A dissensão e as estratégias de trabalho da face em diálogos do alemão*. 1997. Dissertação (Doutorado em Letras) – Departamento de Letras Modernas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1997.

MEIRELES, Selma Martins. “A negação sintática em diálogos do alemão e do português do Brasil”. In: *Pandaemonium Germanicum* 5, 2001, 139-168.

MEIRELES, Selma Martins. “Dissens und Höflichkeit: Deutscher Diskussionsstil aus einer fremden Perspektive”. In: *Pandaemonium Germanicum* 7, 2003, 215-232.

MEY, Jacob. *Pragmatics: an introduction*. Oxford e Cambridge: Blackwell, 1993.

MULAC, Anthony; BRADAC, James J.; GIBBONS, Pamela. “Empirical Support for the Gender-as-Culture Hypothesis: An Intercultural Analysis of Male/Female Language Differences”. In: *Human Communication Research*, 1, v. 27, 2001, 121–152.

MÜLLER-JACQUIER, Bernd; THIJE, Jan D. ten. “Interkulturelle Kommunikation: interkulturelles Training und Mediation”. In: BUSCH, Dominik; SCHRÖDER, Hartmut (eds). *Perspektiven interkultureller Mediation. Grundlagentexte zur kommunikationswissenschaftlichen Analyse triadischer Verständigung*. Frankfurt: Lang, 2005, 363-377.

OETZEL, John; TING-TOOMEY, Stella. “Face Concerns in Interpersonal Conflict”. In: *Communication Research*, 30, v. 6, 2003, 599-624.

OETZEL, John; TING-TOOMEY, Stella; YOKOCHI, Yumiko et al. “A Typology of Facework: Behaviors in Conflicts with Best Friends and Relative Strangers”. In: *Communication Quarterly*, 48, v. 4, 2000, pp. 397-419.

RASO, Tommaso; MELLO, Heliana. Parâmetros de compilação de um corpus oral: o caso do C-ORAL-BRASIL. In: *Veredas on-line – linguística de corpus e computacional*, 2, 2009, p. 20-35

RODRIGUE, C. M. Chi-square modeling spreadsheet. Department of Geography, California State University, 2011. Disponível em: <<http://www.csulb.edu/~rodrigue/geog200/ChiSquareModels.xls>>. Acesso em 10 de dezembro de 2012.

SHELDON, Amy. PickleFights: Gendered Talk in Preschool Disputes. In: TANNEN, Deborah (ed.). *Gender and conversational interaction*. New York: Oxford University Press, 1993, 83-109.

SCHMIDT, Thomas; WÖRNER, Kai. “EXMARaLDA – Creating, analysing and sharing spoken language corpora for pragmatic research”. In: *Pragmatics*, n. 19, 2009, 565-582

SCHRÖDER, Ulrike. Comunicação Intercultural: uma desconstrução e reconstrução de um termo inflacionário. *Cadernos de Linguagem e Sociedade*, v. 9, n. 1, p. 38-49, 2008.

SCHRÖDER, Ulrike. “Speech styles and functions of speech from a cross-cultural perspective”. In: *Journal of Pragmatics* 42, 2010, 466-476.

SCHRÖDER, Ulrike; LAGE, Carolina de Viterbo. "Estratégias de polidez em momentos de dissensão: Análise de uma interação entre estudantes brasileiros e alemães". In: *Revista de Estudos da Linguagem* (no prelo).

SELTING, Margreth; AUER, Peter; BARTH-WEINGARTEN, Dagmar *et al.* “Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)”. In: *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion*, nº 10, 2009, 353-402

SORNIG, Karl. “Disagreements and contradictions as communicative acts”. In: *Journal of Pragmatics* 1, 1977, 347-374.

SPENCER-OATEY, Helen. Introduction. In: SPENCER-OATEY, Helen (Org.). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. 2. ed. Londres: Continuum, 2008a

SPENCER-OATEY, Helen. Face, (Im)Politeness and Rapport. In: SPENCER-OATEY, Helen (Org.). *Culturally Speaking: Culture, Communication and Politeness Theory*. 2. ed. Londres: Continuum, 2008b

SPRANZ-FOGASY, Thomas. *'widersprechen': Zu Form und Funktion eines Aktivitätstyps in Schlichtungsgesprächen*. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung, 2005

STEFANOWITSCH, Anatol. *Quantitative Thinking for corpus linguistics*, 2004. Disponível em: <http://www-user.uni-bremen.de/~anatol/qnt/qnt_dist.html>. Acesso em 10 de janeiro de 2013.

STRAUB, Jürgen. Kultur. In: STRAUB, Jürgen; WEIDEMANN, Anna; WEIDEMANN, Doris (Orgs.). *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz*. Stuttgart: J.B. Metzler, 2007, 7-24

STRAUSS, Claudia; QUINN, Naomi. *A cognitive theory of cultural meaning*. Cambridge: University Press, 1997.

TANNEN, Deborah. "Conversational style". In : DECHERT, Hans W. ; RAUPACH, Manfred (eds.). *Psycholinguistic Models of Production*. Norwood: Ablex, 1987, pp. 251-267.

TANNEN, Deborah. *Gender and Discourse*. Oxford: Oxford University Press, 1996.

TANNEN, Deborah. "'Don't just sit there—interrupt!' Pacing and pausing in conversational style". In: *American Speech*, 75, v. 4, 2000a, 393-395.

TANNEN, Deborah. "Indirectness at Work." In: PEYTON, Joy; GRIFFIN, Peg; WOLFRAM, Walt; FASOLD, Ralph (eds.). *Language in Action: New Studies of Language in Society*. Cresskill, NJ: Hampton Press, 2000b, 189-212.

TANNEN, Deborah. *Conversational Style : Analysing talk among friends*. New York : Oxford University Press, 2005.

TANNEN, Deborah ; KAKAVA, Christina. "Power and Solidarity in Modern Greek Conversation: Disagreeing to Agree". In : *Journal of Modern Greek Studies*, 1, v. 10, 1992, 11-34.

THOMAS, Alexander. *Interkulturelle Handlungskompetenz : Versiert, angemessen und erfolgreich im internationalen Geschäft*. Wiesbaden : Gabler, 2011.

TING-TOOMEY, Stella; KUROGI, Atsuko. "Facework competence in intercultural conflict: an updated face-negotiation theory". In: *Int. J. Intercultural*, 11, v. 2, pp. 185-225, 1998.

TING-TOOMEY, Stella; OETZEL, John: "Intercultural Conflict: A Culture-Based Situational Model" In: COOPER, Pamela J.; CALLOWAY-THOMAS, Carolyn; SIMONDS, Cheri J. *Intercultural Communication. A Text with Readings*. Boston: Pearson Education, 2007, 121-130.

UNDERSTANDING the basics of EXMARaLDA. Disponível em: <http://www.exmaralda.org/files/Understanding_the_basics_of_exmaralda.pdf>. Acesso em 22 de fevereiro de 2013.

WIERZBICKA, Anna. *Cross-cultural pragmatics: the Semantic of Human Interaction*. 2. ed. Berlim: Walter de Gruyter, 2003.

WIERZBICKA, Anna. Intercultural Pragmatics and Communication. In: MEY, Jacob L. *Concise Encyclopedia of Pragmatics*. Heidelberg: Elsevier, 2ª ed., 2009, 392-399.

YULE, George. *Pragmatics*. Oxford: Oxford University Press, 1996.

ANEXO A – Convenções de transcrição GAT 2

Convenções de transcrição GAT 2, traduzidas e adaptadas de Selting, Auer, Barth-Weingarten et al. (2009):

Transcrição Mínima (Minimaltranskript)

Estrutura de turnos

[] Fala simultânea. Marca falas sobrepostas de diferentes falantes, destacando início e fim.

Inspirações e expirações

°h | h° Inspirações | expirações, duração de 0,2 - 0,5 s.

°hh | hh° Inspirações | expirações, duração de 0,5 - 0,8 s.

°hhh | hhh° Inspirações | expirações, duração de 0,8 - 1,0 s.

Pausas

(.) Micropausa estimada, duração até cerca de 0,2 s.

(-) Pausa curta estimada, duração de cerca de 0,2 - 0,5 s.

(--) Pausa média estimada, duração de cerca de 0,5 - 0,8 s.

(0.5) | (2.85) Pausas mensuradas

Convenções segmentais

und_äh, sempr_ia “latching”, anexação de sons na mesma unidade tonal

äh | öh | ahm | eh: sinais de hesitação, pausas preenchidas

' interrupção com fechamento glotal

/ Interrupções ou gaguejamentos :po/ por exemplo

Sinais de recepção

hm | ja | nein | nee Sinais monossilábicos

sim | é | não

hm_hm | ja_a | aham Sinais bissilábicos afirmativos

hm'hm' | ne_ein Sinais bissilábicos negativos

Risadas e descrições não verbais

haha hehe hihi Risada silábica, quando perceptível

((ri)) | ((risos)) Descrição pontual de risada

((tosse)) | ((olha para B1)) Descrição pontual de eventos paraverbais ou não verbais relevantes para análise

<<rindo> > | <<tossindo> > Descrição de eventos paraverbais e não verbais com alcance

Outras convenções

(xxx) | (xxx xxx) Uma ou duas sílabas incompreensíveis

(solche) sol(che)	Palavra ou parte de palavra presumida
(solche/welche)	Possíveis alternativas
((inaudível, 3 s))	Passagens inaudíveis ou incompreensível com duração aproximada
((incompreensível, 1,6 s))	
((...))	Omissão na transcrição
→	Indicação da linha de transcrição analisada

Transcrição básica

Estrutura sequencial

=	Anexação de nova unidade de fala ou segmento de forma rápida, imperceptível (<i>latching</i>)
---	---

Outras convenções segmentais

:	Prolongamento de cerca de 0,2 - 0,5 s
::	Prolongamento de cerca de 0,5 - 0,8 s
:::	Prolongamento de cerca de 0,8 - 1 s

Acentuação

akZENT	Acento primário ou principal, ênfase.
ak!ZENT!	Ênfase mais forte

Entonação no fim de unidades tonais

?	alto ascendente
,	médio ascendente
-	neutro
;	médio descendente
.	baixo descendente

Outra convenção

((surpreso)) <<surpreso> >	Comentário interpretativo pontual e com alcance
------------------------------	---

Transcrição detalhada

Mudança de registro tonal

<<t > >	Registro tonal grave (<i>tief</i>)
<<h > >	Registro tonal agudo (<i>hoch</i>)

Alterações no volume e velocidade

<<f> >	forte, alto
<<ff> >	fortissimo, muito alto
<<p> >	piano, baixo
<<pp> >	pianissimo, muito baixo
<<all> >	allegro, rápido

<<len>	>	lento, devagar
<<cresc>	>	crescendo, aumentando o volume
<<dim>	>	diminuendo, diminuindo o volume
<<acc>	>	acelerando, aumentando a velocidade
<<rall>	>	rallentando, diminuindo a velocidade

ANEXO B – Áudio das interações

A fim de preservar a identidade dos participantes das interações e garantir a utilização do material apenas para fins acadêmicos, preferimos não disponibilizar as gravações para acesso público. Caso haja interesse em consultar o áudio ou o vídeo das interações, entre em contato com Carolina de Viterbo Lage, pelo e-mail caroldeviterbo@gmail.com ou com a Professora Ulrike Schröder, pelo e-mail schroederulrike@gmx.com.