

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS

INTERAÇÕES DIADICAS TRANSCULTURAIS:
IMPLICAÇÕES PARA O PLANEJAMENTO DO COMPONENTE
ORAL DE UM CURSO UNIVERSITARIO
DE SECRETARIADO BILÍNGUE

POR

ASTRID NILSSON SGARBIERI

Dissertação apresentada ao
Departamento de Linguística
do Instituto de Estudos
da Linguagem da Universi-
dade de Campinas como re-
quisito parcial para ob-
tenção do grau de Mestre
em Linguística.

Este exemplar é a edição final da tese defendida por
Astrid Nilsson Sgarbieri e aprovada pela
Comissão Julgadora em 25/09/89
Campinas, 1989.

M. Cavalcanti

Profa. Dra. MARI DA JO COYO CAVALCANTI

ORIENTADORA

UNICAMP
BIBLIOTECA CENTRAL

ORIENTADORA: Profª Drª Mariilda Cavalcanti

CANDIDATO : Astrid Nilsson Sgarbieri

BANCA EXAMINADORA

Luzson Willy
M. Almeida

" TUDO POSSO NAQUELE QUE ME FORTALECE "

Fp. 4:11

" RENDEI GRAÇAS AO SENHOR, PORQUE ELE É BOM,
E SUA MISERICÓRDIA DURA PARA SEMPRE ... "

Sl. 107:1

AGRADECIMENTOS

A Marilda pela orientação e apoio;

A Ingedore e Marisa pela compreensão e amizade;

Ao José Carlos pelo estímulo, a Teca pelas discussões sobre a bibliografia; e ao Plínio pela leitura final;

Ao Prof. Aquino pelo incentivo;

A Lucia, Fátima e Lize pela paciência encorajadora durante a elaboração desta dissertação;

Ao Sr. Ventura, Eliana e Flavinha pela impressão;

Ao CNPQ, CAPES e UNICAMP pela ajuda financeira;

A Bendix, Fairchild, 3M, Texas, FMC, Shell, IBM, Du Pont, GE, Woodward, Lippy, Rigesa, Goodyear, University of California e B. Machinery pela colaboração na coleta dos dados que possibilitaram este trabalho;

Ao Vavá, Ricardo e Ursula pelo constante amor, compreensão e paciência;

A alguém que me ensinou a lutar_ minha mãe.

Í N D I C E

	Página
NORMAS PARA TRANSCRIÇÃO DAS GRAVAÇÕES	1
RESUMO	2
SUMMARY	4
1. INTRODUÇÃO	6
1.1. Justificativa	6
1.2. Problema	7
1.3. Objetivos	9
1.4. Delimitações	10
1.5. Procedimento metodológico	11
1.6. Estrutura da dissertação	12
2. RESENHA BIBLIOGRÁFICA	13
2.1. Análise da Conversação	15
2.2. Língua Estrangeira	18
3. CARACTERIZAÇÃO DA INTERAÇÃO CHEFE-SECRETÁRIA	25
3.1. Considerações de caráter terminológico e metodoló- gico	29
3.2. Apresentação dos dados	31
3.3. Marcas de assimetria e detenção do poder nas inte- rações gravadas no Brasil e nos Estados Unidos....	34
3.3.1. Uso da forma morfo-sintática do imperativo...	34
3.3.2. Uso de formas indiretas	42
3.3.3. Uso de marcadores conversacionais	53

3.3.4. Enumeração e explicitação de ordens nos turnos iniciais	57
3.3.5. Uso e função de pronomes pessoais e do nome próprio	60
4. MATERIAL DIDÁTICO - SITUAÇÕES POTENCIAIS DE INTERAÇÕES DIADICAS TRANSCULTURAIS	72
4.1. Análise dos livros didáticos em uso nos dois primeiros anos do curso	75
4.2. Análise dos livros didáticos em uso nos dois últimos anos do curso	87
5. ASPECTOS DE INTERAÇÕES DIADICAS TRANSCULTURAIS A SEREM ENFOCADOS NO CURSO DE FORMAÇÃO DE SECRETARIAS-BILÍNGUES	94
5.1. Subsídios para o planejamento do componente oral..	98
5.1.1. Tópicos para discussão em sala de aula	101
5.1.1.1. Uso da forma morfo-sintática do imperativo e das formas indiretas	102
5.1.1.2. Uso de marcadores conversacionais	103
5.1.1.3. Enumeração e explicitação de ordem nos turnos iniciais	104
5.1.1.4. Uso e função dos pronomes pessoais e nome próprio	104
5.1.2. Audição ativa das fitas que compõem o corpus deste trabalho	106

5.1.3. Apresentação de filmes de video casset	108
5.1.4. Simulações	109
6. CONCLUSÃO	117
7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	120

APÊNDICES

Interações no Brasil

Br. nº 1	(1)
Br. nº 2	(3)
Br. nº 3	(5)
Br. nº 4	(6)
Br. nº 5	(11)
Br. nº 6	(18)

Interações nos Estados Unidos

EUA nº 1	(25)
EUA nº 2	(35)
EUA nº 3	(41)
EUA nº 4	(47)

NORMAS PARA TRANSCRIÇÃO DAS GRAVAÇÕES:

1) Indicação dos falantes:

C1 - Chefe da primeira interação

S1 - Secretária da primeira interação

2) Pausas

(.) - Micro

(...) - Média

(...) - Longa - até 1 segundo

(2.) - Duração marcada no relógio

3) Sobreposições:

C4 - The old one the English-train

S4 - if I call him

C1 - ... one envelope-addressed to XXX
Luhn

4) Nomes próprios, firmas, etc. considerados confidenciais

C2 - XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))

5) Ênfase ou levantamento da voz

C2 - then (...) on December 20th(.) I have 2 children coming (...) so I'm going to need a DRIVER and a VERA-NEIO ...

6) Comentário sobre a transcrição

((risadas))

7) Números, horas, datas - algarismos arábicos

C1 - ... on December 20th(.) I have 2 children ...

8) Não são utilizados sinais da língua escrita, apenas usou-se o ponto de interrogação para marcar perguntas.

RESUMO

Este trabalho visa a identificar aspectos específicos de interações diádicas transculturais chefe-secretária que ocorrem em ambiente profissional, no momento do despacho dos compromissos da agenda, e levantar que aspectos dessas interações são privilegiados no material didático em uso no componente oral do curso de Bacharelado em Língua Inglesa, modalidade Secretariado-Bilíngue da PUCCAMP.

Os dados que compõem o corpus deste trabalho foram coletados no Brasil em indústrias multinacionais na região de Campinas sendo o chefe falante nativo e a secretária falante de inglês como língua estrangeira, e nos Estados Unidos em indústrias e Universidade americanas na região de Los Angeles, California.

A análise dos dados apontou a assimetria como característica comum neste tipo de interação nos dois países sendo, porém, mais acentuada e marcada no Brasil. A participação ativa indicando um entrosamento sincronizado chefe-secretária e conseqüente desempenho eficaz e eficiente por parte da última mencionada pode ser ressaltado como característica nas gravações feitas nos Estados Unidos.

O material didático em uso no curso em questão não privilegia os aspectos de uma interação diádica transcultural assimétrica analisados neste trabalho, apontando para uma lacuna entre a realidade profissional das secretárias e o atual

componente oral do curso. Sugerimos o preenchimento dessa lacuna através de discussões de tópicos sobre relações assimétricas pela audição ativa das fitas que compõem o corpus deste trabalho, pela apresentação e discussão de filmes de video cassette que tratam do assunto, e finalmente por simulação de situações profissionais específicas.

Os subsídios propostos neste trabalho visam ao enriquecimento do planejamento do componente oral do curso de Bacharelado em Língua Inglesa Modalidade Secretariado-bilíngue e conseqüente adequação às especificidades do mercado de trabalho onde as profissionais irão atuar.

SUMMARY

This study attempts to identify some specific aspects of dyadic cross-cultural interactions which occur in offices between bosses and secretaries while discussing the agenda. It also aims at identifying which aspects of such interactions are emphasized in the textbooks being used for teaching the oral aspect of English in the Secretarial course at PUCCAMP.

The data used for this research were recorded in two situations: multinational industries of the Campinas area - where the bosses were native speakers and the secretaries had learned English as a foreign language - and in industries and a university in California, USA.

The results confirmed that although in both countries this type of interaction is asymmetric, in Brazil the asymmetry is more pronounced than in the USA. The recordings also showed that secretaries in the USA participate actively in decision-taking with their bosses. This fact could not be noticed in the Brazilian interactions.

The textbooks being used in the secretarial course do not emphasize aspects of dyadic asymmetric cross-cultural interaction. Such fact points to a gap between the real professional environment where the secretaries will perform and what is being taught in the oral practice classes. We suggest, therefore, that such a gap be fulfilled by means of discus-

sions, with the students, about asymmetric relationships aiming at their awareness of such a fact; by actively listening to the recordings done for this study; by showing and discussing video cassette movies dealing with this subject and also by simulations, in the classroom, of specific professional situations.

The suggestions proposed in this work aim at improving the curriculum designed for English Language Oral Practice in the Bilingual Secretarial course in order to make it learner-centered and so adequate it to the professional environment where the secretaries will work.

1. INTRODUÇÃO

1.1. JUSTIFICATIVA

O estreitamento das relações políticas, comerciais e industriais entre povos de culturas e línguas diferentes tem enfatizado a importância das interações transculturais.

Destacando assim, entre tantos, um campo específico de observação, verificamos que interações entre falantes de língua e cultura diferentes acontecem com frequência em indústrias multinacionais, cujo bom funcionamento implica necessariamente a compreensão e transmissão de informações e mensagens de forma eficaz.

A região de Campinas é considerada, atualmente, como um dos grandes polos industriais do país, demandando, assim, um número cada vez maior de profissionais especializados. Constatamos que, nas indústrias multinacionais desta região, as interações transculturais mais encontradas são entre chefes falantes nativos de inglês e secretárias falantes de inglês como língua estrangeira.

Paralelamente, e em função de tais fatos, cursos de terceiro grau de bacharelado em Língua Inglesa preparam profissionais de nível universitário na modalidade Secretariado-Bilíngue. Estas profissionais devem, ao final de quatro anos de curso estar capacitadas a interagir verbalmente com falantes nativos de inglês. Porém, o planejamento do componente

oral de língua inglesa do curso de formação de secretárias bilíngues no Instituto de Letras da PUCCAMP não tem levado em conta, até o presente, características específicas de interações transculturais em ambientes profissionais que constituem, neste caso, as necessidades básicas do aprendiz.

Nossa experiência como professora da disciplina Língua Inglesa-Prática Oral e Prática e Ética Profissional no curso de formação de secretárias bilíngues tem-nos dado oportunidade de estarmos atentas para a escolha do material didático e a realidade onde irão atuar as futuras secretárias. As reflexões sobre tal relação nos permitiram observar a necessidade de se estudar o material didático em uso no que se refere ao enfoque dado às interações transculturais chefe-secretária. Observamos também a necessidade de se analisarem interações em situações reais de trabalho que no caso desta pesquisa foram feitas em indústrias multinacionais da região de Campinas e também em indústrias e universidade nos Estados Unidos.

1.2. PROBLEMA

Desde 1981, com a implantação do Curso de Bacharelado em Língua Inglesa modalidade Secretariado-Bilíngue, temos observado um constante interesse por parte do Departamento de Línguas Vivas e Estrangeiras do Instituto de Letras da PUCCAMP em adequar o enfoque dado ao componente oral e às disciplinas profissionalizantes de modo a aproximá-los da realidade do

mercado de trabalho ao qual se destinam as profissionais.

No entanto, durante os quatro anos de curso, o componente oral de Língua Inglesa é ministrado conjuntamente para alunos das modalidades Magistério, Tradução e Secretariado-bilíngue. No planejamento deste componente oral não há espaço para reflexão, com os alunos, sobre os aspectos gerais da interação chefe-secretária, nem tampouco sobre os aspectos mais específicos dos procedimentos de rotina que tipificam esta relação profissional como, por exemplo, o momento de despacho dos compromissos da agenda.

Configura-se, então, um problema no que concerne ao planejamento do componente oral de Língua Inglesa do curso em questão: parece haver uma lacuna entre tal planejamento e a prática, onde as secretárias irão interagir verbalmente com chefes falantes nativos de inglês. Verifica-se, então, a necessidade de se levantarem os aspectos de uma interação diádica transcultural através da coleta de dados em situação real de trabalho para a qual as alunas estão sendo preparadas. Seriam estes, portanto, os aspectos importantes a serem enfocados no planejamento do componente oral do curso de formação de secretárias-bilíngues.

Procuraremos, com nosso trabalho, focar as seguintes questões:

- 1) O que caracteriza a interação transcultural chefe-secretária no momento do despacho dos compromissos da agenda?

- 2) Considerando-se o material didático em uso no curso de formação de secretárias bilíngues, que aspectos específicos da interação diádica transcultural são privilegiados no componente oral?
- 3) Que aspectos da interação diádica transcultural seriam importantes focar no planejamento do componente oral do curso de formação de secretária bilíngue?

1.3. OBJETIVOS

Tendo como referencial gravações, em áudio, de interações entre chefe e secretária no momento do despacho dos compromissos da agenda, em indústrias multinacionais da região de Campinas e interações entre falantes nativos de inglês nos Estados Unidos, pretendemos com este trabalho:

- 1.3.1. Levantar as possíveis semelhanças e/ou diferenças do corpus gravado no Brasil como nos Estados Unidos, com as interações apresentadas no material didático em uso no curso em questão;
- 1.3.2. Fornecer subsídios para o planejamento do componente oral de Língua Inglesa-Prática Oral e Prática e Ética Profissional do curso de formação de secretárias-bilíngues no que se refere a aspectos relativos às interações transculturais.

1.4. DELIMITAÇÕES

A análise dos dados do corpus, bem como a do material didático em uso no curso de formação de secretárias bilingües da PUCCAMP, que faremos neste trabalho, apresentam delimitações enumeradas a seguir:

- 1.4.1. Destina-se este trabalho à caracterização de interações diádicas transculturais no Brasil e interações diádicas nos Estados Unidos. Trabalharemos, nas interações no Brasil, com chefes falantes nativos de inglês e secretárias que aprenderam inglês como língua estrangeira. Não se pretende, portanto, analisar interações onde o chefe é falante nativo de português;
- 1.4.2. A análise das interações limitar-se-á especialmente ao momento do despacho dos compromissos da agenda;
- 1.4.3. A análise dos dados do corpus levará em conta a relação assimétrica dos participantes e as manifestações de poder na interação. Está fora do escopo deste trabalho a análise do poder *per se* e a discussão de teorias sociológicas que dele tratam;
- 1.4.4. A análise do material didático em uso na disciplina Língua Inglesa-Prática Oral limitar-se-á aos aspectos específicos de uma interação diádica transcultural.

Não é nosso objetivo analisar outros aspectos do material didático.

1.5. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Neste trabalho de natureza qualitativa, o procedimento metodológico será o seguinte:

- 1.5.1. Gravações em áudio do momento do despacho dos compromissos da agenda em indústrias multinacionais da região de Campinas;
- 1.5.2. Gravações em áudio do momento do despacho dos compromissos da agenda em indústrias e universidade nos Estados Unidos. As gravações foram feitas, como no caso anterior, por solicitação, para esta pesquisa, mas fazem parte da rotina diária nesses locais de trabalho;
- 1.5.3. Seleção, nos livros didáticos em uso no curso em questão, de situações potenciais de interações diádicas transculturais específicas;
- 1.5.4. Transcrição e análise das gravações tendo em vista as características discursivas de interações do tipo acima citado;
- 1.5.5. Análise de possíveis semelhanças e/ou diferenças entre as interações gravadas no Brasil e nos Estados Unidos e entre estas e as interações apresentadas no material didático em uso no componente

oral de língua inglesa do curso de formação de secretária-bilíngue.

1.6. ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação compõe-se das seguintes partes:

- introdução, onde apresentamos a justificativa do trabalho, o problema, os objetivos, as delimitações e o procedimento metodológico;
- resenha bibliográfica sobre o assunto a ser tratado;
- caracterização da interação chefe-secretária, onde destacamos e analisamos, dos dados coletados no Brasil e nos Estados Unidos, o que caracteriza tal interação no momento do despacho dos compromissos da agenda;
- material didático - onde destacamos, no material didático em uso no curso em questão, situações potenciais de interações diádicas transculturais;
- aspectos de interações diádicas transculturais a serem enfocados no curso de formação de secretárias-bilíngues;
- conclusão formulada com base nos resultados obtidos.

2. RESENHA BIBLIOGRÁFICA

Na década de 60, a escola gerativista transformacional, sob a influência de Chomsky, advoga uma relação direta entre os processos sintáticos e o pensamento. Porém, o paradigma proposto pelo autor, que introduz os termos "competência" e "desempenho" na linguística moderna, dá conta apenas da competência linguística do falante/ouvinte e de seu desempenho em situações ideais. Não leva em conta, portanto, a dimensão social a que se presta a língua.

Por outro lado, na últimas décadas, sociolinguistas ressaltam a importância de se valorizarem fatores sócio-históricos nos estudos das línguas. O trabalho iniciado e propagado por Hymes (1962) sobre a etnografia da fala afirma estar a fala sistematicamente localizada dentro de um contexto sociocultural. O mesmo autor, em 1972, propõe uma noção mais ampla de competência - a que ele chama de competência comunicativa - incluindo não só a competência gramatical mas também a competência contextual ou sociolinguística.

Nas pesquisas feitas por Fraser, Rintell e Walters (1980) sobre a aquisição da competência pragmática em segunda língua, levanta-se a hipótese da existência da competência e desempenho pragmático da mesma forma que Chomsky (1965) fala em competência e desempenho gramatical. Os autores, usando a técnica da dramatização em diferentes situações, pesquisaram a competência pragmática. Neste estudo específico foram focali-

zados os atos de fala de pedido e pedido de desculpas em segunda língua. Os autores definem a competência pragmática como o conhecimento necessário para se avaliar o significado do que é dito de determinada forma, em contexto específico, e o desempenho pragmático como as diversas formas observáveis de o falante expressar os diferentes atos de fala.

Para Thomas (1983:92), em um estudo sobre falhas pragmáticas em interações transculturais, a competência linguística de um falante é a combinação da competência gramatical (conhecimento "abstrato" ou descontextualizado de entonação, fonologia, sintaxe, semântica, etc.) com a competência pragmática (habilidade de usar a língua de maneira eficiente com um propósito específico e também para entender a língua em um contexto). Tal definição é baseada na divisão de linguística feita por Leech (1983:10,11), em gramática (sistema formal descontextualizado da língua) e em pragmática (uso que o falante faz da língua para produzir um determinado efeito na mente de seu interlocutor). O autor subdivide a pragmática em pragmalinguística (relacionada ao estudo mais linguístico da pragmática) e sociopragmática (relacionada ao estudo mais social da pragmática).

Ao fazermos este estudo de interações transculturais, nosso trabalho estará ligado tanto à pragmalinguística quanto à sociopragmática. Adotaremos para tal as definições abrangentes de competência linguística e de competência pragmática de Thomas (op.cit.). Adotaremos também, segundo a mesma

autora, o termo "falha pragmática" ao invés de "erro pragmático", pois acreditamos prender-se o "erro" às regras prescritivas da língua, portanto ao aspecto gramatical da mesma. Por outro lado, "falha" não se refere à regras categóricas e sim às regras de probabilidade, pois não se pode afirmar que a intenção imprimida pelo falante a seu enunciado e a habilidade ou inabilidade do ouvinte de reconhecer tal intenção esteja certa ou errada.

Ao aceitarmos, segundo Leech (1983:10), que a pragmática geral seja o estudo das condições gerais do uso comunicativo da língua, aceitamos também, segundo Levinson (1983:284), que a conversação seja o protótipo da língua em uso, isto é, a matriz para a aquisição da linguagem. Lembramos aqui que para Marcuschi (1986:5)

..." a conversação é, em primeiro lugar, a prática social mais comum no dia-a-dia do ser humano; em segundo desenvolve o espaço privilegiado para a construção de identidades sociais no contexto real, sendo uma das formas mais eficientes de controle social imediato; por fim exige uma enorme coordenação de ações que exorbitam em muito a simples habilidade linguística dos falantes."

2.1. ANÁLISE DA CONVERSAÇÃO

Os costumes e crenças de determinadas culturas se exteriorizam nas formas de interação verbal usadas e também nos mecanismos que asseguram a compreensão mútua. Para avaliar o funcionamento de tais mecanismos de compreensão mútua, a

Análise da Conversação (AC doravante) é fundamental.

É importante ressaltar que, na década de 70, sociólogos e etnógrafos já se interessam pelo estudo e análise de interações "naturais" tanto em situações formais como informais. Já no final da mesma década, estudos sobre comunicação transcultural centram a atenção em problemas específicos relacionados com as formas de comunicação transcultural ou interétnica que ocorrem em sociedades do mundo ocidental (Gumperz, 1982a,b). Tais estudos já apontam para a heterogeneidade em interações dentro de um mesmo grupo social.

A AC teve sua origem na década de 60, na linha de etnometodologia e da antropologia cognitiva (antropologia cultural norte americana). Até meados de 70, a AC preocupou-se sobretudo com a descrição das estruturas da conversação e seus mecanismos organizadores, como é o caso dos trabalhos de Sacks, Schegloff e Jefferson (1974) sobre a tomada de turnos na conversação. A abordagem de Sacks et al., segundo Marcuschi (1988a), deixou de lado as interações assimétricas, privilegiando apenas a descrição das estruturas da conversação e seus mecanismos organizadores.

De grande importância também são os trabalhos de Gumperz (op.cit.) relacionados com a etnografia da comunicação, que tiveram influência não só na AC, mas também na sociolinguística de orientação etnográfica e nos estudos pragmáticos de interação verbal. Tais estudos se caracterizam pela ênfase dada ao aspecto cultural da comunicação e aos sistemas de va-

lores e de interpretação que determinam o funcionamento da interação verbal. Segundo Gumperz (op.cit.), a AC deve preocupar-se com aspectos linguísticos, paralinguísticos e socio-culturais, passando, desta forma, da análise da organização da conversação para a interpretação. A AC, nesta ótica mais abrangente, estuda como os indivíduos usam seus conhecimentos linguísticos para se comunicarem.

Os trabalhos feitos por Hamel (1984) parecem ir além da propostas feitas por Gumperz (op.cit.), na afirmação de que a AC auxilia na elucidação de possíveis problemas de comunicação entre diferentes grupos sociais e profissionais em contextos multilíngues, incluindo, a nosso ver, o contexto transcultural que é o foco desta pesquisa.

Ainda dentro de uma perspectiva bastante abrangente da AC, encontramos os trabalhos de Marcuschi (1985, 1987) sobre marcadores conversacionais e de Schifffrin (1987) sobre marcadores do discurso, afirmando que os mesmos asseguram o desenvolvimento continuado do discurso. Para os autores, a análise dos marcadores mencionados faz parte de uma análise geral da coerência do discurso, isto é, como os falantes conjuntamente integram formas, significados e ações para dar sentido à fala.

2.2. LÍNGUA ESTRANGEIRA

As pesquisas feitas sobre língua estrangeira até a década de 70 eram, de um modo geral, direcionadas para a aquisição das estruturas sintáticas, fonológicas e morfológicas. Mais recentemente, porém, podemos notar um direcionamento das pesquisas para os aspectos semânticos da língua, para a pesquisa sociolinguística, para o estudo da aquisição das funções pragmáticas da língua. Subjacente a isto está a visão de linguagem como forma de comportamento social.

Peck (1978) sugere a AC como metodologia alternativa para pesquisas sobre aquisição de segunda língua em um trabalho em que analisa: a interação entre uma criança aprendiz de inglês ao brincar com outra criança falante nativa de inglês; e entre a mesma criança aprendiz interagindo com um adulto falante nativo de inglês. A autora, neste trabalho, compara a interação criança/criança com a interação criança/adulto e também analisa como a criança aprende sintaxe, fonologia e semântica ao interagir com um adulto. Tal trabalho, embora com uma abordagem metodológica relevante, fica limitado ao estudo sobre aprendizagem de segunda língua em situação de imersão, que não é o caso da pesquisa que nos propomos fazer.

Hatch (1978), a partir do trabalho de Peck (op. cit.), lembra que no ensino-aprendizagem de uma segunda língua a premissa básica era que primeiro aprendemos a manipular as estruturas e depois, de "alguma forma", aprendemos a colocar

tais estruturas em uso na interação. A autora levanta a possibilidade de que exatamente o oposto aconteça: primeiramente aprendemos a conversar, a interagir verbalmente e, ao longo dessas interações, são desenvolvidas as estruturas sintáticas. Tal afirmação, em nossa opinião, é bastante radical se pensarmos no ensino-aprendizagem de uma língua estrangeira. Neste caso, os recursos utilizados pelo aprendiz não serão os mesmos que os de um indivíduo em situação de imersão.

O desempenho de um falante de língua estrangeira parece depender, em grande parte, da situação de ensino-aprendizagem a que é exposto. Widdowson (1979), por exemplo, reconhece a necessidade de se ensinar tanto as regras de uso comunicativo *use* - desenvolver a competência comunicativa do falante - como as regras de forma gramatical *usage* - domínio da gramática. Sugere o autor que as regras de uso devem ser ensinadas com tanto cuidado quanto a gramática.

A posição tomada por Hatch (1978) tem importantes implicações para o ensino de segunda língua para adultos; porém, não leva em consideração o ensino das regras de uso comunicativo propostas por Widdowson (1979). Para o trabalho que pretendemos realizar, estaremos atenta para o ensino-aprendizagem dos dois conjuntos de regras acima, pois enfocaremos interações transculturais entre falantes nativos e falantes de inglês como língua estrangeira. Em tais interações, tanto a competência linguística como a competência pragmática dos falantes são fatores essenciais para a comunicação devendo, por-

tanto, ser criadas, em sala de aula, oportunidades para o desenvolvimento de ambas.

A noção de comunicação transcultural, segundo Thomas (1983:91) e Tannen (1985:203), refere-se não só a falantes da mesma língua (de classes sociais, regiões, idade e sexo diferentes), mas acima de tudo a falantes de língua e/ou culturas diferentes.

Para Tannen (op.cit.: 203)

..." o estudo da comunicação transcultural é essencial tanto para a linguística teórica como para a linguística aplicada."

Lembra a autora que

..." em um âmbito geral, o destino das pessoas, na verdade o destino do mundo, depende das negociações realizadas entre pessoas com pressupostos culturais e maneiras de se comunicarem diferentes."

Nas sociedades modernas, cada vez mais se acentua o fato de que as pessoas provêm de culturas diferentes e falam, portanto, línguas diferentes.

No caso específico deste trabalho privilegiaremos, como já foi dito, interações transculturais que ocorrem tanto em situações onde o chefe é falante nativo e a secretária é falante de inglês como língua estrangeira, como em situações onde ambos são falantes nativos de inglês. Levantamos aqui a hipótese de serem assimétricas essas interações; enfocaremos, portanto, alguns aspectos de assimetria e detenção do poder nas gravações feitas. O estudo destes aspectos levantados servirão de apoio na otimização do planejamento do componente

oral do curso de formação de secretárias bilíngues.

Thomas (1985 e 1989), ao analisar interações assimétricas entre um inspetor de polícia e um detetive, concentra seu trabalho nos conceitos que desenvolveu para descrever as estratégias utilizadas pelo participante que detém o poder.

Alguns trabalhos representativos sobre comunicação transcultural devem ser citados, porém o enfoque dado por seus autores ao assunto relaciona-se apenas indiretamente ao que pretendemos pesquisar.

Blum-Kulka e Olshtain (1984), por exemplo, pesquisaram padrões de realização de dois atos de fala: pedido e pedido de desculpas, em oito línguas diferentes, enfatizando a comparação entre o uso de tais atos, por falantes nativos e não nativos. Para realização deste trabalho, os autores tomaram como base estudos que estabelecem empiricamente que falantes de segunda língua podem cometer falhas pragmáticas (não se comunicarem eficientemente) mesmo tendo excelente domínio gramatical e lexical da língua alvo. Questionamos a posição dos autores neste trabalho ao se basearem nos estudos empíricos mencionados acima, quando nesta pesquisa, feita por eles, foi utilizada apenas a técnica de elicitación controlada - teste de completar o discurso escrito. Em nossa opinião, as falhas pragmáticas poderiam ser melhor avaliadas se fossem levados em conta aspectos da interação oral.

Thomas (1983), para quem "falha pragmática" é a inability de compreender e interpretar o significado do discurs-

so, chama a atenção para a necessidade de se estudar tal falha em interações transculturais. As falhas pragmáticas que ocorrem numa interação transcultural devem, segundo ela, ser discutidas com os alunos, pois a competência pragmática não pode simplesmente ser enxertada ~~à~~ competência gramatical. A autora, neste trabalho, e também Widdowson (op.cit.) discorrem sobre a dificuldade de se ensinar pragmática - língua em uso - por ser este um aspecto delicado, principalmente em se tratando de língua estrangeira. Ambos os autores definem competência pragmática como a habilidade de se usar a língua de maneira eficiente em contexto.

Tannen (1984) estuda oito níveis diferentes onde a comunicação pode falhar, a saber: quando falar, o que falar, pausas, capacidade de ouvir, entonação e prosódia, convenções *formulaicity*, uso do discurso indireto, coesão e coerência. Nesse trabalho, a autora descreve as maneiras pelas quais o significado pode ser comunicado numa conversa. A mesma autora (1985), analisando a conversa num jantar de Ação de Graças, referindo-se a problemas que podem surgir em interações transculturais, afirma que, se as dificuldades são a nível familiar, como no caso que analisa, as soluções não são difíceis; porém, em se tratando de situações importantes em nossa vida como é o caso, por exemplo, de entrevistas para emprego, ou relações internacionais, as falhas na interação transcultural podem ser embaraçosas ou até mesmo trágicas.

Gaskill (1980) estuda interações entre adultos falantes nativos/não nativos em ambiente familiar e posteriormente em ambiente escolar (professor/aluno), enfocando o aspecto auto-correção e correção feita por terceiros. Também na mesma linha da AC encontramos o trabalho de Schwartz (1980), que analisa interações entre estudantes universitários de diferentes países aprendendo inglês, estudando recursos como consertos ou reparos utilizados pelos mesmos para se comunicarem. Nestes dois trabalhos, novamente, os informantes estão aprendendo uma segunda língua em situação de imersão.

Davies (1986), ao analisar o ensino de polidez em língua estrangeira, chama a atenção para o fato de que mesmo o material didático recente e de abordagem comunicativa não leva em consideração esse aspecto. O trabalho, embora seja relevante quanto ao ensino-aprendizagem de língua estrangeira, não enfoca interações transculturais. Da mesma maneira que Thomas (op.cit.), o autor concorda que o tópico polidez como conteúdo programático no ensino de língua estrangeira deve ser trabalhado como um conjunto de alternativas de tal forma que o aprendiz possa fazer suas próprias opções em um continuum polidez-rudeza. Tal assunto deve ser motivo de reflexão com os alunos e não mero item de informação.

Os trabalhos mais próximos do que pretendemos realizar são os de MacPhee e Tompkins 1985, e Blair et. al 1985, in van Dijk (1988). Esses trabalhos abordam a interação verbal entre chefe e subordinados em empresas, sendo que a ênfase da-

da pelos autores está na análise das relações hierárquicas e nas manifestações de poder implícitas nesse tipo de interação. Podemos também citar o trabalho de Fairclough (1988) onde o autor estuda a assimetria e formas de manifestação do poder em diferentes tipos de interações. Não há, porém, nestes trabalhos qualquer preocupação quanto ao ensino de uma língua estrangeira.

Como podemos observar, portanto, os trabalhos citados acima enfocam aspectos importantes da comunicação transcultural em ambiente familiar, escolar e empresarial. Nenhum deles, entretanto, leva em conta a formação do aprendiz de língua estrangeira que irá atuar em contexto profissional. O trabalho que nos propomos desenvolver enfoca a interação assimétrica transcultural oral em indústrias, com vista à formação da secretária bilíngue que irá atuar em tal situação.

3. CARACTERIZAÇÃO DA INTERAÇÃO CHEFE-SECRETARIA

Segundo Gumperz (1982a,b), o processo de transformação das sociedades monolíngues e monoculturais para multiétnicas teve seu início na década de 60, em grandes centros industriais do mundo ocidental. Nessa década e a partir de então, imigrantes procuravam esses centros do primeiro mundo em busca de trabalho. Na Inglaterra, por exemplo, de um modo geral não havia correlação entre os empregos oferecidos aos imigrantes e a qualificação, habilidade e experiência dos mesmos. Os imigrantes, por não possuírem um comando linguístico que lhes possibilitasse competir em nível de igualdade com os ingleses, aceitavam empregos caracterizados por baixos salários, preenchendo lacunas deixadas pelos nativos no mercado de trabalho local. O autor cita, dentre outros, o exemplo recente (1980) de uma professora de matemática imigrante que, por insuficiente comando da língua inglesa, foi dispensada depois de cinco anos de trabalho.

No estudo que estamos desenvolvendo, entretanto, a diferença social e conseqüente assimetria entre chefe e secretária não estão relacionadas ao baixo salário e pouca qualificação. Não cabe, portanto, as profissionais - secretárias-bilíngues - nas sociedades modernas, preencherem lacunas que não o foram por nativos mais bem qualificados ou com maior comando da língua. Pelo contrário, as secretárias-bilíngues, pertencendo a uma sociedade que segue uma ideologia meritocráti-

ca, competem num mercado de trabalho onde a demanda por profissionais qualificados tem-se tornado cada vez maior. Tal qualificação centra-se, com frequência, no domínio de inglês como língua estrangeira. Esse domínio do inglês, porém, não se limita apenas ao uso das estruturas gramaticais (competência gramatical), mas também ao uso da língua com propósitos e em contextos específicos (competência pragmática).

Os seres humanos - quer da mesma origem, quer de origens diversas - passam grande parte da vida participando de interações, que representam um papel essencial, particularmente em suas vidas profissionais. Insere-se neste contexto a interação chefe-secretária, da qual destacamos, como parte de um todo da rotina de trabalho numa indústria, o momento do despacho dos compromissos da agenda.

A análise desse tipo de interações numa indústria deve levar em conta não apenas aspectos lingüísticos, mas também o papel social que o chefe e a secretária representam nessa situação. A distribuição e o controle do poder podem se exteriorizar no decorrer da interação pela forma em que a mesma ocorre - isto é, os mecanismos utilizados pelos participantes da interação ao optarem por diferentes estratégias comunicativas. Do ponto de vista social, levantamos a hipótese de ser a interação chefe-secretária estruturalmente assimétrica. Os papéis representados pelos participantes de tal interação são definidos *a priori*. Thomas (1985) afirma haver instituições sociais que apresentam estruturas hierárquicas bem definidas.

Fazem parte dessas instituições, a nosso ver, as indústrias onde a distribuição do poder entre o chefe e a secretária já é pré-estabelecida. Ainda segundo a autora, a relação de poder que existe entre os participantes de uma interação e as normas da instituição (representadas neste trabalho pelo organograma da indústria) em que tal interação ocorre é essencial para se observar como o discurso se desenvolve e como os enunciados são interpretados. Os dados utilizados pela autora foram coletados em interações diádicas onde os parâmetros pragmáticos de poder, distância social e imposição permanecem relativamente constantes. Entendemos distância social da mesma forma que Thomas (op.cit.), como um conjunto de fatores psicologicamente reais dos quais fazem parte, dentre outros, status, idade, sexo e grau de intimidade, que irão determinar o comportamento dos indivíduos em situações específicas. Esta definição se equaciona com a relação assimétrica "mais poderoso do que" proposta por Brown e Gilman (1960:257) e se opõe à relação simétrica "fator de solidariedade" proposta pelos mesmos autores (258).

O estudo, por sociolinguístas interacionais, de interações assimétricas observadas em situações em que um dos participantes se encontra em posição social superior aos demais, tem sido de grande interesse nas sociedades urbanas modernas. Segundo Bortoni (1986), a distribuição do poder e do controle pode não ser equitativa em tais situações, como consequência da divisão do trabalho na sociedade. Ainda segundo a

autora, os trabalhos que privilegiam interações em contextos especiais apontam para resultados onde a assimetria é tanto mais marcada quanto mais diferenciados forem os *backgrounds* sócio-culturais dos interagentes.

Alguns autores, dentre eles Marcuschi (1988b), apontam a necessidade e relevância da investigação de interações face-a-face entre cidadão e burocracia, professor e aluno em sala de aula, juízes e réus, médico e paciente (entre outras), atualmente pouco desenvolvida no Brasil. É nesse tipo de investigação, ainda incipiente em nosso país, que se insere a interação transcultural entre chefe e secretária, que é o foco deste trabalho. Nestas interações, um dos interlocutores desempenha um papel revestido de poder e, como tal, é respeitado pelo outro. Seria importante, em interações desse tipo, estudar de que forma a assimetria e as relações de poder se manifestam e a maneira pela qual as situações sociais funcionam como fatores de controle, especialmente em interações situadas em contextos institucionais (indústrias, neste caso). Tal estudo poderia, através de sugestões para o planejamento do componente oral de língua inglesa, beneficiar o preparo de profissionais de nível universitário que irão atuar nesses contextos.

A sociolinguística interacional iniciada por Gumperz e colaboradores (1982a,b.) propõe como objeto de estudo o papel que as estratégias comunicativas desempenham no processo de produção e reprodução da identidade social na interação hu-

mana. O modelo proposto em tais estudos visa a analisar interações contextualmente situadas, focalizando os processos de interpretação dos significados referenciais e sociopragmáticos. A análise de interações com base em tal modelo nortear-se-á por uma abordagem não apenas descritiva, mas também explanatória dos fatos discursivos.

O corpus para análise, segundo o modelo acima, é constituído de sequências autênticas de interações verbais entre falantes de *background* social e étnico diferentes, dando-se, portanto, preferência a encontros assimétricos.

3.1. CONSIDERAÇÕES DE CARATER TERMINOLÓGICO E METODOLÓGICO

O termo conversação tem sido utilizado de forma ambígua na literatura, referindo-se tanto a qualquer tipo de interação oral espontânea, como a formas mais restritas. Segundo Van Dijk (1980:241, apud Marcuschi, 1988b), a conversação apresenta a forma elementar da manutenção e controle das estruturas sociais numa interação ao micro-nível, isto é, ao nível das relações imediatas dos participantes. Neste trabalho, entender-se-á conversação, segundo Marcuschi (1988b), como a interação centrada, da qual participam pelo menos dois interlocutores tratando de um determinado tema, dando-se o evento comunicativo em uma identidade temporal e num determinado "quadro social". Tal interação espontânea pode apresentar simetrias e assimetrias. Também segundo o mesmo autor, entender-

se-á interação não apenas como a troca de informações, mas também como a construção, de forma decisiva, das contribuições num processo mutuamente relacionado. Para tal, torna-se necessário um mínimo de conhecimento, pre-suposições, orientações e contextos mútuos e socialmente partilhados.

Neste trabalho, a análise dos dados seguirá, em linhas gerais, as propostas de Gumperz (1982a,b) de se ultrapassar a descrição das estruturas que compõem a interação para atingir a sua interpretação em contextos específicos. Seguirá também a proposta de Van Dijk (1988) de se analisarem as relações de poder - que, segundo o autor, são estabelecidas principalmente através do discurso e, mais especificamente, através de ordens a serem cumpridas e expressas oralmente - partindo de suas manifestações numa interação oral específica, isto é, um dos micro-níveis sociais de sua manifestação.

Discutiremos, portanto, alguns aspectos relevantes da interação transcultural chefe-secretária, mostrando o que a caracteriza. Neste corpus examinaremos algumas marcas de assimetria e de detenção do poder que podem ser observados nos papéis representados pelos participantes com relação ao seu "status" na interação

Lembramos aqui o problema levantado anteriormente quanto ao planejamento do componente oral de Língua Inglesa do curso de formação de secretárias bilíngues, onde parece estar subjacente ao conteúdo programático o fato de que a secretária irá aprender, de alguma forma, no dia-a-dia da profissional na

prática, como interagir com chefes falantes nativos de inglês. Neste estudo apontaremos o que caracteriza a interação transcultural chefe-secretária no momento do despacho dos compromissos da agenda, para podermos indicar alguns pontos a serem enfocados no componente oral e nas disciplinas específicas do curso em questão.

3.2. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Os dados que compõem o corpus desta pesquisa foram coletados em: indústrias multinacionais na região de Campinas, Brasil, e em indústrias e universidade americanas na região de Los Angeles, Estados Unidos. Foram contactadas inicialmente treze indústrias multinacionais no Brasil, porém apenas oito permitiram que gravações em áudio fossem feitas. Destas gravações, apenas seis puderam ser utilizadas para este trabalho, pois as demais não foram feitas seguindo nossas solicitações, isto é, embora usando inglês na interação, o chefe não era falante nativo da língua. Em cinco das indústrias multinacionais contactadas, as gravações não puderam ser realizadas, pois tal procedimento é proibido por normas internas.

Nos Estados Unidos, foram contactadas, por carta, cinco indústrias na região de Los Angeles, California, sendo que apenas duas concordaram em fazer as gravações. Cada uma dessas indústrias forneceu duas gravações de interações em momentos diferentes. Dessas gravações duas foram utilizadas.

Quanto às universidades, que também foram contactadas por carta: recebemos quatro gravações, porém apenas duas foram utilizadas nesta pesquisa.

Os contatos com os diversos informantes, tanto no Brasil como nos Estados Unidos, e posterior coleta dos dados ocorreram num período de seis meses. Os dados coletados estão transcritos na íntegra e compõem o apêndice deste trabalho.

Os chefes participantes das interações realizadas no Brasil, num contato pessoal, levantaram dificuldades que sentem ao se comunicarem, em inglês, com as secretárias não só quanto ao nível de compreensão da língua, mas também quanto ao aspecto cultural. Citamos, como exemplo, o chefe que dá uma ordem ou faz um pedido para a secretária e vem a saber que a mesma não foi cumprida pois a secretária teve dificuldade em compreendê-la. Tais dificuldades, segundo os participantes, tornam, por vezes, a interação uma experiência frustrante. Os falantes nativos de inglês, que participaram das gravações em indústrias multinacionais da região de Campinas, em entrevista após elas, classificaram suas interações com as secretárias como simétricas.

Questionamos tal afirmação, pois segundo Brown e Gilman (1960:257), no trabalho sobre o uso de pronomes de poder e solidariedade, as relações que se inserem no contexto "mais velho do que, mais rico do que, mais forte do que e chefe de" são todas invariavelmente assimétricas. Levantamos desta forma a hipótese de que a relação denominada "mais poderoso

do que", que está subjacente a essas situações específicas, também é assimétrica como ficará evidenciado posteriormente.

No Brasil, o discurso das secretárias nas interações analisadas aponta para assimetria e também para uma aparente postura submissa em relação ao chefe. Isto pode ser notado pela entonação usada tanto na voz do chefe como na da secretária durante as gravações. Apesar de não havermos entrevistado as secretárias, o contato pessoal que tivemos nos leva a pensar haver uma relação entre a idade e experiência com seu desempenho profissional. Nas gravações feitas por secretárias mais jovens e menos experientes podemos observar que a assimetria e a aparente postura submissa são mais marcadas do que nas interações gravadas pelas profissionais mais velhas e mais experientes. Citamos como exemplo de profissionais mais jovens as gravações Br. nº 1, 2 e 3 e de mais velhas e experientes as gravações Br. nº 4, 5 e 6. A análise das interações nos leva a pensar haver uma relação entre idade, experiência profissional, assimetria e a postura da secretária.

Estamos ciente, porém, de haver nas interações em questão, outros aspectos a serem analisados além da entonação mencionada, como é o caso de *code switching* que pode estar sendo usado como uma técnica de abrandamento da assimetria (Marilyn Martin-Jones - comunicação pessoal). Exemplos dessa técnica foram encontradas onde o chefe estrangeiro insere expressões em português na sua fala predominantemente em inglês na Interação nº 4 (linha 18) /.../ *can you get me one more ta-*

*lão of cheques/.../, e (linha 76) /.../ oh my car needs a re-
visão at Silmar /.../ e (linha 79) /.../ it's ahn(...) afo-
gando it's dying a little bit so there's something wrong with
the carburator and just a revisão /.../.*

A análise das interações que compõem o corpus desta pesquisa confirmou nossa hipótese evidenciando a assimetria e também seu abrandamento através de algumas marcas linguísticas, a saber: a) uso da forma morfo-sintática do imperativo para expressar ordem ou pedido; b) uso de formas indiretas, também para expressar ordem ou pedido; c) uso de marcadores conversacionais para monitorar a interação; d) enumeração e explicitação de ordens nos turnos iniciais das interações; e) uso e função de pronomes pessoais e do nome próprio nas interações.

3.3. MARCAS DE ASSIMETRIA E DETENÇÃO DO PODER NAS INTERAÇÕES GRAVADAS NO BRASIL E NOS ESTADOS UNIDOS

3.3.1. USO DA FORMA MORFO-SINTÁTICA DO IMPERATIVO PARA EXPRESSAR ORDEM OU PEDIDO

Segundo Searle (1969), para que um ato de ordem se realize existem condições necessárias e suficientes a serem cumpridas, a saber: a condição preparatória, relacionada com a posição de autoridade do falante em relação ao ouvinte; a con-
dição de sinceridade, que inclui o desejo, por parte do falan-

te, de que a ordem seja cumprida; e a condição essencial, relacionada com o fato de que a enunciação é uma tentativa de levar o ouvinte a executar a ordem.

Desta forma, para que um ato de ordem se efetive, torna-se necessário que faça parte de convenções específicas ligando as palavras a procedimentos institucionais, isto é, tais atos de fala só terão validade se pronunciados por falantes que detêm o poder sobre seus interlocutores. Neste caso, o contexto institucional - a indústria - atribui ao chefe o poder de dar uma ordem à secretária e de esperar que esta seja cumprida.

Fowler e Kress (1979), num estudo sobre como as regras de natação de um clube são expressas, afirmam haver uma relação direta entre o poder e o ato de fala de comando e, conseqüentemente, a forma morfo-sintática utilizada para expressá-lo. Para os autores, o uso do imperativo em interações assimétricas como esta, torna evidente a origem do poder, isto é, "eu" falante comando "você" interlocutor.

Ao analisarmos o corpus deste trabalho, encontramos momentos em que o chefe, detentor do poder, se expressa no imperativo - isto é, uma forma morfo-sintática que ilustra a assimetria entre os papéis desempenhados pelos participantes da interação. Neste caso, o uso do imperativo torna explícito que o direito de dar uma ordem para alguém provém de quem detém o poder.

Os exemplos abaixo, retirados de interações gravadas no Brasil, (indicadas por Br. doravante) confirmam a afirmação feita pelos autores (op.cit.). Os grifos apontam a forma morfo-sintática do imperativo.

Interação Br. nº 1

41 CS- and then show the NAME of the paper and the DATE and the translation of the story that happened(...) on that date ok?

S1- ok you want me to translate all ahn(...) that's ahn(...) highlight?

C1- right just what's highlight ok?

Interação Br. nº 2

33 C2- but you TAKE THE BEST BOOKS and(...) ahn the ones that are(...) more likely to be lost YOU KEEP THEM locked and the other ones in the open shelves ok?

Interação Br. nº 3

25 C3- /.../ it won't save them SO YOU HAVE TO CORRECT THAT
S3- ok

Nas interações Br. nº 1 (linha 41) *show*, nº 2 (linha 33) *take*, (linha 34) *keep* e nº 3 (linha 25) *have to* nota-

mos que o chefe, detentor do poder, marca a assimetria não só ao fazer uso da forma morfo-sintática do imperativo, mas também ao enfatizá-la, com o levantamento de sua voz *TAKE* e *KEEP*.

Interação Br. nº 6

31 C6- this letter to the XXX needs to be fixed(...) send that one out and then the results for the units from XXX distribute that

61 C6- ask XXX or XXX first also tell XXX that I would like to see him at 10:30

S6- ok

78 C6- yes the Company's list for the holidays
└ just just RECONFIRM
 that according to the calendar it's June 2nd

S6- ok

143 S6- /.../ is that all?

C6- I think that's all for the moment oh(...) one other thing TELL(8.) ahn(...) just tell XXX that I'd want to talk /.../

Na interação Br. nº 6 acima (linha 31) *send*, (linha 33) *distribute*, (linha 61) *ask* e *tell*, (linha 79) *RECONFIRM* e (linha 145) *TELL* e *tell* o chefe usa o forma morfo-sintática do imperativo. Neste caso parece-nos haver uma relação entre a assimetria, seu abrandamento e a experiência profissional da secretária que participa da gravação.

No exemplo abaixo, retirado da interação Br. nº 4, o chefe, usando uma técnica de abrandamento, retoma a ordem que havia sido expressa pela forma morfo-sintática do imperativo, amenizando-a através do uso de *por favor please*.

Interação Br. nº 4

- 19 C4- pay this bill
 S4- ok ((não está claro))
 C4- please
 S4- the check here?
 C4- ok cash
 S4- cash this check?
 C4- please(...) ok the other thing is /.../

Nesta interação, apesar do uso da forma morfo-sintática do imperativo, a assimetria não está acentuadamente marcada. Parece claro que o abrandamento das ordens ou pedidos expressos pelo chefe foram "sugeridos" pela secretária nas linhas 20, 22 e 24.

Continuando a análise do uso da forma morfo-sintática do imperativo, agora nas interações gravadas nos Estados Unidos, (EUA doravante) encontramos os seguintes exemplos do uso da referida forma como marca de assimetria entre os participantes e da detenção do poder por parte do chefe.

Interação EUA nº 1

63 C1- get the names there

S1- all these things?

C1- ya

Interação EUA nº 2

13 C2- /.../ so make mine at 3:00 o'clock

64 S2- did you respond?

C2- no I didn't respond ahn(...) I talked to XXX about it
and she said that (...) this had to do with the rest
of the instructions and so she gave ahn(...) it to
the rest of the through you she though

S2- Ok we're having ahn

70 C2- so anyway you got to find it because maybe we need to
respond

Nas interações EUA nº 1 (linha 63) *get* e nº 2 (linha 13) *make* (linha 70) *got to find* acima notamos que o chefe não enfatiza, através da entonação da voz a assimetria marcada pelo uso do imperativo.

Interação EUA nº 3

51 C3- yes find out from my calendar it I have an important
meeting scheduled for the days I'll be gone if so

call up the people and re-schedule saying that I had to go out of town unexpectedly

55 S3- alright I'll go right to work

C3- WAIT there are also some important quotations we have to make tonight I will have a draft made and YOU CAN type it in the morning after which YOU CAN make a few copies and fax it to the customer

S3- ok

Nesta interação EUA nº 3 notamos que o chefe usa as duas estratégias para marcar a assimetria: levantamento da voz em *WAIT* e *YOU CAN* nas linhas 56 e 58 e a forma morfo-sintática do imperativo na linha 51 *find out*, linha 53 *call* e *re-schedule*, mas sem alteração na entonação. Como foi mencionado anteriormente para as gravações dos Estado Unidos, os contatos foram feitos por carta o que não nos permite relacionar a idade ou experiência profissional com o desempenho da secretária, como no caso das interações gravadas no Brasil e mencionadas anteriormente.

Ainda em continuação à nossa análise do uso do imperativo, no exemplo abaixo, retirado da interação Br. nº 6, podemos observar que tanto o chefe como a secretária fazem uso da forma morfo-sintática do imperativo. Neste caso, as condições necessárias e suficientes para que o ato de ordem se realize, segundo Searle (op.cit.), são preenchidas apenas pelo chefe, que se encontra em posição de autoridade e deste modo deseja que a ordem, expressa pelo imperativo, seja cumprida. A

secretária porém, ao fazer uso da mesma forma por não preencher as condições necessárias e suficientes para que o ato de ordem se realize, deixa claro estar subjacente a sua oferta de ajuda. Desta maneira, embora ambos façam uso dessa forma, a efetivação do ato de ordem está diretamente relacionada com a posição ocupada, neste momento, pelos participantes da interação.

Interação Br. nº 6

101 C6- ya leave this with me

S6- I have a couple of reports here for your information
(...) that I got today and we received a telex from
XXX on his or her trip to Brasil

C6- oh ok fine

S6- ok tell me if you need something some arrangements
either hotel or transportation for her trip to Bra-
sil /.../

Notamos que na linha 101 *leave* da interação Br. nº 6 acima, o chefe ao preencher as condições necessárias e suficientes mencionadas acima, efetiva sua detenção do poder. Já na linha 106 *tell* a secretária, embora use a mesma forma morfo-sintática que o chefe, o faz no sentido de oferecer ajuda.

3.3.2. USO DE FORMAS INDIRETAS PARA EXPRESSAR ORDENS OU PEDIDOS

Segundo Fairclough (1988), numa interação assimétrica, o participante detentor do poder pode expressar seus pedidos ou ordens de forma indireta através de perguntas, do uso de modais ou outras formas morfo-sintáticas, como a forma passiva, para dar apenas pistas e, portanto, tornar vaga a autoridade ou a sua origem. Para o autor, o uso de *can you, will you, could you...*, classificados como formas indiretas de pedidos, parece ser convencional no caso de executivos ou pessoas que detêm o poder, e evitam sistematicamente marcar, de forma explícita, seu poder, preferindo usar uma forma velada. Usamos, neste trabalho, o termo "forma velada", segundo Fairclough (1988) *hidden power*, para indicar que, numa interação, as marcas de poder, ao ser dada uma ordem, não estão sempre explícitas. A análise apontou o uso de modais, da forma passiva, também o apagamento do sujeito como formas veladas de se marcar o poder numa interação. Os grifos nos exemplos abaixo apontam as formas veladas e indiretas utilizadas para expressar o poder.

Interação Br. nº 1

18 C1- I'd like you to do a few things for me

S1- uhn

- C1- first I'd like you to type some labels for me/.../
 21 C1- ya could you check/.../
 36 C1- /.../ what I'd like you to do in(...) prepare a memo
 to /.../
 S1- ok

Nas linhas 18, 20, 21 *could* e na linha 36 *would* da interação Br. nº 1 o chefe ao usar os modais abrandam sua autoridade.

Interação Br. nº 4

- 57 C4- I think maybe you should talk to XXX
 S4- ok

Nesta interação (linha 57) não apenas o modal *should* mas também *I think maybe* indicam uma sugestão vaga feita pelo chefe.

Interação Br. nº 6

- 16 C6- most of this most of the things in this folder are to
be filed
 S6- uhn
 C6- some of them (2.) into the pastas that I took to the
 20 meeting with me
 S6- ok
 C6- ok so I'll give all of that back to you

S6- just for file?

C6- just for file ahn(2.) there is a letter to be typed

25 S6- ok to all managers?

C6- to everybody ya

S6- yes ok I'll type them ok

C6- ahn(...) this memo(...) that of last week can be sent
out send ahn(...) don't keep a copy of the(...)

30 attachments

S6- ok

C6- this letter to the XXX this needs to be fixed(...)
send that one out and then the results for the units
from XXX distribute that

35 S6- ok

Nas linhas 16 *are to be filed*, na linha 24 *to be typed*, na linha 28 *can be sent out* e na linha 32 *needs to be fixed* da interação Br. nº 6 encontramos exemplos onde o chefe ao usar a forma passiva "apaga" sua participação direta na ordem, abrandando a mesma.

Interação EUA nº 1

112 C1- and YOU should start each of the reviews by(...) putting the title of the(...) paper and the authors and ahn(...) then go on with my comments/.../

149 C1- but I have the XXX proposal with XXX on XXX then with XXX on(...) the large particulate(...) process and

aspects(...) those should be kept separate

S1- ahn alright and I probably couldn't identify things
I think XXX will probably because she's more familiar
with the files and we're both working on that

169 C1- could you ahn...(...) also ask her for an update
on(...) XXX's letter

S1- oh yes yes I gave her a copy of the letter that arrived

C1- ((não está claro))

S1- last week so she ahn (...) saw that and she has been

C1- ok

S1- I don't know what the status of the file is so we'll
get from her

175 C1- could you just ask her if the graduate group/.../

S1-

[yes]

239 C1- ya that will still work so if anybody calls here and
would like to meet with him this morning you are li-
kely to find him(...) here in the lab or with /.../

S1- yes

Na interação acima EUA nº 1 linha 112 o chefe ao levantar voz *YOU* marca a assimetria, para em seguida abrandá-la com o uso de *should*; já na linha 151 *should be kept* o chefe utiliza a forma passiva apagando sua participação direta; nas linhas 169 e 175 o uso de *could* serve para abrandar a ordem e finalmente na linha 241 *you are likely* o chefe faz uma sugestão de maneira vaga.

Interação EUA nº 2

95 S2- so probably they were walked over

C2- could you check and see?

S2- [sure]

Interação EUA nº 3

01 C3- /.../ I would like you to arrange my trip to Chicago

S3- ok what days do you want to leave and return?

C3- well I'd like to do on the /.../

40 C3- absolutely would you please report/.../

Nas duas interações EUA nº 2 (linha 96) *could you* e nº 3 (linha 1) *would like* as ordens são abrandadas tomando a forma de pedidos. Na linha 40 *would you please* é a maneira mais polida que encontramos de o chefe abrandar sua ordem e torná-la um pedido/sugestão.

Na interação BR. nº 2 transcrita na íntegra abaixo, embora o chefe, no início, pareça estar fazendo um pedido de organização da biblioteca, no final, deixa transparecer claramente tratar-se de uma ordem. Há desta forma uma transição evidente da forma velada para a forma explícita, isto é, o chefe inicia a interação utilizando a forma indireta *would like* (linhas 3, 7 e 20) para expressar a ordem, porém, no final já faz uso do imperativo, até mesmo levantando a voz como em *TAKE...* (linha 37) e *KEEP* (linha 38).

Interação BR. nº 2

C2- XXX((chefe chama a secretária pelo nome próprio))

S2- uhn

C2- I'd like to put(.) more of these books in the library
ahn(...) some of these are mine that I'll(...)

05 I'll take

with me when I leave the other ones were bought by
XXX (...) and will stay here. so I'd like you to set
a system for the library so that the books are there
re(...) and people that want to use them can sign for
10 them borrow them but then you have a control(.)
so they can return if(...) you just leave them
out in the open the books are going to ahn(...) disappear

S2- oh ya

15 C2- ya

S2- that happens today with ahn(...) the magazines

C2- that's(...) the magazines is not too bad because you
get new ones every month but the BOOKS no(...) I
think it would be a shame to not have a library
20 available(...) so I'd like to set up a way of controlling
and as soon as you have it set up let me know and I'll start giving more of these books to put
out in the library

S2- ok ahn(...) I don't have much space up there(...) so I

25 need to(...) ahn organize what I have there today and
I don't know if it is if it is possible to have
another ahn(...) stand

C2- well we have TWO cabinets there that can be locked

S2- well we have a lot of technician books in there(...)
30 engineering books(...) data books

C2- well the data books(...) probably are very old(...) and should be thrown out((risadas))

S2- I'll ask XXX ((secretária irá pedir ajuda para outra pessoa))

35 C2- ok

S2- uhn

C2- but you know TAKE THE BEST BOOKS ahn(...) the ones that are(...) more likely to be lost YOU KEEP THEM locked and the other ones in the open shelves ok?

40 S2- uhn

A gravação BR. nº 2 acima, transcrita na íntegra, além de exemplificar o uso, por parte do chefe-detentor do poder, de formas indiretas para expressar suas ordens *would like*, trata da execução, por parte da secretária, de uma tarefa específica, qual seja, a organização de um sistema na biblioteca.

No decorrer da interação, a secretária faz algumas tentativas de participação ativa, não só argumentando quanto à falta de espaço para guardar os livros que lhe serão dados (linha 24), mas também tentando justificar a necessidade de

mais armários para essa finalidade (linha 29). O chefe, porém, demonstra pouco interesse nas observações feitas, dando oportunidade à secretária de mencionar que irá pedir ajuda a outra pessoa para executar a tarefa *I'll ask XXX* (linha 33).

Na interação EUA nº 3 abaixo, e transcrita na íntegra, encontramos também exemplos do uso, por parte do chefe, de formas indiretas de ordens (linha 1, 4, 9, 14, 27, 42).

Interação EUA nº 3

- C3- good morning XXX (...) I would like you to arrange my trip to Chicago to the XXX Show
- S3- ok what days do you want to leave and return?
- C3- well I'd like to go on the third (...) of September
05 ber and come back on the sixth of September
- S3- any particular airline? and where would you like to leave from? and approximately what time of day would you like to go?
- C3- I'd like to leave (...) from Long Beach Airport
10 about noon this way I can still get in (...) some work in the morning at the office
- S3- ok I'll call United Airlines and also Continental and Western see which one has the best schedule I would also like oh you ahn you would also like
15 would you also like me to book the return flight for you? I assume that's first class

C3- Darn right I'm going to meet a customer on (...) the flight and he only travels first class

20 S3- how do you know he will fly on the same plane, at the same time and from the same airport as you do?

C3- you will be surprised how (...) well he will like it when I tell him the arrangements you've made you see I know him so well I'm sure this is the way he would like to go to the Show

25 S3- do you also want me to arrange hotel rooms and "limos", limousine service to and from the airport?

C3- please do the customer and I both would like a first class hotel, two rooms of course with all the services such as airport pickup and return, first class restaurant and also well located in relation to the Show

S3- well, where is the Show?

C3- the show, the mail Hall is at XXX right at by Lake Michigan

35 S3- do you want a hotel that provides services to the Show?

C3- yes, good thinking XXX most first class hotels are included in the itinerary of the buses (...) run by the Show Administration

40 S3- in other words the hotels, they have shuttle buses to and from the Show?

C3- absolutely, would you please report back to me this afternoon as to what is available (...) when you tell me I will confer with the customer and you can make
45 the reservations for the two of us

S3- you will have to make a deposit to the hotel do you want to charge the tickets on your credit card?

C3- it depends how busy you are XXX if you are tied up with a customer have the Travel Agent make the arrangements, then they will make the deposit and bill us
50 for the air tickets

S3- anything else?

C3- yes, find out from my calendar if I have an important meeting scheduled for the days I'll be gone if so
55 call up the people and re-schedule saying that I had to go out of town unexpectedly

S3- alright I'll go right to work

C3- WAIT there are also some important quotations we have to make tonight I will have a draft made and YOU CAN
60 type it in the morning, after which YOU CAN make a few copies and fax it to the customer

S3- ok

Ao analisarmos, de forma comparativa, as duas interações quanto à participação ativa da secretária, sugerindo formas alternativas de solução para problemas colocados pelo chefe, notamos uma sensível diferença entre ambas. Podemos citar, para ilustrar tal afirmação, na interação EUA nº 3 a pro-

posta por parte da secretária, de contactar diferentes companhias aéreas para a compra de passagem, da reserva do hotel, do meio de transporte do aeroporto para o hotel e deste para o *Show* e também da forma de pagamento a ser utilizada na compra da passagem. Tais contribuições, por parte da secretária são feitas de forma precisa e no momento exato, dando-nos a impressão de que chefe e secretária interagem de forma participativa.

Na interação BR. nº 2 gravada no Brasil, embora a secretária tente argumentar ou mesmo apresentar uma sugestão, exemplos na linha 16 */.../ that happens today with /.../* e na linha 24 */.../ ok ahn(...) I don't have much space up there/.../*, o chefe contra-argumenta mostrando a não importância da participação da secretária, exemplo na linha 28 */.../well the data books/.../*. Parece-nos claro, nesta interação, que o chefe está realmente interessado em que sua ordem seja cumprida. Em nenhum momento nesta interação sentimos que chefe e secretária estejam interagindo de forma participativa na tomada de decisões. Tal posição pertence ao chefe, cabendo à secretária apenas o cumprimento da tarefa que lhe foi atribuída.

As duas interações analisadas tratam da execução de tarefas específicas - no caso do Brasil, trata-se de um trabalho na biblioteca e, nos Estados Unidos, de organizar a viagem do chefe. No Brasil, embora a secretária tenha conhecimento linguístico para se expressar, aceita a assimetria estabelecida e mantida pelo chefe. Tal aceitação está clara na forma

hesitante com que a secretária tenta expressar sua opinião e, finalmente, quando afirma que irá pedir ajuda a outra pessoa.

Na interação EUA nº 3, a secretária faz perguntas, apresenta sua opinião e dá sugestões de maneira clara e precisa. Tal atitude chega a provocar elogios ao seu desempenho, por parte do chefe. O comportamento da secretária durante a interação deixa claro haver um conhecimento mútuo do assunto tratado, ou seja, o planejamento de uma viagem do chefe, permitindo que a mesma se desenvolva de forma aparentemente menos assimétrica. Levantamos aqui a hipótese de que a secretária poderá apresentar sugestões e interagir de forma mais participativa desde que tenha um bom conhecimento de seu trabalho na empresa para ser não apenas eficiente, mas também eficaz no desempenho de suas funções. Desta forma, a secretária poderá não só ajudar, ou executar tarefas que lhe são dadas pelo chefe, mas igualmente participar de decisões a serem tomadas.

3.3.3. USO DE MARCADORES CONVERSACIONAIS PARA MONITORAR A INTERAÇÃO

Segundo Gumperz (1982) e Marcuschi (1987), o marcador conversacional "uhn" pode ser considerado um sinal utilizado pelo ouvinte para orientar e monitorar seu interlocutor retro-alimentando-o. Tal *back-channel* (um tipo de retro-alimentador), segundo Gumperz (op.cit.), serve também para indicar a participação dos falantes na interação. O uso desse mar-

gador conversacional (representando um turno) por parte da secretária na interação abaixo serve para indicar apenas um sinal de que a mesma entende a ordem dada e irá executar a tarefa que lhe foi atribuída pelo chefe.

Interação Br. nº 3

- C3- XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))
- S3- uhn
- C3- your translation here is ahn(...) not accurate here
- S3- uhn
- 05 C3- the English says(...)that 30% of the amount RELEA-
SED(...) by XXX are to cover the(...) liability but
the total figure shows that the money will NOT save
the group from difficult financial situation and
which means that the GROUP is in TROUBLE financially
uhn?
- 10 S3- uhn
- C3- and this will not save them(...) the PORTUGUESE
though says((leitura em português))
- S3- is not to
- C3- ((chefe continua lendo em português))
- 15 S3- oh in fact I understood that they(...) they are ac-
tually(...) they are in ahn(...) they have a finan-
cial problem there

C3- well they DO [but]

S3- [but]

20 C3- that's not what they [say]

S3- [uhn]

C3- but the the quote is that the money is DESTINED
for something else

S3- uhn

25 C3- it won't save them SO YOU HAVE TO CORRECT THAT

S3- ok

Na interação Br. nº 3 acima, na linha nº 14, quando o chefe, não dando atenção à tentativa de participação da secretária, continua lendo em português, parece deixar clara a não importância que o mesmo dá à participação da secretária no trabalho. Notamos, pelo tom de voz, que a secretária ao usar o marcador "uhn" o faz de forma quase inaudível, dando a impressão de submissão.

Interação Br. nº 4

41 C4- no he knows what the train is

S4- ya

C4- but I haven't/.../

S4- ok we can call him and check

C4- ok

55 C4- he is in the purchasing/.../

S4- ok

C4- I think maybe/.../

S4- ok

Estes são apenas alguns exemplos de marcadores como *ok* e *ya* usados por ambos para indicar a participação na interação.

Interação Br.nº 5

72 C5- /.../ I'll come back to the plant with the driver

S5- uhn

C5- ok?

S5- ok

C5- alright and I'll take care/.../

Neste pequeno trecho notamos que a participação acontece apenas com uso dos marcadores *uhn*, *ok*, *alright* usados pelo chefe e pela secretária.

Interação EUA nº 1

54 S1- alright

C1- so it will be the/.../

86 C1- so we have that one-reviewed so

S1- oh good

C1- we can go ahead/.../

S1- oh(...) right

Este é apenas um exemplo retirado de uma das interações EUA mas serve para ilustrar o uso de outros marcadores conversacionais como *oh good, right e so*.

Não foi feita uma análise detalhada e comparativa dos marcadores conversacionais usados no Brasil e nos Estados Unidos, por não fazer parte do escopo desta pesquisa.

3.3.4. ENUMERAÇÃO E EXPLICITAÇÃO DE ORDENS NOS TURNOS INICIAIS DA INTERAÇÃO

Fairclough (1988) ao analisar o exercício do poder numa interação assimétrica entre um médico chefe e um grupo de médicos residentes afirma que o controle em tal situação, pode ser evidente já no turno de abertura. O médico chefe, detentor do poder, informa os residentes o que irá acontecer no decorrer do trabalho.

Nas interações chefe-secretária Br. nº 1 e Br. nº 5 encontramos exemplos que apontam para as mesmas conclusões do autor (op.cit.), isto é, a enumeração e explicitação de ordens torna clara a relação assimétrica entre ambos.

Interação Br. nº 1

3 C1- first I'd like you to type /.../

S1- uhn

C1- then (...) on December 20th /.../

26 C1- and then I need /.../

S1- uhn

35 C1- and finally here is a set of clippings /.../

Nesta interação a enumeração das ordens dadas pelo chefe está explícita nas linhas: 3, 5, 26 e 35 através do que ele quer que seja realizado primeiro *first*, em seguida *then*, *then* e no final *finally*.

Interação Br. nº 5

1 C5- this is going to be the agenda from NOW until I leave
and also I want to talk about how ahn (...) how (...)
I'll I'm going to be picked up coming ahn (...) back
from vacation so

5 S5- uhn

C5- ok?

S5- ok

C5- now TODAY this afternoon I've got XXX I'm going to be
tied up most of the afternoon with XXX OK? one of the
10 things

S5- OK

C5- (.) I've got to call (...) I want to call I've got to
find out how I get to XXX where he is located

S5- ok

Nesta interação a explicitação das ordens é feita, no turno de abertura, pelo chefe ao informar o que irá aconte-

cer e o que deverá ser feito.

Como já mencionamos anteriormente, os contatos para execução das gravações, nos Estados Unidos, foram feitos por carta, não havendo, portanto, um encontro pessoal com os participantes das interações. Isto nos leva a pensar que, nas gravações EUA nº 1 (linha 1) e EUA nº 2 (linha 1) transcritas abaixo, o chefe explica, para nosso esclarecimento, o que irá acontecer na interação de uma discussão *discussion* entre ele e a secretária, e não enumera as tarefas a serem cumpridas, como é o caso das interações nº 1 e 2 feitas no Brasil.

Interação EUA nº 1

01 C1- this is ahn (...) a discussion ahn (...) with my secretary ahn (...) XXX on the morning of July the 28th and (...) I'll just be going over with her some of the things that need to be accomplished here in the
05 next few days and (...)/.../

Interação EUA nº 2

01 C2- this is a discussion between XXX and XXX who is my secretary in the XXX so we'll just be going over some of the daily activities here hopefully in our normal fashion ((risadas))

Analisando comparativamente as interações Br. nº 1 e nº 5 e as interações EUA nº 1 e nº 2 podemos notar que no Brasil os chefes explicitam a detenção do poder e a assimetria logo nos turnos iniciais, através da enumeração das ordens. Isto porém não acontece nas interações gravadas nos Estados Unidos onde notamos que o chefe, ao dizer tratar-se de uma discussão, deixa claro que o trabalho a ser feito será de forma conjunta, dando um caráter participativo e colaborativo para a interação.

3.3.5. USO E FUNÇÃO DOS PRONOMES PESSOAIS E DO NOME PRÓPRIO NAS INTERAÇÕES

Brown e Gilman (1960), no trabalho sobre os pronomes de poder e solidariedade - T e V - em francês, onde a forma familiar do pronome é T(tu) e a forma polida é V(vous), afirmam que, quanto maior for a diferença de status, tanto maior será a tendência de não reciprocidade de tratamento numa interação. Segundo os autores, as diferenças de poder existem em todas sociedades, inclusive nas democracias. Para os autores, que citam como exemplos interações diádicas em língua inglesa, a expressão de poder independe do tipo de pronome de tratamento, podendo a assimetria ser marcada pelo uso de Dr., Sr. e até mesmo do nome próprio. O uso do nome próprio na interação face-a-face pode ser evitado, segundo os autores, porém o mesmo não acontece com o uso dos pronomes pessoais. Segundo Slo-

bin, Miller e Ported (1972, 1968) in Van Dijk (1988), num estudo sobre as diferentes formas ao se dirigir uns aos outros em interações em indústrias, o uso do nome próprio em contexto de negócios nem sempre pode ser associado a maior familiaridade.

Numa das interações gravadas no Brasil e transcritas abaixo, notamos que a secretária dirige-se ao chefe, em diferentes momentos, usando o nome próprio, o que poderia indicar familiaridade entre ambos.

Interação Br. nº 4

- C4- good morning XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))
- S4- good morning XXX ((chama o chefe pelo nome próprio))
how are you this morning?
- 05 C4- I'm fine and you?
- S4- how was your week end?
- C4- was good I saw you and XXX and your children (...) but I didn't find you afterwards (...) did you leave (...) just after the
- 10 S4- well
- C4- or you went up to the (...)
- S4- we were walking around (...) and looking (...) and eating some barbecues
- C4- ok

15 S4- and (...) but it was very good

C4- it was a good party it was a good party XXX ((chama a secretária pelo nome próprio)) I've got a lot of little stuff today ok? /.../

Analisando os turnos de abertura na interação Br. nº 4 acima notamos que o chefe e a secretária utilizam o nome próprio e estabelecem um diálogo informal antes de iniciarem o trabalho propriamente dito. Na linha nº 16, o chefe novamente chama a secretária pelo nome próprio, porém, desta vez, levanta a voz ao fazê-lo e deixa claro ser este o sinal de que o despacho da agenda propriamente dito irá ser iniciado.

Ainda segundo Van Dijk (1988), numa interação, as manifestações de assimetria e controle do poder podem ser observadas através de hesitações e insegurança por parte do menos poderoso. No corpus de nossa pesquisa, encontramos exemplos que confirmam as afirmações dos autores (op.cit.).

Interação Br. nº 3

15 S3- Oh in fact I understood that they (...) they are actually (...) they are in ahn (...) they have a financial problem there

No trecho acima notamos que a secretária, ao hesitar, demonstra insegurança no que está afirmando.

Interação Br. nº 4

98 C4- I'll be at the Mill for 2 days and then I'll be on vacation I'll give you a full itinerary probably to-

morrow [so
100 S4- [uhn]

C4- you can get phone numbers

S4- BY THE WAY by the way XXX ((chama o chefe pelo nome próprio)) ahn once (...) you ahn (...) go on vacation (...) and Mr. XXX isn't here also I

105 C4- who sign on Friday?

S4- NO I (...) I'd like to take 3 days off if this is possible

C4- ok well it's alright with me ask we'll ask XXX when he gets back but I don't see any problems

Nesta interação, embora a secretária tome o turno e mude o assunto, isto é feito com hesitações e repetições de palavras, o que confirma a afirmação de Van Dijk (op.cit.). Parece-nos que, embora a secretária tome a iniciativa de fazer seu pedido para ter alguns dias livres do trabalho, num primeiro momento o chefe não espera que o pensamento seja completado, chegando a interromper a secretária por julgar tratar-se de assunto relacionado com o trabalho que está sendo discutido. Julgamos importante analisar, também, o posicionamento da secretária que, ao responder *NO*, com levantamento da voz, o faz de forma categórica e imediatamente a seguir expressa ao

chefe seu pedido, clarificando, desta forma, qualquer dúvida quanto ao seu pensamento. Este é o único momento no corpus deste trabalho em que encontramos exemplo onde a secretária se posiciona desta forma, tomando o turno para efetuar um pedido.

É importante ressaltar que nas linhas 03 e 102 da interação Br. nº 4 acima estão os únicos momentos no corpus deste trabalho em que a secretária dirige-se ao chefe chamando-o pelo nome próprio. Acreditamos ser este um sinal de um grau maior de familiaridade no relacionamento.

As interações Br. nº 2 e 3 abaixo também servem para ilustrar o uso do nome próprio

Interação Br. nº 2

01 C2- XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))
S2- uhn

Interação Br. nº 3

01 C3- XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))
S4- uhn

Notamos, que neste caso o uso do nome próprio é feito apenas pelo chefe nos turnos de abertura das interações ao dirigir-se a secretária.

Nas interações EUA nº 1 e EUA nº 2, o chefe usa o nome próprio, não só nos turnos de abertura mas também algumas

vezes, ao dirigir-se à secretária para informar o que irá acontecer durante a gravação, conforme mostramos abaixo.

Interação EUA nº 1

- C1- this is ahn (...) a discussion ahn (...) with my secretary XXX ((chama secretária pelo nome próprio)) ahn (...) on the morning of /.../
- 89 C1- and then we should ahn (...) XXX ((chama a secretária pelo nome próprio)) send a letter to XXX expressing our appreciation for him this /.../

Interação EUA nº 2

- C2- this is a discussion between XXX and XXX ((chama a secretária pelo nome próprio) who is me secretary in the XXX /.../

O uso do nome próprio, pelo chefe, que ocorre nas linhas nºs 1 e 89 da interação EUA nº 1 e na linha nº 1 da interação EUA nº 2, parece-nos ser feito não com intuito de chamar a atenção da secretária, ou ainda de marcar a assimetria na interação, mas como forma de indicar que há participação mútua no que irá ser executado.

Ao analisarmos o pronome pessoal nós *we* tomamos por base estudos linguísticos Quirk, Leech, Greenbaum e Svartvik (1972) que descrevem dois de seus usos, isto é, nós inclusivo -

onde o falante inclui seu interlocutor como participante da ação expressa pelo verbo; e nós exclusivo - onde o falante não inclui seu interlocutor como participante da ação expressa pelo verbo. Podemos dizer, portanto, que, em nossas gravações o chefe ao fazer uso do pronome pessoal "nós", o faz em duas situações, a saber: uma em que tal pronome, usado de forma inclusiva, representa o plural de empatia, uma forma de abrandamento da expressão de poder; o chefe torna, desta forma, clara a sua intenção participativa na ação (eu, chefe representando a firma, "incluo" você, secretária para fazermos juntos um trabalho), outra, quando o chefe usa o mesmo pronome pessoal na forma exclusiva, explicitando seu próprio poder (eu, chefe e a firma damos uma ordem a ser executada por você, secretária).

Retiramos apenas alguns exemplos do corpus desta pesquisa para ilustrar o que mencionamos acima. Para mais exemplos, remetemos o leitor para o apêndice no final deste trabalho.

Alguns momentos da interação EUA nº 1 ilustram o uso do pronome nós inclusivo:

Interação EUA nº 1

- 05 C1- /..../STARTING OUT with some of the things XXX((chama a secretária pelo nome próprio)) that we need/.../
 28 C1- /.../well I think we can do OK in Portuguese/.../

- 57 S1- /.../ because we are running out of time/.../
- 83 S1- we do have the one reviewed then don't we?
- 90 C1- and then we should ahn(...) send a letter to XXX expressing our appreciation(...) and also our regrets our sympathies for XXX over at XXX death /.../
- 215 C1- so we got a little bit of time
- S1- we have time prior the first week of August maybe
- C1- ya I should really sit down with you and together we decide on a few possibilities
- S1- Luhn alright

Notamos que nesta interação ambos usam o pronome nós *we* e também nosso *our*, o que nos parece indicar um total entrosamento e participação no trabalho.

Nas interações gravadas no Brasil, encontramos poucos exemplos para ilustrar o uso do pronome pessoal nós inclusivo pelo chefe, isto é, indicando a participação conjunta chefe-secretária na execução de uma tarefa. A maioria dos exemplos em que o chefe usa tal pronome, o faz como parte do staff da indústria, isto é, usando o pronome nós exclusivo.

Interação Br. nº 2

- 25 C2- well we have TWO cabinets
- S2- well we have a lot of technician books /.../

Os exemplos abaixo ilustram o uso de nós inclusivo por parte do chefe.

Interação Br. nº 4

122 C4- we have to do that tape for XXX right?

S4- yes we have to

C4- alright well we might as well get that done right away

Interação Br. nº 5

125 C5- /.../ we'll just meet at the Office Center/.../

157 C5- /.../then we can work that out

Como podemos observar, os exemplos que mencionamos, retirados das gravações feitas nos Estados Unidos, o uso do pronome nós *we* feita na forma inclusiva aponta para um entrosamento e participação chefe-secretária no trabalho. Este fato não parece claro nos trechos analisados das gravações feitas no Brasil.

Continuando a análise do uso dos pronomes na gravações feitas no Brasil, destacamos abaixo momentos em que o chefe não só marca a assimetria da interação, mas também a detenção do poder ao usar, durante 5 minutos de gravação, 52 vezes o pronome eu *I*. Ressaltamos também, na mesma interação, que ao fazer uso do pronome pessoal eu *I* o chefe levanta sua voz.

A interação em questão é a única, tanto no Brasil como nos Estados Unidos, em que a secretária dirige-se ao chefe

fe usando o título - *Mr.*.. É importante notar que tal fato acontece por 3 vezes nesta interação nas linhas nº 93, 129 e 156.

Interação Br. nº 5

93 S5- Mr XXX I have some news for you on that subject

C5- ok OH DO YOU?

106 C5- ok then what I'd like to do ahn(...) I'LL CALL YOU AT HOME

S5- uhn

129 S5- how long a drive is that Mr XXX

C5- uhn it's about 5 to 5 and half-hour drive

C5- ((suspirando)) ok have you got anything else before I LEAVE that has GOT to get done

156 S5- uhn no Mr XXX nothing that I know of at the moment

C5- ok

Na análise dos dados que compõem o corpus deste trabalho, levamos em conta a intencionalidade que está subjacente ao próprio enunciado (Koch, 1984) por concordarmos com a proposta da autora de que, numa interação, a ênfase do que se fala não está naquilo que é comunicado, mas sim no modo como é comunicado. Desta forma, durante a análise, encontramos, dentre outros, exemplos do uso da forma morfo-sintática do imperativo que, na realidade, não tinham, na situação específica, o valor e a força de um imperativo. Encontramos exemplos em

que, embora o chefe, fazendo uso de formas veladas da detenção de seu poder, pelo contexto geral da interação nos leva a afirmar ser assimétrica a relação chefe-secretária.

Tal análise aponta não só para semelhanças, mas também para diferenças na maneira como chefe e secretária interagem conforme as gravações feitas no Brasil e nos Estados Unidos. A assimetria, de um modo geral, pode ser apontada como característica comum nas interações gravadas em ambos os países. Entretanto, nas gravações feitas no Brasil, observamos que os chefes marcam de forma mais clara tal assimetria e consequente detenção de seu poder, do que os chefes participantes das gravações feitas nos Estados Unidos.

Quanto as diferenças nas gravações realizadas nos dois países, ressaltamos a participação ativa da secretária nos Estados Unidos, quanto à apresentação de sugestões na tomada de decisões o que indica integração no trabalho. Tal entrosamento chefe-secretária que acreditamos levará a um desempenho eficiente e eficaz da secretária não pode ser observado nas interações gravadas no Brasil com a mesma frequência que o foi nas gravações feitas nos Estados Unidos.

Questionamos se tal diferença prender-se-ia à falta de preparo ou informação por parte das secretárias-bilíngues no Brasil para o trabalho em firmas multinacionais, onde irão interagir com chefes estrangeiros.

Questionamos, também, se seria possível preparar as secretárias-bilíngues para interagirem com chefes estrangeiros

de forma atuante na administração da empresa, com responsabilidades de assessoramento, criando condições para que as propostas feitas pelo empregador sejam atingidas.

Retomamos nossa proposta de trabalho inicial de fornecer algumas respostas aos questionamentos acima. A caracterização de alguns aspectos de interações transculturais chefe-secretária no momento do despacho dos compromissos da agenda, feita neste capítulo, norteará a indicação de pontos a serem enfocados no componente oral do curso de formação de secretária-bilíngue da PUCCAMP.

Haveria uma postura de preconceito étnico, por parte do chefe estrangeiro, em relação a secretária brasileira, isto é, seria, de alguma forma diferente, a interação entre esse chefe com uma secretária nos Estados Unidos? Existiria, por parte da secretária brasileira, uma postura culturalmente submissa em relação ao chefe estrangeiro? Acreditamos que a resposta a estas perguntas poderia ser o foco de outra pesquisa.

4. MATERIAL DIDÁTICO - SITUAÇÕES POTENCIAIS DE INTERAÇÕES DIDÁTICAS TRANSCULTURAIS

O curso de bacharelado em Língua Inglesa-Modalidade Secretariado Bilíngue foi implantado no Instituto de Letras da PUCAMP em 1981. Desde a sua implantação e também da regulamentação da profissão de Secretária Executiva Bilíngue pela Lei 7.377 de setembro de 1985, tem sido cada vez maior o afluxo de alunos que buscam tal curso. Alguns já trabalham em firmas da região de Campinas e vêm em busca tanto da atualização, como da aquisição de novos conhecimentos; outros se inscrevem no curso sem qualquer experiência profissional anterior. Desta forma, tem havido um grande interesse, tanto por parte dos professores de Língua Inglesa Prática Oral, como das disciplinas específicas - Prática e ética Profissional -, de adequarem o conteúdo programático destas disciplinas às necessidades dos profissionais que o curso forma. Estes profissionais, no final do curso, estarão aptos a atuar num mercado de trabalho altamente competitivo e cada vez mais especializado.

O curso tem a duração de quatro anos sendo o primeiro básico, o segundo se caracterizando pela opção por língua portuguesa ou inglesa e, o terceiro ano, pela opção por uma das modalidades: secretariado-bilíngue, magistério ou tradução.

Durante os quatro anos os módulos para disciplina Língua Inglesa Prática Oral são de, no máximo, 25 alunos. A

composição dos módulos independe da modalidade escolhida pelos alunos, sendo os mesmos agrupados aleatoriamente até ser atingido o número estipulado.

O fato de a composição dos módulos depender da opção pela modalidade faz-nos voltar ao problema já mencionado na introdução deste trabalho, qual seja, a falta de enfoque e espaço para uma reflexão, com os alunos, tanto sobre aspectos gerais da interação chefe-secretária, como sobre os mais específicos, que tipificam este universo profissional. O agrupamento aleatório dos alunos influi na escolha dos livros didáticos, atualmente em uso na disciplina Língua Inglesa Prática Oral, os quais são escritos para uma clientela generalizada.

A grade curricular da disciplina Língua Inglesa Prática Oral prevê quatro aulas semanais, das quais três são ministradas em sala de aula e uma delas no Laboratório de Línguas, onde os alunos não só ouvem e repetem exercícios, mas também fazem exercícios de compreensão oral sobre passagens gravadas em fitas cassete que fazem parte do material didático. Nos dois primeiros anos deste curso, na disciplina em questão, têm sido utilizados os livros Person to Person - Communicative Speaking and Listening Skills I e II de J. Richards e D. Bicyna, publicados em 1984. No terceiro ano, quando a opção pela modalidade secretariado-bilíngue já foi feita, está sendo utilizado pela primeira vez neste ano de 1989, de forma experimental, o livro didático - Great Ideas - Listening and Speaking Activities for Students of American English, de Leo

Jones e Victoria Kimbrough, publicado em 1987.

Pela primeira vez também, no quarto e último ano do curso, a disciplina vem sendo norteadada pelo livro didático - The Fourth Dimension - de Robert O'Neill e Patrícia Muggleston, publicado em 1986. Tanto no terceiro quanto no quarto ano, até então, os alunos apenas liam artigos de jornais ou revistas, sobre o que eram sendo feitas discussões posteriores, em sala de aula.

Nos dois últimos anos, além dos livros didáticos mencionados são selecionados para leitura textos de revistas e de jornais atuais, e também são apresentados filmes, de curta duração, gravados na TV americana e, de longa duração, existentes no mercado local. Tais filmes e também os textos lidos servem para suscitar discussões em sala de aula, porém não nos deteremos em analisá-los por não lhes ser dado enfoque que tenha em vista a especificidade do curso.

O material constante dos textos utilizados para discussão em sala de aula tem variado de acordo com os principais acontecimentos, tanto nacionais como internacionais, não havendo nenhuma preocupação com a especificidade do curso de secretariado-bilíngue. Devido à ausência de um enfoque específico, não julgamos relevante trazer esses artigos para análise. Ater-nos-emos, neste momento, aos livros didáticos em Língua Inglesa Prática Oral, adotados no curso de bacharelado em Língua Inglesa - modalidade Secretariado-bilíngue.

4.1. ANÁLISE DOS LIVROS DIDÁTICOS EM USO NOS DOIS PRIMEIROS ANOS DO CURSO

Num primeiro momento analisaremos dos livros didáticos utilizados nos dois primeiros anos, situações potenciais de interações diádicas transculturais. Destacaremos, posteriormente, as mesmas situações no material didático do terceiro e do quarto anos.

A proposta feita pelos autores dos livros Person to Person I e II, dentro de uma abordagem comunicativa, procura desenvolver a competência comunicativa dos alunos. Segundo os autores, tal competência envolve a integração da habilidade gramatical e do uso de noções e funções para desenvolver determinados tópicos. Lembramos que a abordagem comunicativa no ensino de línguas surgiu como uma reação à abordagem estruturalista centrada no ensino das formas gramaticais. Na prática, quando o aprendiz era colocado em situações reais de comunicação, o estruturalismo apresentou falhas. Desta forma, a mudança do foco de ensino das estruturas (domínio gramatical) para o desenvolvimento integrado de estruturas, de noções e de função, isto é, da língua em uso em contexto, deverá propiciar o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos.

Richards (1981), um dos autores dos livros didáticos utilizados nos dois primeiros anos do curso, considera a linguagem como um mecanismo de interação social entre dois ou mais falantes. Porém, se tal é a concepção de linguagem para o

autor dos livros didáticos em questão, questionamos quando e como seria promovido o desenvolvimento da competência pragmática. Acreditamos que um livro didático com uma proposta comunicativa deveria incluir situações que propiciassem o desenvolvimento de tal competência. Para Thomas (1983), que define competência pragmática como a habilidade de se usar a língua de maneira eficiente em um contexto, o desenvolvimento dessa competência é um aspecto delicado e difícil de ser tratado, especialmente diante de uma língua estrangeira. Essa competência não pode, segundo a autora (op.cit.), simplesmente ser exercitada na competência (linguística) comunicativa. Seria importante, a nosso ver, que o livro didático apresentasse situações que propiciassem o desenvolvimento da competência pragmática não deixando esta tarefa a cargo do professor, em sala de aula. Conscientizar os alunos do que está subjacente às estruturas apresentadas no livro didático permitiria que eles fizessem opções próprias em situações reais de comunicação.

Ao analisarmos o livro Person to Person I e II, notamos que as interações apresentadas retratam situações gerais que podem ser encontradas no dia-a-dia de falantes não nativos, independentemente de suas atividades profissionais. Não há, portanto, enfoque em situações específicas que propiciem um aprofundamento e discussão com os alunos, sobre situações conflitantes onde a assimetria é marcada principalmente na linguagem usada pelos participantes da interação.

Encontramos alguns exemplos em que os alunos, através da técnica de dramatização, praticam o uso, em situações diferentes, de uma linguagem formal ou informal, devendo saber, portanto, distingui-la.

Na unidade 1 do livro Person to Person I, exercícios nºs 1 e 7, transcritos abaixo, o aluno, através da dramatização, pratica como se apresentar informal e formalmente:

1. INTRODUCING YOURSELF

My name's Jim Harris
I'm

Hi, I'm Bev Marshall.
Hello, my name's

Practice
Introduce yourself to your classmates.

7. INTRODUCING YOURSELF - MORE FORMALLY

Let me introduce myself. My name's Robert Anderws.

How do you do? I'm Jean Rivers.

It's (very) nice to meet you.
I'm (very) glad
How do you do?

Practice
You're at a formal company party where you don't know some of the guests. Introduce yourself to some of them. Use the outline below.

Student A

A: It's a nice party, isn't it?

B: _____

A: Let me introduce myself. My name's _____

B: _____?

A: It's very nice to meet you

B: _____?
 A: I'm in _____
 B: _____?

Student B

A: _____?
 B: Yes, it really is
 A: _____
 B: How do you do? I'm
 A: _____
 B: What department are you in, Mr./
 Mrs./Miss/Ms. _____?
 A: _____
 B: Oh, are you
 do

No mesmo livro didático encontramos exercícios em que os alunos, sempre através da dramatização, têm oportunidade de praticar como fazer perguntas, usando estruturas que expressam maior ou menor grau de formalidade. Na Unidade 3, encontramos as estruturas: *May I ask, Could you tell me.*

6. GETTING INFORMATION ABOUT SOMEONE'S FAMILY

May I ask how old they
 are?

Could you tell me what they do?
 where he/she
 goes to school?

Practice 1

You are Natalia Wolinsky, a teenage gymnast who has just won a gold medal in the Olympics. You are being interviewed by a reporter from a local newspaper (your partner). Answer the reporter's questions using information about your own family.

Reporter: Tell me a bit about your family, Natalia. Do you have any brothers or sisters?

Natalia: Yes, _____

Reporter: I see. And ____ how old
they are?

Natalia: Well, _____

Reporter: And _____ what they do?

Natalia: Well, _____

Reporter: Uh-uh. And _____ what
your father does?

Natalia: _____

Reporter: I see. And your mother?

Natalia: _____

Na Unidade 6 encontramos: *Do you feel like...*, *How about*, *What about*, *Would you like*, *I was wondering if*.

1. INFORMAL INVITATIONS: ACCEPTING

Do you feel like going to that new disco
What about Saturday?
tonight?

How

Oh That's a terrific
great idea.

Sure, why not?

OK

Practice

Invite your partner to do the follow-
ing things:

1. go to the new disco tonight
2. go swimming on Saturday
3. have dinner with you next Wednesday
4. see a movie Friday night
5. come over to your place this evening

2. INFORMAL INVITATIONS: DECLINING

Do you want to have lunch together
tomorrow?

Would like

Gee, I'm really sorry, (I can't)
I have to meet a friend.
I've got to

Practice

Invite your partner to do the follow-
ing things. He/she is busy and makes

an excuse.

Student A invites Student B to ...

1. go to a party tonight
2. go bowling Saturday
3. see a movie Friday
4. go for a drive Sunday
5. come over tomorrow afternoon

Student B says he/she has to ...

1. meet a friend
2. go to a meeting
3. clean up around here
4. go shopping
5. do some work

Na Unidade 7 do mesmo livro, os alunos praticam como fazer perguntas de maneira mais ou menos polida, usando as seguintes estruturas a saber: *Excuse me ... Would you know, Pardon me ... could you tell me e Excuse me... could you tell me.*

1. ASKING DIRECTIONS: RESPONDING NEGATIVELY

Excuse me Which way is the post
office?

Pardon me How do I get to

The post office? Sorry, I'm not sure.
I don't know.

Well, thanks anyway.

Practice

Ask for directions to the places below. Your partner is a stranger in town and can't help you.

1. the post office
2. the Plaza Hotel
3. the Bank of America
4. Shakey's (Pizza Parlor)
5. Ciro's Nightclub

2. ASKING MORE POLITELY: RESPONDING
NEGATIVELY

Excuse me
Would you know how to get to the
post office?

Could you tell me

Sorry, I'm not sure where it is.
I don't know

Well, thanks anyway.

Practice 1

Ask your partner the way to the
streets and places on the right. Use
I'm (trying to find)/(looking for)...
The person can't help you.

Practice 2

Now change roles and try it again.
This time, use (Could you...)/(Would
you...). Again, the person does not
know where the places are.

3. ASKING MORE POLITELY: RESPONDING
POSITIVELY

Excuse me. Could you tell me where
the post office is?

Uh, let me see now
think (for a moment)
It's down this street about two blocks.

Thanks a lot.

You're (very) welcome.

O ensino-aprendizagem tem sua ênfase na dramatização de situações gerais que poderiam ser utilizadas para se enfatizarem diferenças de formalidade e informalidade.

No livro didático Person to Person II, os alunos, novamente através de dramatização, em situações mais complexas que as apresentadas no livro 1, deverão reforçar o que já

foi visto anteriormente e aprender formas mais elaboradas de se expressarem.

4. ASKING QUESTIONS IN FORMAL SITUATIONS

Could you tell me what kind of work
Would experience you've had ?

My last position was with Loomis and Martin. That's a law firm in Sacramento. Before that I worked for Bishop and Baldwin. That was from 1978 to 1980. And I've been doing free-lance work for the last few months.

5. ASKING FOR FURTHER INFORMATION

I'd like to know if the company provides
whether
what the salary is
vides opportunities for further education.

Yes, you can take up to 6 hours a week for college courses.

well, this position has a starting salary of \$1600 a month.

Practice 1

Student A interviews Student B for a job and starts by asking what sort of work experience he/she's had. Student B can answer as he/she chooses. Student A listens and then asks further questions if necessary to find out:

1. what the name of her/his last employer was
2. how long he/she worked there
3. who her/his superior was
4. how much he/she earned

Na segunda unidade do livro II, através da dramatização de uma entrevista para emprego, o aluno irá praticar o uso de formas polidas ao fazer perguntas de caráter pessoal.

Acreditamos serem estes alguns dos momentos em que se poderia, através da discussão, conscientizar os alunos quanto à escolha de uma das formas, suas conseqüentes interpretações, e das escolhas em situações de conflito. No material didático, entretanto, as estruturas exemplificadas acima não são usadas para discutir assimetria e possíveis formas de seu abrandamento numa interação.

Continuando a análise do livro Person to Person II, a Unidade 9 trata, nos diálogos iniciais, de uma situação de trabalho num escritório, sendo discutidos alguns aspectos do currículo de um candidato ao cargo de jornalista (editor) num jornal. O primeiro exercício da lição, que servirá de base para as dramatizações a serem feitas pelos alunos, apresenta o desenho de um chefe e de uma secretária num escritório, porém, a ênfase dada aos exercícios está na prática do uso das estruturas *just*, *already* e *yet*.

6. ASKING WHETHER SOMEONE HAS DONE SOMETHING

Have you looked at this application
yet ?

Yeah, I've just read it.
I've already

No, I haven't read it yet.
not yet.

Practice 1

Student A is a businessman/businesswoman checking to see if his/her secretary has done certain tasks. Student B answer using "already" or "just". Then Student A continues down the list.

A: Have you contacted Mr. Nelson yet ?

B: Yes, I've already talked to him.
just

Businessman/woman

1. contacted Mr. Nelson
2. arranged a room for the interview
3. made a photocopy of his application
4. typed that report I gave you
5. mailed the letters I signed
6. found me a room

Secretary

1. talked to him
2. reserved one
3. done it
4. finished it
5. sent them off
6. booked your flight
7. called the hotel

Practice 2

Now change roles and try it again.
This time, the secretary can decide
to say "yes" or "no". Follow this
model:

A: Have you contacted Mr. Nelson yet?

B: Yes, I've already talked to him.

A: Fine. And have you arranged a room
for the interview ?

OR

B: No, I haven't talked to him yet.

A: Well, please contact him right
away. And have you arranged a
room for the interview ?

Neste momento poder-se-ia discutir, com os alunos, outras situações em que o chefe pede para algo ser executado pela secretária, chamando a atenção não apenas para as estruturas, mas para o seu uso com propósitos diferentes.

Na Unidade 7 página 47 a ênfase é dada para o ensino de *first, then e after that* para execução de tarefas como fazer um telefonema, cozinhar arroz, usar uma camera, etc.

1. ASKING THE PROCEDURE

I'd like some information on how to get into an American university.

Well, first you write and get an application form. Then you send it in with a copy of your school records and an affidavit of support. And after that you ask your teacher for some letters of recommendation.

Practice 1

Ask your partner how to use a public telephone, how to cook rice.

First.....

Then you.....

And after that you.....

1. You want to make a long distance call.
 - * dial 1 plus the number
 - * deposit the amount the operator says
 - * lift the receiver and wait for the dial tone
2. You want to use this camera
 - * put the rice in a pot
 - * bring it to the boil again and cook it slowly for about 20 minutes
 - * wash the rice in cold water
 - * cover it with water
3. You want to use this camera
 - * focus and take the picture
 - * choose the speed and the f-stop
 - * take off the lens cap
4. You want to use this cassette player
 - * close the cover
 - * place your cassette inside
 - * push the button to open the cover
 - * press the play button

Perde-se neste momento novamente a oportunidade de apontar e discutir, em sala de aula, formas que, quando usadas pelo detentor do poder, servem para marcar a assimetria numa interação.

A análise dos livros didáticos - Person to Person I e II - em uso nos dois primeiros anos do curso de Bacharelado em Língua Inglesa - modalidade Secretariado-bilíngue nos leva a concluir que embora haja, em algumas lições e exercícios, situações que poderiam suscitar explicações, por parte do professor, e discussão, com os alunos, sobre formalidade e informalidade, maior ou menor grau de polidez, o enfoque está apenas no uso de determinadas noções e funções. Como já foi mencionado, os livros didáticos não foram elaborados para uma clientela específica, dependendo do professor enfatizar a intencionalidade que está subjacente ao enunciado.

O domínio das estruturas, noções e funções enfatizadas (trabalhadas) nos dois livros didáticos analisados é fundamental para que as alunas possam se comunicar de maneira eficaz em situações gerais, isto é, adquiriram a competência comunicativa geral. Este domínio não irá, entretanto, assegurar que, na prática, numa interação as alunas tenham condições de reconhecer a intencionalidade subjacente aos enunciados feitos como, por exemplo, marcar ou abrandar a assimetria da e na interação.

4.2. ANÁLISE DOS LIVROS DIDÁTICOS EM USO NOS DOIS ÚLTIMOS ANOS DO CURSO

Como foi mencionado no início deste capítulo, os alunos do curso de Bacharelado em Língua Inglesa fazem a opção, no terceiro ano, entre as modalidades: Magistério, Tradução e Secretariado-bilíngue. A disciplina Língua Inglesa Prática Oral segue, atualmente, o livro didático Great Ideas - Listening and Speaking Activities for Students of American English - de Leon Jones e Victória Kimbrough, nas três modalidades, pois, não há distinção de modalidade na organização dos módulos de 25 alunos nesta disciplina. Great Ideas apresenta, em 15 Unidades, atividades de audição e fala sobre diferentes tópicos. A proposta dos autores é estimular os alunos a compartilhar, em inglês, com seus colegas suas idéias, opiniões e experiências, através de um grande número de fotos, propaganda, mapas e desenhos. As técnicas sugeridas são a dramatização e a discussão. As atividades visam a encorajar ao mesmo tempo a prática da linguagem e a comunicação genuína. Uma fita cassete, contendo diálogos curtos, propaganda e comerciais feitos para o rádio, acompanha o livro didático e sua audição é feita no laboratório de Línguas.

GREAT IDEIAS

Title:	Topic:
1. You and me	Personal information
2. Stranger than fiction	Strange phenomena
3. Can I help you?	Shopping

4. What a nice day!	Weather and climate
5. Keep in touch	Communication
6. Once upon a time	The past
7. Staying home	Home entertainment
8. Going out	Nighttime entertainment
9. One of these days	The future
10. Staying healthy	Health
11. All in a day's work	Work and the work world
12. Getting away from it all	Vacation
13. In the news	Current events
14. I don't agree	Controversy
15. The persuaders	Advertising

A análise do livro didático Great Ideas nos leva a concluir que ele é apropriado para o desenvolvimento da competência comunicativa "lato sensu". Entretanto não são apresentados tópicos que permitam a discussão de atividades desenvolvidas numa indústria em geral, mais especificamente num relacionamento profissional entre chefe e secretária. As gravações na fita cassete que acompanha o livro também não privilegia situações de interação transcultural que possam servir de base para posterior discussão entre e com os alunos. Desta forma não é suscitada a execução de tarefas similares às que fazem parte da rotina de trabalho num escritório. Podemos afirmar que o aspecto específico a que se propõe o curso em questão não merece enfoque nem no material didático, nem nos textos utilizados para leitura e posterior discussão.

The Fourth Dimension - livro didático seguido no quarto ano do curso é composto de 15 unidades, abrangendo textos curtos, diálogos, exercícios de gramática e vocabulário, além de exercícios de entonação e de escrita. Destina-se, desta forma, ao desenvolvimento da compreensão e fluência na língua através do seu uso em situações variadas. A proposta do

livro é não só propiciar a expressão espontânea de opiniões pessoais mas também incentivar associações subjetivas que não estão relacionadas diretamente com os textos apresentados.

THE FOURTH DIMENSION

1. Alone in the crowd
2. Questions of honesty
3. Dangerous illusions
4. Who needs friends like this
5. Success and failure
6. Voices from nowhere
7. Sport and violence
8. Youth and experience
9. A healthy life
10. Questions of conscience
11. There's more to listening than hearing
12. What's wrong with a little crime
13. The uncle I hardly knew
14. The price of an education
15. Night and day

O livro didático, os textos de jornais e revistas e também os filmes apresentados para posterior discussão em sala de aula, neste último ano do curso de formação de secretárias-bilíngues abrangem aspectos da vida cotidiana e são destinados ao desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos em termos gerais, isto é, no *lato sensu*.

A proposta inicial deste trabalho delimita a análise do material didático ao que está, de fato, em uso na disciplina Língua Inglesa Prática Oral do curso em questão, na modalidade Secretariado-bilíngue, buscando situações que retratem aspectos de interações diádicas transculturais. Julgamos interessante, mencionar a publicação, nesta década, de material didático para fins específicos, parcialmente disponível e que, contudo, até hoje não foi utilizado pela PUCCAMP.

Propomos que na modalidade Secretariado-bilíngue, na disciplina Língua Inglesa Prática Oral, o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos ultrapasse, especialmente nos dois últimos anos, o seu plano geral, atingindo situações do ambiente profissional das secretárias. Propomos também que sejam criadas situações, em sala de aula, que propiciem o desenvolvimento da competência pragmática das futuras profissionais. Tais propostas prendem-se à especificidade do curso que visa a capacitar as alunas a interagirem face-a-face, ou à distância, com (chefes) falantes nativos de inglês.

Podemos afirmar, que os livros utilizados, apesar de visarem a uma audiência geral, apresentam construções potencialmente assimétricas. Há momentos nos livros em que poderiam ser levantados e discutidos aspectos específicos de uma interação transcultural assimétrica, porém, essas oportunidades não são usadas para despertar discussões. Cria-se, desta forma, uma lacuna entre o proposto pelo material didático em uso na disciplina Língua Inglesa Prática Oral do curso de Língua Inglesa modalidade Secretariado-bilíngue e a realidade do universo profissional onde irão atuar as profissionais formadas pela PUCCAMP. Nesta disciplina bem como em Prática e Ética Profissional da secretária-bilíngue poderiam ser criados espaços para discussões sobre aspectos de assimetria característicos de interações diádicas transculturais - chefe-secretária - em ambiente profissional.

Acreditamos que o material didático mencionado tem o potencial de levar as alunas, no final do curso, a terem a competência comunicativa proposta pelos autores. Tal competência, segundo Gumperz (1984), pode ser definida como o conhecimento das convenções discursivas e das normas comunicativas que os envolvidos em uma interação precisam dominar como pré-condição para que dela participem ativa e cooperativamente.

Questionamos, porém, se os alunos deste curso terão também adquirido a competência pragmática ou se se espera que a essa competência pragmática seja objeto de um processo de aprendizagem em interações já no ambiente profissional onde irão atuar como secretárias-bilíngues.

A análise dos dados coletados para esta pesquisa nos permite afirmar que tanto nas interações gravadas no Brasil, como nos Estados Unidos, as secretárias demonstram ter domínio da língua inglesa, isto é, a competência linguística. Neste trabalho, porém, não levaremos em conta apenas tal competência, mas também a competência pragmática que, segundo Thomas (1983), é a habilidade de se usar a língua de forma eficiente para um propósito específico. Tal competência, segundo a autora, não pode ser simplesmente enxertada *grafted* na competência linguística *stricto sensu*. Tanto a autora (op.cit.) como Widdowson (1979) enfatizam a dificuldade de se desenvolver a competência pragmática, principalmente em língua estrangeira.

Nas interações gravadas no Brasil a análise dos dados aponta para uma menor integração chefe-secretária e uma

maior assimetria. Entendemos aqui a integração como o trabalho conjunto e participativo chefe/secretária.

A conscientização dos alunos para a existência de diferenças em interações transculturais propiciará que o ensino de inglês como Língua Estrangeira no curso de formação de secretárias-bilíngues ultrapasse a simples prática das formas, estruturas, noções e funções.

A falta de conscientização da assimetria nesta situação poderá tornar a interação mais acentuadamente assimétrica. Podemos citar, como exemplo, as interações Br. nº 1, 2 e 3 onde a secretária limita-se a fazer uso do marcador conversacional "uhn" para indicar que irá executar as tarefas que lhe foram atribuídas pelo chefe. Esta atitude da secretária torna a relação profissional existente entre ambos acentuadamente assimétrica.

Não estamos, contudo, sugerindo que poderá haver uma reversão de assimetria na interação chefe-secretária. Acreditamos, porém, que a conscientização das secretárias do que caracteriza esse tipo de relacionamento profissional permitirá que elas, ao optarem por uma postura profissional eficaz e eficiente, possam amenizar tal assimetria e, desta forma, criar uma situação onde haja participação conjunta e ativa de ambos na execução de tarefas importantes.

Afirmamos, novamente, que a análise dos dados que compõem o corpus deste trabalho aponta para uma lacuna entre a

realidade do universo profissional das secretárias-bilíngues e as interações apresentadas no material didático em uso no curso, o que sugere a elaboração de subsídios para o planejamento do componente oral de Língua Inglesa os quais comporão o próximo capítulo desta dissertação.

5. ASPECTOS DE INTERAÇÕES DIADICAS TRANSCULTURAIS A SEREM ENFOCADOS NO CURSO DE FORMAÇÃO DE SECRETARIAS-BILÍNGUES

A língua é usada para desempenhar uma grande variedade de funções comunicativas, sendo que uma das mais importante delas é a transmissão de informações. Os seres humanos, ao usarem a língua, o fazem, segundo Brown e Yule (1983) para transmitir, de maneira eficiente, informações - uso transaccional - e também para estabelecer e manter uma relação social - uso interaccional. Os autores (op.cit.) fazem esta divisão do uso da linguagem por conveniência de análise. Ao pensarmos na língua e seu uso como um todo em diferentes situações acreditamos poder equacionar o uso interaccional da linguagem *lato sensu*, com a competência comunicativa geral dos falantes. Da mesma forma acreditamos poder equacionar o uso transaccional *stricto sensu* com a competência específica dos falantes.

Numa interação transcultural, como é o caso deste trabalho, a transmissão ineficiente de informações, isto é, o uso transaccional inadequado pode ter consequências indesejáveis. Retomamos aqui o que mencionamos anteriormente que, numa interação, a comunicação oral consiste não só da compreensão das palavras e sentenças, mas também envolve a compreensão do valor comunicativo que o falante dá ao seu enunciado. Torna-se importante, desta forma, que a informação seja transmitida e compreendida com clareza. O chefe, em situações de uso transaccional que exigem o domínio de um vocabulário específico, ao

interagir com a secretária deixa claro ser seu intuito principal a transmissão de sua informação de forma correta e precisa, e sua conseqüente compreensão pelo seu interlocutor.

O curso de terceiro grau de bacharelado em Língua Inglesa, modalidade Secretariado-bilíngue, tem dado mais ênfase ao aspecto interacional da língua inglesa - competência comunicativa geral - quando se propõe a preparar profissionais que irão interagir com falantes nativos de inglês em ambiente profissional.

Desta forma, ao terminarem os quatro anos de curso, as secretárias-bilíngues estarão aptas a se comunicarem na Língua Inglesa em situações gerais, tendo, portanto, um comando da língua a um nível interacional que lhes permite expressar suas opiniões, pensamentos e idéias.

O material didático em uso nos quatro anos do curso de abordagem comunicativa, enfatiza, principalmente nos primeiros anos, a dramatização de diálogos idealizados, perfeitos, sem pausas, hesitações ou auto correções, que não condizem com a realidade apresentada nas gravações de despacho dos compromissos da agenda analisadas neste trabalho. Utilizando as noções e funções propostas no material, as alunas não estão "vivenciando" situações que, de fato, representem a realidade profissional onde irão atuar, mas estão sendo preparados para se comunicarem usando a língua inglesa *lato sensu*, isto é, em situações gerais. Não são, portanto, aproveitadas as oportunidades de conscientização e discussão com os alunos sobre o uso

das estruturas morfo-sintáticas e das noções e funções que, num discurso diretivo, são utilizados por parte do chefe com o propósito específico de marcar a assimetria da e na interação. Retomamos o que já foi sugerido anteriormente, isto é, a importância de se propiciar o desenvolvimento não só da competência comunicativa, mas também da competência pragmática das futuras profissionais.

Nos dois últimos anos do curso, os tópicos de caráter geral, propostos no material didático, propiciam a discussão sobre assuntos diversos, a troca de opiniões e também de experiências pessoais entre os alunos. Os mesmos, novamente, ao desenvolverem a compreensão e a fluência na língua inglesa, o fazem abordando assuntos gerais e, desta forma, usando uma linguagem interativa que propiciará o desenvolvimento da competência comunicativa *lato sensu*.

A disciplina Prática e ética Profissional da Secretária é oferecida nos dois últimos anos do curso de Bacharelado em Língua Inglesa, após a opção pela Modalidade Secretariado-Bilíngue. Nesta disciplina deverão, também, ser criados, a nosso ver, momentos em que sejam privilegiados aspectos específicos de uma interação transcultural chefe-secretária. Além dos tópicos constantes do programa da disciplina, sugerimos que seja dada ênfase a discussões com as alunas sobre o que caracteriza uma interação profissional chefe-secretária, por exemplo, a assimetria.

A análise do material didático em uso no curso, apresentado anteriormente, nos levou a concluir não serem privilegiados aspectos específicos de interações diádicas transculturais que seriam relevantes para a formação da secretária-bilíngue. Este material propicia, como já foi dito, o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos num sentido amplo e geral, capacitando-os a estabelecer e manter uma relação social (uso interacional). Deveriam, porém, os alunos, ter um comando e conhecimento mais específico da linguagem, isto é, não apenas a nível interacional mas também transacional. Propiciar aos alunos, durante o curso, oportunidades de dominar os aspectos interacional e transacional implica capacitá-los a se expressarem na língua alvo não apenas utilizando estruturas, noções e funções de forma correta, mas também tornando-os conscientes, da intencionalidade que está subjacente ao enunciado do falante e, desta forma, da assimetria existente na relação profissional chefe-secretária.

A diferença entre as interações gravadas em indústrias multinacionais no Brasil e em indústrias e universidades nos Estados Unidos, que retratam a realidade do universo profissional de seus participantes, e as interações apresentadas no material didático em uso no curso nos leva a sugerir a elaboração de subsídios a serem inseridos no planejamento não só do componente oral, mas também das disciplinas específicas - Prática e Ética Profissional - que compõem a grade curricular do curso de formação de secretárias-bilíngues da PUCCAMP. Na

apresentação dos subsídios ater-nos-emos, principalmente, aos aspectos analisados anteriormente das interações apresentadas no corpus deste trabalho.

5.1. SUBSÍDIOS PARA O PLANEJAMENTO DO COMPONENTE ORAL

O planejamento segundo Almeida Filho (1988) não deve ser considerado como o começo ou o fim da operação global de aprender e ensinar línguas formalmente, mas sim ser concebido como um complexo plano aberto para uma situação de ensino-aprendizagem. Para o autor (op.cit.), esse plano não pode ser tomado como procedimento programático a ser seguido fielmente pelos professores. Um planejamento comunicativo, segundo Breen e Candlin (1980), deve ser visto como uma interação comunicativa envolvendo ativamente seus participantes - aprendiz, professor, material didático e outras atividades - no processo de ensino-aprendizagem.

Para Cavalcanti (1986), é relevante a identificação de questões de comunicação, como, por exemplo, interações assimétricas para o apoio na otimização do desempenho de profissionais. Importante também para a autora (op.cit.) é a identificação de questões no ensino-aprendizagem de línguas, como, por exemplo, no planejamento de cursos, para apoio na otimização do desempenho do profissional (professor) e do aprendiz.

Concordamos com as propostas acima. Ao apontarmos, neste trabalho, alguns aspectos de uma interação assimétrica

chefe-secretária acreditamos ter levantado pontos que, trabalhados em sala de aula, propiciarão discussões que levarão à conscientização das futuras profissionais do que tipifica essa relação assimétrica. Acreditamos também que com esse trabalho podemos contribuir para que os objetivos gerais do planejamento do componente oral e das matérias específicas do curso de secretariado-bilíngue sejam elaborados de forma explícita permitindo que os professores fiquem menos independentes de livros-texto. No caso deste trabalho foi possível verificar que os livros, atualmente em uso no curso, não dão conta de necessidades e interesses da parte dos alunos e que também não enfocam a realidade profissional das secretárias. Um planejamento explicitamente elaborado deveria também levar em conta as especificidades do curso, o perfil, os anseios e as necessidades dos alunos que dele participam. Deveriam também ser retomados, de forma cíclica, os assuntos abordados em sala de aula para expandi-los e rediscuti-los à luz de novos pontos levantados pelas próprias alunas.

Nas disciplinas Língua Inglesa Prática Oral, oferecida a partir do primeiro ano, e Prática e Ética Profissional da Secretária, oferecido a partir do terceiro ano do curso em questão, quando já foi feita a opção pela modalidade Secretariado-Bilíngue, podem ser criados espaços para conscientização e discussão de aspectos que caracterizam uma interação diática transcultural e assimétrica.

Acreditamos, porém, serem mais oportunas e adequadas tais discussões nos dois últimos anos do curso quando as alunas já têm conhecimento suficiente da língua inglesa para poderem participar das atividades propostas e também porque estarão em contato com a realidade profissional, uma vez que este é o momento em que iniciam os estágios supervisionados em indústrias.

A fim de propiciar o desenvolvimento não só da competência linguística, mas também da competência pragmática para que as alunas tenham um conhecimento e conseqüente comando da linguagem tanto ao nível interacional como ao nível transacional, sugerimos algumas atividades que visam a motivar as alunas a identificar o que caracteriza uma interação assimétrica transcultural.

A partir de discussões em sala de aula e levando em conta a afirmação feita por Thomas (1983) de que a competência pragmática não pode simplesmente ser "enxertada" na competência linguística e também a ênfase dada por Widdowson (1979) quanto à dificuldade de se desenvolver a competência pragmática, acreditamos ser oportuno conscientizarem as alunas do que caracteriza uma interação transcultural assimétrica. Lembramos também a importância de se conscientizar as alunas da intencionalidade que está subjacente ao enunciado visto que, segundo Koch (1984), numa interação a ênfase do que se fala não está naquilo que é comunicado, mas sim no modo como é comunicado. Essa conscientização poderá ser feita através da reflexão

com as alunas sobre as estruturas já vistas anteriormente nos livros didáticos Person to Person I e II.

As discussões, com participação ativa das alunas permearão, de um modo geral, as atividades propostas, porém, a sequência delas não é estanque, podendo ser alterada de acordo com o interesse e participação da classe nas discussões: a) discussão, em sala de aula, sobre relações assimétricas; b) audição ativa das fitas que compõem o corpus deste trabalho; c) apresentação de filmes de video cassete; d) simulação de situações profissionais específicas.

5.1.1. TÓPICOS PARA DISCUSSÃO EM SALA DE AULA, SOBRE RELAÇÕES ASSIMÉTRICAS.

A análise dos dados deste trabalho apontou não só para semelhanças, mas também para diferenças nas interações gravadas no Brasil e nos Estados Unidos sendo, porém, a assimetria uma característica comum em ambas, embora bastante atenuada nos Estados Unidos mais acentuada no Brasil. Desta forma podemos levantar, com as alunas, as diferentes formas utilizadas pelos chefes para marcar tal assimetria, a saber:

5.1.1.1. O USO DA FORMA MORFO-SINTÁTICA DO IMPERATIVO E DAS FORMAS INDIRETAS PARA EXPRESSAR ORDEM OU PEDIDO

Julgamos interessante promover discussões em sala de aula, sobre a ligação direta existente entre os enunciados e os falantes, no caso específico deste trabalho - chefe que detém o poder sobre seu interlocutor (secretária preenche as condições necessárias para que um ato de ordem se efetive). Lembramos que a força de uma ordem expressa pela forma morfo-sintática do imperativo pode ser abrandada e, assim, a assimetria da interação, através do uso de *por favor please*.

Outras formas de abrandamento da assimetria podem ser: o uso de formas indiretas ou perguntas para expressar ordens ou pedidos, através do uso dos modais: *can, could, will* e *would*; o uso de formas passivas e o apagamento do sujeito para tornar vaga a origem da autoridade. Mesmo neste caso, está subjacente a assimetria e detenção do poder por parte do chefe nos momentos em que uma ordem é dada ou um pedido é feito. Tal abrandamento pode ser, segundo Fairclough (1988), uma forma velada de se marcar a assimetria numa interação.

Poderia, a nosso ver, ser este o momento de lembrar e apontar para as alunas que tais formas já foram apresentadas no material didático em uso no curso. Ressaltamos, porém, que a ênfase dada no material didático tanto para as formas morfo-sintáticas do imperativo como para o uso dos modais é a da gramática pela gramática. Em sala de aula o assunto também

é tratado enfocando-se apenas o aspecto gramatical da língua. Torna-se, desta forma, importante conscientizar as alunas da intencionalidade subjacente a tais enunciados.

5.1.1.2 USO DE MARCADORES CONVERSACIONAIS

Em nosso trabalho analisamos apenas o marcador conversacional *uhh* classificado como um *back channel* utilizado para orientar ou monitorar o interlocutor e também para indicar a participação dos falantes na interação. No Brasil, segundo nossa análise, porém, ao fazer uso de tal marcador a secretária está apenas indicando que irá executar uma ordem.

Seria importante, neste momento, ressaltar não só o uso deste, mas também de outros marcadores conversacionais, como *well, so, but, I mean, you know, then* que, segundo Schiffrin (1987), oferecem pistas de contextualização, formando elos coesivos numa interação, e que segundo Marcuschi (1987) são conectores pragmáticos. Importante também seria conscientizar as alunas não só do uso de diferentes marcadores, mas também de preenchedores *gap fillers* usados nas interações nos Estados Unidos para manter o turno tanto pelo chefe como pela secretária.

5.1.1.3. ENUMERAÇÃO E EXPLICITAÇÃO DE ORDENS NOS TURNOS INICIAIS

Um dos livros que compõem o material didático analisado - *Person to Person II* - apresenta as estruturas *first, then* e *after that*. Seria interessante mencionar tal uso, elicitar dos alunos e discutir com eles o uso feito, pelo chefe, das mesmas estruturas para enumerar ordens em turnos iniciais, estando subjacente ao enunciado a intenção de marcar a assimetria e também uma forma de ele deixar claro que detém o poder.

Seria importante ressaltar que, diferente das interações gravadas no Brasil, nos Estados Unidos o chefe ao iniciar uma interação classifica o que irá acontecer de uma "discussão" com a secretária. Subjacente está, portanto, um trabalho pautado pela colaboração e participação ativa de ambos.

5.1.1.4. USO E FUNÇÃO DOS PRONOMES PESSOAIS E DO NOME PRÓPRIO

O uso do pronome nós *we* nas interações gravadas poderá ser explorado sob dois aspectos - inclusivo e exclusivo. Após a elicitação e conscientização, poder-se-ia discutir com as alunas os momentos em que o chefe, ao fazer uso do pronome o faz com um ou outro sentido subjacente. Ao usar nós *we* no sentido inclusivo, estará subjacente a idéia de solidariedade, onde ambos - chefe e secretária - participarão da execução de uma tarefa. Em outros momentos o chefe, ao usar a mesma forma

pronominal, o faz, porém, de forma exclusiva, explicitando seu próprio poder e a assimetria da e na interação, isto é, eu, chefe, em conjunto com a indústria, damos uma ordem para você, secretária, executar. Quanto ao nome próprio, julgamos importante ressaltar e discutir o seu uso de formas e em ocasiões diferentes nas interações gravadas no Brasil e nos Estados Unidos. Importante também é a discussão comparativa do seu uso nos dois países.

Seria oportuno que as alunas, após ou mesmo durante as discussões, e já conscientes da relação assimétrica chefe-secretária e suas manifestações explícitas ou de forma velada (subjacente aos enunciados), ficassem atentas em seus locais de trabalho para o que está sendo abordado em sala de aula. De grande valia, também, seria se as próprias alunas se envolvessem de forma ativa na busca e descoberta, em seus locais de trabalho, de novos aspectos da interação chefe-secretária e os trouxessem para discussão, o que viria enriquecer sobremaneira o componente oral do curso de Bacharelado em Língua Inglesa Modalidade Secretariado-Bilíngue.

Tal envolvimento por parte das futuras profissionais estabeleceria um elo Universidade/Indústria o qual traria grandes benefícios para ambas as partes.

5.1.2. AUDIÇÃO ATIVA DAS FITAS QUE COMPÕEM O CORPUS DESTA TRABALHO

Como uma das atividades a ser desenvolvida em sala de aula propomos a audição ativa das fitas gravadas em áudio e que fazem parte do corpus deste trabalho. Entendemos por audição ativa um processo que envolve professores e alunos. Antes da apresentação das fitas ou mesmo de trechos delas, seria interessante levantar com as alunas as expectativas e ativar os conhecimentos prévios que elas têm sobre o que irá ser apresentado. Isto despertará a atenção das alunas para aspectos gerais e também para alguns específicos que são abordados nas gravações. Ao ouvirem as fitas as alunas já estarão atentas, por exemplo, para algumas marcas de assimetria. A discussão sobre estes pontos facilitará o levantamento de novos aspectos nas interações, o que tornará a audição um processo ativo e participativo. As fitas deverão ser tocadas para os alunos em momentos diferentes e de forma gradativa.

Num primeiro momento, serão tocadas as fitas gravadas no Brasil e depois as gravadas nos Estados Unidos, para familiarizar as alunas com interações que tratam de assuntos diversos no momento do despacho da agenda, em ambientes profissionais reais.

Num segundo momento, as alunas ouvirão trechos das gravações com o propósito de percepção das semelhanças e/ou diferenças entre as interações gravadas no Brasil. Posterior-

mente, e com a mesma finalidade, as alunas ouvirão as gravações feitas nos Estados Unidos.

Num terceiro momento, após a seleção de trechos considerados relevantes nas interações gravadas no Brasil e nos Estados Unidos, será sugerido aos alunos apontarem aspectos que representam marcas de assimetria como; o uso da forma morfo-sintática do imperativo; das formas indiretas de expressar ordens ou pedidos; uso de marcadores conversacionais; a enumeração e explicitação de ordens nos turnos iniciais e o uso e função dos pronomes pessoais e nomes próprios.

A seleção destes aspectos considerados relevantes nas interações, os quais fazem parte da análise dos dados que compõem o corpus desta pesquisa deverá levar a um exame das marcas de assimetria e dos mecanismos usados pelo chefe para marcar seu poder e que caracterizam esse tipo de interação.

A audição comparativa das fitas gravadas no Brasil e nos Estados Unidos será uma das formas de sensibilizar e conscientizar as alunas de que interações chefe-secretária são essencialmente assimétricas. Tal audição dará oportunidade às alunas de apontarem as diferenças/semelhanças entre as gravações feitas nos dois países não só quanto à competência linguística e pragmática de seus participantes, mas também quanto à ênfase dada ao modo como uma mensagem é comunicada.

A análise dos dados apresentada neste trabalho não foi exaustiva, podendo ser levantados, pelos alunos, outros aspectos que tipificam a interação chefe-secretária e que po-

dem ser observados nos papéis representados pelos participantes com relação ao seu *status* na interação. Haverá, desta forma, oportunidade para as alunas fazerem suas próprias análises das interações, se conscientizarem das marcas de assimetria que, a nosso ver, está em relação direta com o conhecimento e domínio não só linguístico mas também pragmático. O abrandamento ou amenização da assimetria na interação poderá, portanto, acontecer em decorrência não só de tais conhecimentos mas também do desempenho profissional da secretária.

5.1.3. APRESENTAÇÃO DE FILMES DE VIDEO CASSETE

Ao serem apresentados os filmes, em sala de aula, as alunas já deverão ter uma visão geral do que caracteriza a interação chefe-secretária. Serão utilizados filmes existentes no mercado como "Uma Secretária de Futuro" *Working Girl* ou filmes de curta duração, gravados da televisão nos Estados Unidos, como o seriado *Murder she wrote* os quais enfocam situações de conflito em ambiente profissional. Este seriado em específico, apresenta situação de conflito em interação assimétricas, onde a distribuição do poder é definida *a priori* pelas instituições das quais fazem parte os participantes das interações. Num ambiente geral envolvente e de suspense, a situação de conflito culmina sempre com um assassinato o que dá origem ao nome do seriado em questão.

Estas apresentações permitiriam um contato com situações reais de conflito e com diferentes aspectos das culturas americana e inglesa, possibilitando discussões, em sala de aula, já com uma visão crítica geral sobre o assunto, visando à conscientização da postura das profissionais ao interagirem com chefes falantes nativos de inglês em ambiente de trabalho.

5.1.4. SIMULAÇÕES

Para Jones (1980), simulações são realidades onde os participantes não representam ou imitam, mas têm uma função real, com consequências e resultados reais. Nas simulações, os participantes são detentores de poder e tem obrigações podendo, portanto, dar ordens e tomar decisões. Com o poder manifesta-se a coragem, o que torna a simulação um retrato verdadeiro da realidade existente no mundo em que vivemos que, no caso deste trabalho, é o universo profissional das secretárias.

Em simulações estão presentes tanto ação como interação, as causas têm efeitos, as situações mudam, as decisões têm consequências. Os participantes ficam envolvidos na e pela interação. Numa simulação, não há alunos e sim participantes com funções variadas, também não há professor e sim observador o que elimina sobremaneira a tensão da situação em sala de aula.

O observador (professor) poderá, no decorrer dos trabalhos, levantar não só problemas a serem solucionados pelos participantes (alunos) mas também trazer informações adicionais oportunizando, através de conflitos e tensões, a aproximação das simulações a realidade. As alunas que não estiverem diretamente envolvidos na ação poderão formar grupos de apoio com o propósito de "alimentar" a simulação, da mesma forma que foi sugerida para o observador. Esta seria uma maneira de envolver um número maior de alunas na simulação.

De um modo geral, a simulação é composta de três partes: introdução, ação e encerramento *briefing, action e debriefing*. Na introdução são distribuídos os papéis, apresentados e discutidos os procedimentos pelo controlador. A ação é a simulação em si e o encerramento é o momento quando os participantes voltam à função de alunos e o controlador à função de professor. Neste momento, é oportuno haver uma discussão sobre o evento e sobre a participação dos "profissionais" na simulação. Durante a discussão as alunas terão oportunidade de expor como se sentiram ao vivenciar situações tanto de detenção do poder em diferentes funções de comando, como de não detenção do poder ao executar ordens e participar de decisões durante a simulação. É importante que seja feita uma ligação direta entre a realidade profissional e os papéis assumidos pelos participantes da e na simulação.

Simulação nº 1 - ABM - Fábrica de auto peças. Viagem ao exterior do Gerente Geral para contratos de vendas.

Participantes - 10 - Gerente Geral (1)

Secretária (1)

Assistentes da Diretoria (2)

Diretor de Vendas (1)

Diretor Financeiro (1)

Supervisores de Área (3)

Agente de Viagens (1)

Situação - O gerente geral viajará para o exterior dentro de uma hora tendo, portanto, que verificar com seus assistentes diretos, os vários aspectos financeiros e técnicos. Há também os detalhes finais a serem acertados com o agente de viagens. A secretária coordenará os contratos e resolverá os detalhes finais da viagem como: passagens, reserva de hotéis, compra de moeda estrangeira, etc.

Procedimento - Os assuntos são negociados e discutidos a diferentes níveis e entre os vários participantes. Durante as discussões os assuntos podem tomar rumos diferentes das propostas inicialmente feitas. No final, e dentro do prazo previsto,

os problemas são solucionados para que o chefe possa viajar.

Duração: 45 minutos

Simulação nº 2 - ABC - Indústrias metalúrgicas. Acidente na
Linha de Produção

Participantes - 08 - Diretor Técnico (1)

Secretária (1)

Assistente da Diretoria (1)

Supervisor de Área (4)

Supervisor de Segurança (1)

Situação - Durante um dos turnos operários se acidentaram na linha de produção. O supervisor de segurança toma as providências necessárias quanto a remoção dos acidentados e depois informa o Diretor Técnico sobre o acidente. Este convoca, através da secretária uma reunião para discutir alguns pontos das normas de segurança que são alteradas até o final da reunião.

Procedimento - As providências quanto aos acidentados são tomadas com o auxílio da secretária. O fato gera

reformulação das normas internas de segurança. Os participantes da reunião trazem propostas que são discutidas e no final da reunião a secretária é informada das alterações que serão publicadas imediatamente.

Duração: 45 minutos

Simulação nº 3 - Corretora de valores ATIVA

Participantes - 22 - Diretores (2)

Secretárias (4)

Corretores (4)

Investidores (8)

Informantes (4)

Situação - Na corretora investidores consultam os corretores sobre as tendências do mercado antes da abertura do Pregão da Bolsa de Valores. As secretárias organizam as sugestões de investimento que são discutidas com os diretores. Ao ser aberto o Pregão há alteração no mercado financeiro o que provoca mudanças imediatas nos investimentos, uma vez que a Bolsa funcionará apenas uma hora neste dia.

Procedimento - As secretárias, funcionando como elo de ligação entre investidores (representantes de Bancos, Indústrias e pessoas físicas), a direção da corretora, os corretores e os informantes participam ativamente das tomadas de decisões. Até a abertura do Pregão há uma tendência para os investimentos. Devido as alterações no mercado de ações, novas decisões quanto as aplicações a serem feitas precisam ser tomadas até o fechamento da Bolsa dentro de uma hora, que coincide com o final da simulação

Duração: 60 minutos

Nas simulações sugeridas as secretárias têm um diferente grau de envolvimento de acordo com sua participação na tomada de decisões. Quando as alunas estiverem familiarizadas com este trabalho em sala de aula poderão trazer suas próprias contribuições para futuras simulações. Tal procedimento irá envolvê-las em atividades que retratam a realidade profissional da secretária.

As atividades sugeridas deverão propiciar discussões, em sala de aula, sobre a tensão que existe em diferentes contextos sociais, entre os quais se insere o ambiente profissional da secretária. Segundo a hipótese levantada anteriormente neste trabalho e baseada em outros estudos, a interação

chefe-secretária é estruturalmente assimétrica, sendo os papéis representados por seus participantes definidos *a priori*. Desta forma tanto mais acentuada será a assimetria, e por conseguinte suas marcas na linguagem utilizada, quanto maior for a tensão gerada pela e na interação. Retomamos também uma das propostas iniciais do trabalho, a de apontar os aspectos de uma interação diádica transcultural que seriam importantes enfocar no componente oral do curso de formação de secretária-bilíngue.

A análise dos dados que compõem o corpus desta pesquisa confirmou ser a assimetria uma das características que tipificam a interação transcultural chefe-secretária no momento do despacho dos compromissos da agenda. O material didático em uso no curso em questão não enfatiza aspectos dessa interação, cabendo ao professor, em sala de aula, preencher a lacuna existente entre esse material e a realidade profissional das secretárias.

Sugerimos que esta lacuna seja preenchida com o envolvimento das alunas em discussões sobre situações profissionais conflitantes que retratem a realidade onde irão atuar, ou já atuam. A conscientização das futuras profissionais para existência de assimetria em interações transculturais deveria ser feita através da criação, em sala de aula, de situações que propiciassem o desenvolvimento não só da competência comunicativa mas acima de tudo da competência pragmática. Equacionamos nossa proposta de conscientização das secretárias com

aquela feita por Thomas (1983) e Davies (1986), de que alguns tópicos do conteúdo programático do ensino de uma língua estrangeira como, por exemplo, a polidez, e neste caso a assimetria, devem ser motivo de reflexão e não mero item de informação.

Acreditamos que este trabalho tem também o potencial de conscientizar as futuras profissionais da diferença existente entre "erro" e "falha" ao nível da competência pragmática. Equacionamos esta proposta com aquela feita também por Thomas (op.cit.), de desenvolver e aprimorar uma consciência metapragmática nos falantes de tal modo que eles, ao reconhecerem suas falhas pragmalinguísticas ou sociopragmáticas, possam fazer a própria escolha de como se comunicar em situações profissionais conflitantes.

CONCLUSÃO

Os dados que compõem o corpus deste trabalho nos permitiram estudar como as relações de poder se manifestam em interações chefe-secretária no momento do despacho dos compromissos da agenda. A análise desses dados confirmou a hipótese levantada de ser assimétrica tal interação. A assimetria da e na interação e a detenção do poder por parte do chefe foram apontadas em momentos e de formas diferentes, a saber: pelo uso da forma morfo-sintática do imperativo e pelo uso de formas indiretas para expressar ordens ou pedidos, pelo uso de marcadores conversacionais, pela enumeração e explicitação de ordens nos turnos iniciais, finalmente pelo uso dos pronomes pessoais e do nome próprio.

Nas gravações feitas no Brasil pudemos observar que os chefes marcam de forma mais clara a assimetria e consequente detenção de poder do que os chefes participantes das gravações feitas nos Estados Unidos. Ressaltamos também como diferença entre o desempenho das profissionais nos dois países a participação ativa das secretárias nos Estados Unidos quanto ao fornecimento de sugestões para tomada de decisões o que parece apontar para um trabalho conjunto e interativo chefe-secretária.

A análise dos livros didáticos atualmente em uso no componente oral de língua inglesa do curso de formação de secretárias-bilíngues nos leva a afirmar que os mesmos propiciam

o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos no *lato sensu*. Embora encontremos, nos livros, momentos em que poderiam ser levantados e discutidos aspectos específicos de uma interação transcultural assimétrica, o uso de tais oportunidades dependem do trabalho desenvolvido pelo professor em sala de aula. A análise das gravações feitas para esta pesquisa aponta para uma lacuna entre o proposto pelo material didático e a realidade onde irão atuar as futuras profissionais.

Este trabalho ao levantar algumas marcas de assimetria nas interações gravadas e também ao apontar a lacuna acima mencionada teve por finalidade apresentar subsídios para elaboração de um planejamento do componente oral que leve em conta o perfil dos alunos e a realidade profissional onde irão atuar. Discussões, com os alunos, sobre situações profissionais conflitantes propiciarão a conscientização da assimetria e suas manifestações explícitas ou de forma velada em interações transculturais chefe-secretária.

Consideramos este trabalho apenas uma contribuição inicial para otimizar o planejamento do componente oral do curso de formação de secretárias-bilíngues não só da PUCCAMP mas também de outros cursos que formam profissionais nesta área. Levantamos, a seguir, outros problemas a serem pesquisados, que contribuirão para otimização, de um modo geral, do curso em questão: revisão do atual planejamento geral e sua adequação às especificidades do mercado de trabalho onde as profissionais irão atuar; estudo das marcas de assimetria na

forma oral da língua portuguesa e na forma escrita tanto dessa língua como da inglesa. Sugerimos também algumas pesquisas a serem feitas sobre assimetria em interações transculturais que podem enfatizar: entonação, sobreposições (*overlaps*), mudança de código (*code - switching*), pausas e tomadas de turnos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALMEIDA Filho, J.C. O Planejamento de um Curso de Línguas: a harmonia do material - insumo com os processos de aprender e ensinar. 1988 (mimeo)
- ALLWRIGHT, R.L. Turns, Topics and Tasks: Patterns of Participation in Language Learning and Teaching in D. Larsen - Freeman. 1980: 165-187.
- BLUM-Kulka, S. e OLSHTAIN, E. Requests and Apologies: A cross cultural study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP). Applied Linguistics, 5/3, 1984: 196-211.
- BORTONI, S.M. Situações dialógicas assimétricas implicação para o ensino. A sair em Anais do 1º Congresso Brasileiro de Linguística Aplicada. Unicamp (1986).
- BORTONI, S.M. Problemas de Comunicação Interdialetal. Revista Tempo Brasileiro, 78/79, 1984: 9-32
- BREEN, M. e Candlin, C. The Essentials of a Communicative Curriculum in Language Teaching. Applied linguistics, 1/2, 1980: 89-112
- BROWN, R. e Gilman, A.: The Pronouns of Power and Solidarity, in Style in Language. Ed. by Sebeok, T. MIT Press, 1960: 253-276.
- BROWN, G. e Yule, G. Discourse Analysis. Cambridge University Press. 1983
- BROWN, G. e Yule, G. Teaching the Spoken Language - an Approach based on the analysis of Conversational English. Cambridge

- University Press. 1983
- CAVALCANTI, M.C. A Propósito da Linguística Aplicada. Trabalhos em Linguística Aplicada, 7, 1986:5 - 12
- DAVIES, E. Politeness and the Foreign Language Learner Anglo American Studies, VI, 2, 1986: 117-130
- EDMONDSON, W., HOUSE, J., KASPER, G. e STEMMER, B. "Learning the Pragmatics of Discourse: A Project Report". Applied Linguistics, 5/2, 1984: 113:127
- FAIRCLOUGH, N.L. Critical and Descriptive Goals in Discourse Analysis. Journal of Pragmatics 9, 1985: 739-763
- FAIRCLOUGH, N.L. Language and Power, 1988 (in press)
- FOWLER, R., e Kress, G. Rules and Regulations in Fowler, R., Hodge, B., Kress, G e Trew, T.: Language and Control. Routledge e Kegan Paul Ltd. Boston 1979: 26-46
- FRASER, B., RINTELL, E. e WALTERS, J.: An Approach to Conducting Research on the Acquisition of Pragmatic Competence in Second Language in D. Larsen - Freeman. 1980: 75-91
- GASKILL, W. Correction in Native Speaker Nonnative Speaker Conversation in D. Larsen - Freeman. 1980: 125-137
- GUMPERZ, J. Discourse Strategies. Cambridge: Cambridge University Press, 1982.
- GUMPERZ, J. Communicative Competence Revisited in Meaning, Form and Use in Context. Schiffrin, Deborah (ed.) Georgetown University Press. Washington D. C. 1984: 278-289
- GUMPERZ, J. e GUMPERZ, J.C. Language and the Communication of

- Social Identity in Gumperz, J. (ed.) Language and Social Identity. Cambridge: Cambridge University Press, 1982: 1-2
- HAMEL, R.E. Analisis Conversacional. Estudos de Linguística Aplicada, 3, 1984: 9-91
- HATCH, E. Discourse Analysis and Second Language Acquisition in Hatch, E. (org.) Second Language Acquisition: A Book of Readings. Rowley, MA Newbury House Publishers, 1978: 401-435
- HATCH, E. e LONG, M. Discourse Analysis, What's that? in D. Larsen-Freeman. 1980: 1-40
- HYMES, D. Models of the interaction of language and the Social Life in Gumperz, J. e Hymes, D. (ed.) Directions in Sociolinguistics. New York. Holt, Reinehart and Winston, 1972: 35-71
- JONES, K. Simulations - A Handbook for Teachers. Kogan Page, London. 1980
- JONES, S.L., e KIMBROUGH, V. Great Ideas - Listening and Speaking Activities for students of american English. Cambridge University Press. 1987
- KOCH, Ingedore G. V.: Argumentação e Linguagem. Cortez Editora. S.P., 1984
- LARSEN-FREEMAN, D. (org.) Discourse Analysis in Second Language Research. Rowley, MA. Newbury House Publishers, Inc., 1980
- LEECH, G.N. Principles of Pragmatics. Longman. 1983
- LEECH, G. e Svartvik, J. A Communicative Grammar of English.

Longman. 1975

LEVINSON, S.C. Pragmatics. Cambridge: Cambridge University Press. 1983

MAGALHAKES, M.I. e COSTA, P.H.: Discurso Assimétrico: A Interação Professor-aluno, 1986 (mimeo)

MARCUSCHI, L.A. Marcadores Conversacionais: Tipos, Funções e coocorrências. 1985 (mimeo)

MARCUSCHI, L.A. Análise da Conversação. Série Princípios. São Paulo, Editora Atica, 1986

MARCUSCHI, L.A. Marcadores Conversacionais no Português Brasileiro: Formas, Posições e Funções. XX Romanistentag. 18, 20. Setembro 1987 - Freiburg (mimeo)

MARCUSCHI, L.A. Análise da Conversação e Análise Gramatical: Pontos de Contato. Conferencia apresentada na 40ª Reunião do SBPC, USP/SP. 1988 (mimeo)

MARCUSCHI, L.A. Situação Atual da Análise da Conversação e suas tarefas no Brasil. Apresentado em mesa Redonda no Grupo de Trabalho de Linguística de Texto e Análise da Conversação Anais da 4ª Reunião da ANPOLL, Rio. 1988 (mimeo)

O' NEILL, R., e MUGGLESTONE, P. The Fourth Dimension - Longman 1986

PECK, S. Child - Child Discourse in Second Language Acquisition in Hatch, E (org.) Second Language Acquisition: A Book of Readings. Rowley, MA. Newbury House, 1978: 383-400

PECK, S. Language Play in Child Second Language Acquisition in D. Larsen-Freeman. 1980: 154-164

- QUIRK, R., Greenbaum, S., Leech, G. e Svartvik, J. A Grammar of Contemporary English. Lowgman 1972.
- RADFORD, A. Transformational Syntax. A Student's Guide to Chomsky's Extended Standard Theory. Cambridge: Cambridge University Press, 1981
- RICHARDS, J.C. Talking Across Cultures in: The Canadian Modern Languages Review, 37/3, 1981: 572-582
- RICHARDS, J.C., Schmidt, R. Language and Communication general Editor C. N. Candlin. Lowgman 1983.
- RICHARDS, J.C., e Bicyna, D. Person to Person I, II. Communicative Speaking and Listening Skills. Oxford, 1984
- SACKS, H., SHEGLOFF, E. e JEFFERSON, G. A Simplest Systematics of the Organization of Turn Taking for Conversation. Language 50, 1974: 696-735
- SEARLE, J.R.: Speech Acts. Cambridge University Press, Londres. 1969
- SHEGLOFF, E., Sacks, H. Opening up closings in Semiotica 8(4), 1973: 289-303
- SCHIFFRIN, D. Discovering the Context of an Utterance Linguistics, 25, 1987: 11-22
- SCHIFFRIN, D. Discourse Markers. Studies in Interactional Sociolinguistics, 5. Cambridge University Press. Cambridge, 1988
- SCHWARTZ, J. The negotiation for meaning: Repair in Conversations between Second Language Learner of English in D. Larsen-Freeman 1980: 138-153

- TANNEN, D. The Pragmatics of Cross - Cultural Communication. Applied Linguistics, 5/3, 1984: 189-195
- TANNEN, D. Cross Cultural Communication in Van Kijk, T.A. (ed.) Handbook of Discourse Analysis vol. 4 Discourse Analysis in Society, Academic Press, 1985: 203-215
- THOMAS, J. Cross - Cultural Pragmatic Failure. Applied Linguistics, 4/2, 1983: 91-112
- THOMAS, J. Cross Cultural Discourse as 'Unequal Encounter': Towards a Pragmatic Analysis. Applied Linguistics, 5/3, 1984: 226-235
- THOMAS, J. The language of Power - towards a Dynamic Pragmatics Journal of Pragmatics 9, 1985: 105-783
- THOMAS, J. Discourse Style in confrontational Interaction in L. Hickey(ed) The Pragmatics of Style. Hutchison, 1989.
- VAN DIJK, T. A. Discourse and Power a sair em J. A. Anderson (org.) Communication Yearbook, 12. Beverly Hills, CA: Sage, 1988
- WIDDOWSON, H.G. Teaching Language as Communication. Oxford University Press, 1978
- WIDDOWSON, H.G. Explorations in Applied Linguistics. Oxford University Press, 1979
- ZIMMERMAN, D. e WEST, C.: Sex Roles, Interruptions and Silences in Conversation in Thorne, B. e Henley, N.1 (ed) Language and Sex: Difference and Dominance. Newbury House, 1975: 105-130

APENDICE

INTERAÇÕES NO BRASIL

INTERAÇÃO Br. Nº 1

DATA: DEZEMBRO DE 1987
TEMPO: 2 MINUTOS E 14 SEGUNDOS
PARTICIPANTES: C1 E S1

C1- I'd like you to do a few things for me

S1- uhn

C1- first I'd like you to type some labels for me just
very(...) simple from A to E(...) ok(...) A to E

05 S1- uhn

C1- then(...)on December 20th(.) I have 2 children coming(...)
so I'm going to need a DRIVER and a VERANEIO to go to the
airport and pick them up that's ahn(...) Sunday and we'll
probably go early in the morning and stop ahn(...) at the
10 Hippie Fair(...) and then the flight at 1:00 o'clock it's
PanAm 441

S1- I write

C1- ok(12.)

S1- it's(...) PanAm 441?

15 C1- right 441

S1- uhn(...) at 9:00 o'clock

C1- ya NO at 1:00 o'clock

S1- ok

C1- I think it's at 1:00

20 S1- I'll check

C1- ya could you check? and also where it's coming from?

S1- uhn

C1- I know they start in LA but I don't know if they have stops

25 S1- ok

C1- and then I need(...) ahn two envelopes because we have to send a(...) package DHL to XXX ahn(...) today I need one envelope addressed to XXX

S1- [uhn

30 C1- and one using THIS ADDRESS

S1- ok

C1- ok separate envelopes ok they go in the same ahn pouch (...)DHL

S1- ok

35 C1- and finally here is a set of clippings all about SHARP and I've marked some parts in each clipping I'd like you to do is (...) prepare a memo to XXX and XXX saying that the following is a SUMMARY(...) of the(...) PROBLEM that XXX has had

40 S1- ok

C1- and then show the NAME of the paper the DATE and the translation of the story that happened(...) on that date ok?

S1- ok you want me to translate all ahn(...) that's ahn(...)

45 highlight?

C1- right just what's highlight ok? thanks a lot

INTERAÇÃO Br. Nº 2

DATA: DEZEMBRO DE 1987
TEMPO: 2 MINUTOS
PARTICIPANTES: C2 e S2

C2- XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))

S2- uhn

C2- I'd like to(.) put more of these books in the li-
brary ahn (...) some of these are mine that I'll (...)
05 I'll take with me when I leave the other ones were bought
by XXX (...) and will stay here so I'd like you to set a
system for the library so that the books are there (...)
and people that want to use them can sign for them borrow
them but you have a control (...) so they can return (...)
10 if (...) you just leave them out in the open the books are
going to ahn (...) disappear

S2- oh ya

C2- ya

S2- that happens today with (...) ahn the magazines

15 C2- that's (...) the magazines is not too bad because you get
new ones every month but the BOOKS no (...) I think it
would be a shame to not have a library available (...) so
I'd like you to set up a way of controlling and as soon

as you have it set up let me know and I'll start giving
20 you more of these books to put out in the library

S2- ok ahn(...) I don't have much space up there so I need to
(...)ahn(...) organize what I have there today and I'd I
don't know it if it is possible to have another ahn(...) stand?

25 C2- well we have TWO cabinets there that can be locked

S2- well we have a lot of technician books there(...) engine-
ring books(...) data books

C2- well the data books(...) probably are very old(...) and
that should be thrown out((risadas))

30 S2- I'll ask XXX

C2- ok

S2- uhn

C2- but you know TAKE THE BEST BOOKS and(...) ahn the ones
that are(...) more likely to be lost YOU KEEP THEM locked
35 and the other ones in the open shelves ok?

S2- uhn

INTERAÇÃO Br. Nº 3

DATA: DEZEMBRO DE 1987

TEMPO: 1 MINUTO

PARTICIPANTES: C3 E S3

C3- XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))

S3- uhn

C3- your translation here is ahn(...) not accurate here

S3- uhn

05 C3- the English says(...)that 30% of the amount RELEASED(...) by XXX are to cover the(...) liability but the total figure shows that the money will NOT save the group from difficult financial situation and which means that the GROUP is in TROUBLE financially [uhn?]

10 S3-

C3- and this will not save them(...) the PORTUGUESE though says((leitura em português))

S3- is not to

C3- ((chefe continua lendo em português))

15 S3- oh in fact I understood that they(...) they are actually(...) they are in ahn(...) they have a financial problem there

C3- well they DO [but]

S3-

20 C3- that's not what they say []

S3-

[uhn]

C3- but the the quote is that the money is DESTINED for something else

S3- uhn

25 C3- it won't save them SO YOU HAVE TO CORRECT THAT

S3- ok

INTERAÇÃO Br. Nº 4

DATA: DEZEMBRO DE 1987
TEMPO: 6 MINUTOS
PARTICIPANTES: C4 e S4

C4- good morning XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))

S4- good morning XXX((chama o chefe pelo nome próprio)) how are you this morning?

05 C4- I'm fine and you?

S4- how was your week end?

C4- was good I saw you and XXX and your children(...) but I didn't find you afterwards(..) did you leave(...) just after the

10 S4- well

C4- or you went up to the (...)

S4- we were walking around(...) and looking(...) and eating some (...) barbecues

C4- ok

15 S4- and(...) but it was very good

C4- it was a good party it was a good party XXX((chama a secretária pelo nome próprio)) I've got a lot of little stuff today Ok? can you get me one more talão of cheques?

20 S4- ok

C4- pay this bill

S4- ok((não está claro))

C4- please?

S4- the check here

25 C4- ok cash

S4- cash this check?

C4- please(...)ok? the other thing it is(...) ahn(...) XXX in our Curitiba(...) sales or purchasing office(...) I don't know which

30 S4- ok

C4- on the 6th or 7th of January(...) I want to buy 15(...) ahn(...) tickets for the train to Paranaguá(...) from Curitiba the (...) the you know the sight seeing train?

S4-

ok

35 C4- the old one the English train

S4-

if I call him

C4- we have to buy them NOW because

S4-

ok if I call

C4- they're always sold early

40 S4- does he know what you're talking about?

C4- no he knows wthat the train is

S4- ya

C4- but I haven't talked to him before

S4- ok we can call him and [check]

45 C4-

[ok]

S4- all the information that you need

C4- ok(...) it should be(...)ahn(...) 6 adults and 10 children (...) 6 adults and 9 children

S4- ((não está claro))

50 C4- I don't know if it makes a difference you know if it's adult(...) or child or what

S4- what's what's the NAME of the guy?

C4- it's [XXX]

S4- [XXX]

55 C4- he is in purchasing for 3 Barras Mill

S4- ok

C4- I think maybe you should talk to XXX

S4- ok

60 C4- ok? that's the train from(...) Curitiba to Paranagua and return

S4- ok

C4- and(3.) it's(...) 6 adults and 9 children(4.) ok and(...) oh I don't(...) there are some children here with 14 years and(...) 12 years I don't know what the break is
65 but we can pay more

S4- ok we we have to check all of this XXX((usa o nome próprio))

C4- ok thank you NOW(2.) I should be getting you the expense report today from my trip to the States that should be
70 fun

S4- yes I'm sure

C4- [((risadas))

S4- [((risadas)) I'm sure it will

C4- and(...) what else do we have? I haven't finished going
75 over the XXX memo yet but I will and(...) what else do we have? Oh my car needs a revisão at Silmar can you talk to XXX and see if he can program that?

S4- ok

C4- it's ahn(...) afogando it's dying a little bit so there's
80 something wrong with the carburetor and just a revisão

S4- is that the green car?

C4- no the Santana Quantum

S4- [Santana]

C4- XXX's car and the windows don't work the electric windows

85 S4- ok

C4- all of them stopped working so(...) I'm afraid we'll be prisoners in that car you know get the this electric business

S4- ok((risadas))

90 C4- very dangerous

S4- we'll take care of that before it occurs((risadas))

C4- ok? that's important because we're going to be travelling with that car next week on vacation

S4- ya are you going on vacation on the 24th?

95 C4- 22nd(...) I'll be leaving(...) ahn I work the 21st an then I'll be leaving the morning of the 22nd driving to the 3 Barras for 2 days

S4- ((não está claro))

C4- I'll be at the Mill for 2 days and then I'll be on vacation I'll give you a full itinerary probably tomorrow so

100 S4- [uhn

you can get phone numbers

S4- BY THE WAY by the way XXX((chama o chefe pelo nome próprio)) ahn once(...) you ahn(...) go on vacation(...) and

105 Mr.XXX [isn't here also I

C4- [who signs on Friday?

S4- NO I(...) I'd like to take three days off if this is possible

C4- ok well it's alright with me ask we'll ask XXX when he gets back but I don't see any problems

S4- well(...) I mean the(...) the

C4- oh XXX won't be back?

S4- [no]

C4- will he?

115 S4- the week of the 28th, 29th and 30th ok?

C4- ok I think we can do that

S4- ok we'll talk to XXX

C4- ok(...) that's a good idea

S4- uhn(...) and

120 C4- what else? what do you have ahn anything?

S4- well(...) I have to check my records

C4- we have to do that tape for XXX right?

S4- yes we have to((risadas))

C4- alright well we might as well get that done right away

125 S4- ok

INTERAÇÃO Br. Nº 5

DATA: DEZEMBRO DE 1987

TEMPO: 5 MINUTOS

PARTICIPANTES: C5 e S5

C5- this is going to be the agenda from NOW until I leave and
also I want to talk about how ahn(..) how(..) I'll I'm
going to be picked up coming ahn(..) back early from va-
cation so

05 S5- uhn

C5- ok?

S5- ok

C5- now TODAY this afternoon I've got XXX I'm going to be
tied up most of the afternoon with XXX [ok?] one of the

10 S5-

[ok?]
[ok]

things(.) I've got to call(...) I want to call XXX I've got to find out how I get to where he is located

S5- ok

15 C5- do you know what the best time Mr.XXX is in? you called before?

S5- ahn(...) no(...) I don't think is any special time it could be any time during the day

C5- ok

S5- his wife is up on [things]

20

C5-

[ok]

S5- his whole business maybe she can help when he's not in

C5- ok you can call her this morning maybe we can get her ok the other thing is tomorrow now ok?

S5- ok

25 C5- ok the driver is picking me up at the house what time?

S5- at(...) this is tomorrow morning?

C5- yes tomorrow morning

S5- let's see 7:00(...) 7:00 o'clock uhn

C5- ok I see 7:00 and my meeting with XXX is what?

30 S5- is at 9:00

C5- [yes it's at 9:00 o'clock

S5- yes and that's been confirmed and the subject is review of the objectives

C5- ok and I DOUBT that's going to take a full hour

35 S5- no ahn they are not going to take more than half and hour
because he HAS that set with half and hour with you and
half and hour with XXX so it shouldn't take more than
half an hour

C5- ok

40 S5- uhn

C5- I just talked to XXX this morning I [need]
S5- [uhn]

C5- I need to sit down and talk with him about this XXX we
had over this week-end

45 S5- uhn

C5- so I'll probably go and see XXX HALF BETWEEN THE MEETING
with XXX and my 10:00 o'clock meeting

S5- uhn

C5- so I'll go ahead and do that ok?

50 S5- you would like me to speak to XXX ?

C5- no no he knows I'm going to come so I'll just drop so I
don't see any problem(...) ahn on the XXX review ok I
don't know how long THAT'S going to go on(...) ok but
then I meet with XXX at 2:00 o'clock right?

55 S5- right

C5- is it only 10 minutes?

S5- he said only 10 minutes he'll speak about XXX project

C5- ahn ok ok

S5- uhn

60 C5- ok and((chefe suspira)) then I think what I'm going to
have to do tomorrow maybe I'll try and see(...) XXX ear-
lier as a matter of fact AS A MATTER OF FACT would you
check with XXX today and see if I can see him any earlier
maybe EVEN sit down with him at lunch to avoid having to
65 wait around in the afternoon(...) because what I want to
do I WANT to come back to the plant tomorrow afternoon
since it's my last day before vacation

S5- uhn

C5- so if we can get him earlier than 2:00 o'clock then I'll
70 DO that as soon as the rest of our meeting breaks up then
I'll come back to the plant with the driver

S5- uhn

C5- ok?

S5- ok

75 C5- alright and I'll take care of that and then I could see
people here tomorrow afternoon before I leave

S5- ok

C5- ok now the PROBLEM(...) is ahn(...) coming back from this
meeting on the 22nd and 23rd(...) here is what here is
80 what I thought we'd do XXX is making reservations for me
for the night of the 22nd so we don't have to worry about
reservations

S5- she's made it instead of us? so that's confirmed and guar-
anteed?

85 C5- ok

S5- uhn

C5- that's taken care of then(...) ahn(...) what I think I'll
need to do I think I'll need to keep transportation in
Sao Paulo NOW XXX told me yesterday that he is going to
90 try and set up the meeting in the Office Center

S5- uhn

C5- ok

S5- Mr. XXX I have some news for you on that subject

C5- ok OH DO YOU?

95 S5- ok well that has been decided now

C5- it has?

S5- uhn yes it's going to be at the Office Center starting at
8:30

C5- oh

100 S5- and your participation is only from 9:00 on later or
something like that

C5- as soon as I can get there

S5- as soon as you can get there

C5- ok

105 S5- uhn

C5- ok then what I'd like to do ahn(...) I'LL CALL YOU AT HO-
ME

S5- uhn

C5- from vacation to [arrange]

110 S5-

[uhn]

C5- on what TIME to arrange I'd like the driver to come down
and pick up my family and take them [back]

S5- [uhn]

C5- in fact what he can do so we don't have to unpack the car

115 he can come down take my [car]
S5- [uhn]

C5- bring the family home and leave me the company car OK?

S5- ok

C5- ahn and I'll call you and let you know what time and
120 we'll just meet at the Office [Center]

S5- [uhn]

C5- and I'll call you one of the evenings before

S5- ok

C5- ok now the OPTION to that is if they want to stay that
125 EXTRA day I may need for him to come down to Angra to
pick them up NOW if he has to do THAT should he come down
the night before?

S5- uhn how long a drive is that Mr. XXX?

C5- Uhn it's about 5 to 5 and a half-hour [drive]
130 S5- [uhn]

C5- so I don't like the idea of him driving down and driving
back the same day

S5- uhn right but he may have to unless he can get sleeping
conditions there

135 C5- I imagine that if nothing else we could probably get him
ahn(...) overnight at Barra Mansa

S5- uhn

C5- right there

S5- uhn that's a good choice

140 C5- and then all he's got to do it's a half hour drive to co-
me down

S5- right

C5- ok

S5- or he can get another place there near Barra Mansa

145 C5- ok or Volta Redonda

S5- é Volta Redonda

C5- ok he can stay up there at a hotel

S5- uhn ok

C5- ok so I think that will work out so we'll do that ONE of
150 these ways but I won't know which way until I'm ON vaca-
tion so I'll call you at home one of these nights and
then we can work that out

S5- ok

C5- ((suspirando)) ok have you got anything else before I
155 LEAVE that has GOT to get done?

S5- uhn no Mr. XXX nothing that I know of at the moment

C5- ok

S5- uhn

C5- I've got a couple of small pending items but that's no-
160 thing important(...) ok good enough then(...) ahn then

I'll try and get back to the Plant tomorrow afternoon
that's what I'll do

S5- ok then I'll get in touch with XXX and see if we can get
the ((não está claro))

165 C5- ok good

S5- ok

C5- ok thank you

INTERAÇÃO Br. Nº 6

DATA: JANEIRO DE 1988
TEMPO: 10 minutos
PARTICIPANTES: C6 E S6

C6- bom dia

S6- bom dia

C6- como foi o fim de semana?

S6- ahn(...) tudo bem obrigada e o seu?

05 C6- açúcar

S6- açúcar?? ((surpresa, servindo cafe))

C6- sim bastante sugar it's ok

S6- we all have that it's normal she is not here

C6- but I got caught in a flood in XXX

10 S6- that's very bad

C6- ya it was OK I have ahn(...) several things here that
you left on Friday when I got back from São Paulo

S6- oh yes have you seen them?

C6- oh yes I got through everything

15 S6- ok

C6- most of this most of the things in this folder are to be filled

S6- uhn

C6- some of them(2.) into the pastas that I took to the meeting with me

S6- ok

C6- ok so I'll give all of that back to you

S6- just for file?

C6- just for file ahn(2.) there is a letter to be typed

25 S6- ok to all managers?

C6- to everybody ya

S6- yes ok I'll type them ok

C6- ahn(...) this memo(...) that of last week can be sent out send ahn(...) don't keep a copy of the(...) attachments

30 S6- ok

C6- this letter to the XXX this needs to be fixed(...) send that one out and then the results for the units from XXX distribute that

S6- ok

35 C6- ahn let's see what else I have ahn(...) did XXX return my letter(...) to XXX on the XXX?

S6- not yet he asked me a few more days to check that and
he'll probably return back today I'll ask him about it

C6- did he say that he had sent or he asked XXX for some-
40 thing?

S6- he had asked him but he didn't get any answer

C6- ok

S6- so I sent your letter

C6- ok

45 S6- and he is checking the other one

C6- ok I'll doublecheck with XXX but you didn't send my let-
ter to XXX?

S6- yes I did

C6- oh you sent my letter?

50 S6- yes I sent yours and I expect

C6- two of them?

S6- yes and I expect him to reply something besides that XXX
is checking the other questions

C6- ok(2.5) ahn(...) could you ask XXX if he's published and
55 if not when will he publish the export profitability for
the month of January(3.) one page summary that he did for
the first time last(...) I'd like to get a copy of it

S6- export profitability for January?

C6- right

60 S6- ok

C6- ask XXX or XXX first(3.) also tell XXX that I would like to see him at 10:30

S6- ok

65 C6- we will go over a few things but principally the discussions about the attorneys on Friday

S6- attorneys(4.) ok

C6- ahn you wrote in my book that Corpus Christi(...) is May 30(...) a holiday but the holiday is June 7

S6- it must have been(...) postponed

70 C6- the holiday the oficial holiday I think is June 2nd

S6- uhn ((não está claro))

C6- but you wrote in here holiday Corpus Christi on May 30 (...) is that the oficial day?

S6- it must have been anticipated because of the

75 C6- [where did you get that?

S6- let me check I have the list for the holidays here

C6- [for the company's?

S6- yes the company's list for the holidays

C6- [just just RECONFIRM that(...)

80 can you reconfirm that according to the calendar it's June 2nd

S6- ok

C6- and I just want to I want to plan on whether that if it is a three-day week end or not

85 S6- ok are you planning on travelling or something? I'll
check that for you

C6- the 30th

S6- ok the 30th

C6- I think that's a holiday in the States too Memorial Day

90 S6- uhn

C6- ok

S6- ok

C6- ya you have some things for me that came in?

S6- yes did you finish?

95 C6- ya the rest the other things I'll read those afterwards

S6- ok I have a few(...) appropriation requests for signature

C6- ok

S6- one of them(...) is very urgent the top one

C6- ok that's done

100 S6- the others I can keep up later

C6- ya leave this with me

S6- I have a couple of reports here for your information(...) that I got today and we received a telex from XXX on his on her trip to Brasil

105 C6- oh ok fine

S6- ok tell me if you need something some arrangements either hotel or transportation something that you need for her trip to Brazil

C6- ok thank you

110 S6- and since you read(...) my notes last Friday(...) when
you returned from Sao Paulo I would like to have(...) a
couple of hours to pay something downtown

C6- ok no problem

S6- ahn and including yours

115 C6- ok

S6- ok do you have something else for me?

C6- ya the Sanasa

S6- Sanasa the water bill

C6- put that in the file remember last week we checked on the
120 different BUS costs? did you call XXX?

S6- oh yes XXX? yes

C6- yes and see if he can arrange this a week later than what
we talked about see if he can arrange

S6- ok

125 C6- for March 19th at 6:30 leaving from the American School
here

S6- ok to go and spend how many times? do you have any idea
how many hours in Sao Paulo?

C6- it's(6.) probably until 10:00 o'clock or 11:00 o'clock

130 S6- ok

C6- and then return but Graded School

S6- uhn

C6- in Sao Paulo which is in the Morumbi area

S6- Morumbi area we don't have the address the full address

135 yet

C6- no I can get that if you don't know where it is I can get that

S6- ((não está claro)) we've got to get that I'll check it for you

140 C6- ok

S6- and inform them I'll check and you would like

C6- for the large bus

S6- for the large bus(6.) is that all?

C6- I think that's all for the moment oh(...) one other thing

145 TELL(8.) ahn(...) just tell XXX that I'd want to talk to him about the outlook in the XXX primarily after the sales meeting this afternoon

S6- this afternoon ok

C6- ok

150 S6- outlook and scrap

C6- so that would be more or less 3:00 o'clock or 3:30

S6- along 2:30

C6- oh you'd better make it 3:00 o'clock the sales meeting is I think at 2:00 (5.) so it's more likely to be at 3:00 or

155 3:30

S6- ok

C6- ok

S6- so I'll be leaving around 10:30 so I have time to do that before lunch

160 C6- no problem no problem anything else for me?

S6- no that's all

C6- ok

S6- ok

INTERAÇÕES NOS ESTADOS UNIDOS

Interação EUA nº 1

DATA: JULHO DE 1988
TEMPO: 13 MINUTOS
PARTICIPANTES: C1 e S1

C1- this is ahn(...) a discussion ahn(...) with my secretary
XXX ((chama a secretária pelo nome próprio))
ahn(...) on the morning of XXX and(...) I'll just be
going over with her some of the things that that need to
05 be accomplished here in the next few days and ahn(...) so
STARTING OUT with some of the things XXX that we need Dr.
XXX needs a copy of my curriculum vitae for inclusion
ahn(...) in this grant proposal we are putting together
and this will involve my CV first page and then ahn(...)
10 a list of my publications so if you make a xerox copy of
that for him please

S1- oh I'll take the publications and then ahn(..) do that
for you and have it referred to him

C1- right and then the second thing in preparation of our
15 Grant Proposal is he is giving me(...) the only copy of
ahn(...) the outline and materials that are needed for
the Proposal ahn(...) and so I need a xerox copy of these
white forms too the XXX so we can bill them out

S1- I was going to say will there be other materials that

- 20 will be XXX ahn(...) so we'll be starting a file on this?
- C1- ya and you'll notice that it's in Portuguese so I want him to help me fill it out before he leaves so that(...) we ahn make sure that when it says(...) cargo that we translate that into my tittle of Professor and not truck
- 25 ((risadas))
- S1- so we'll have an English translation in this new file ahn(...) or only or will all the materials will be in Portuguese?
- C1- well I think we can do OK in Portuguese we can read most
- 30 of it | alright((risadas))
- S1- | alright((risadas))
- C1- cargo always floors me
- S1- me too
- C1- and then with respect ahn(...) to the monograph on enzymes
- 35 in agriculture I think we're doing very well on that we have most of the (...) reviews back now
- S1- ok
- C1- I guess there is only is there one outstanding or do we have all of them?
- 40 S1- well I wonder if you talked to XXX
- C1- ok
- S1- and I gave his number here yesterday
- C1- ya I talked to XXX and he says that XXX is ahn(...) writing the paper and I asked him to have her(...) call me
- 45 but I think I'll call her today(...) to expedite that

S1- and were you going to correspond with XXX at all? or you
ahn(...) don't think it's going to be submitted?

C1- well I well ahn(...) I don't think it will be useful be-
cause of the problem with that manuscript

50 S1- | alright

C1- and XXX I spoke with him yesterday and he plans to ahn
(...) send it to ahn(...) us a week from tomorrow so it
will

S1- alright

55 C1- so it will be the 5th of August and we can send that one
S1- and those instances with xxx will you be doing that re-
viewing that because we are running out of time to send
these out?

C1- ahn no I won't send them out

60 S1- you'll send XXX

C1- I must look at them over the week-end

S1- | alright

C1- get the names there

S1- all these things?

65 C1- ya and I think you've taken care of the ahn(...) reviews
of XXX came in and we have them cast(...) the manuscript
and I'll send it out

S1- ok

C1- and then ahn(...) the review that we're supposed to be
70 doing looks like the secretary is ahn(...) looking for it

S1- she is still searching but she doesn't feel that she'll

C1- ya

S1- locate it she feels that probably was taken by him in one of this trips

75 C1- well one of the(...) things that we are fortunate about if that XXX only requires only one POSITIVE REVIEW

S1- [oh alright

C1- so I went out for [two]

S1- [oh]

80 C1- so that if one of them didn't come back or if one of them was negative then I'm not required to submit THAT one ahn(...) so it sort of gives me a lot of flexibility

S1- we DO have the one reviewed then don't we?

C1- [right

85 S1- and it's an excellent review

C1- so we have that one reviewed so

S1- [oh good

C1- we can go ahead that one we can go ahead

S1- oh(...) right

90 C1- and then we should ahn(...) XXX send a letter to XXX expressing our appreciation for him doing this and also our regrets our sympathies for XXX over at XXX death and (...) that's very very(...) unfortunate that that occurred because he is he was really ahn(...) outstanding
95 scientist amazingly so and amazingly productive so that it's a great loss

S1- I'll write something for you and you might add something
of personal interest

C1- and ahn(...) then ahn you had ahn(...) let's see you
100 drafted a couple of letters for me yesterday is that
right?

S1- oh on which respect? the manuscripts?

C1- ahn(...) oh no

S1- well not me I didn't send the letter to XXX because we
105 received

C1- we already received it?

S1- ya that's right

C1- so that's fine so then I think we finished well what I
have here are my own seven reviews there and in each one
110 of these there is a slip of paper

S1- ok

C1- and YOU should start each of the reviews by(...) putting
the title of the(...) paper and the authors and ahn(...)
then go on with my comments and my comments fall into two
115 categories one are specific details(...) that need ahn
to be corrected and then a(...) concise statement of what
I feel is the quality of the(...) contribution so we have
those seven and then I must over the weekend(...) or next
week get the other six done

120 S1- alright.

C1- and then also on the monograph I have to write a(...) introductory chapter that(...) indicated ahn(...) what the monograph is all about and it's not to give ahn(...) simply a summary of the papers that are in it but is to sort
125 of lay out the importance that I feel the enzymes in agriculture are so ahn(...) next week I hope to get that one done so that(...) we can take care of that

S1- it's going along very smoothly so I'm very pleased

C1- ya and then so that you'll see the work load coming along
130 down the line I am writing a grant proposal with that person in Israel

S1- alright

C1- and he is given me his part of the ahn(...) proposal and I must within the next week write my part ahn(...) it will
135 go fairly fast because we(...) submitted it last year and it was ahn(...) not approved but we're making just changes in it and the dead line that I've set for myself is that(...) we need to have it to draft the contracts by ahn(...) August 15th because the dead line in
140 XXX is September 1st so

S1- alright I'll call the file on it it's the XXX that goes on?

C1- ya it's the XXX that goes on it and I have two XXX proposals

145 S1- yes

C1- and when I went through it I noticed that they sort of
got together

S1- I think so

C1- but I have the XXX proposal with XXX on XXX and then with
150 XXX on the large particulate process and aspects(...) those should be kept separate

S1- ahn alright and I probably couldn't identify things I think XXX will probably because she's more familiar with the files and we're both working on that((risadas))

155 C1- ya they said XXX((risadas))

S1- ((risadas)) so we put it in the XXX file

C1- ahn XXX is very busy today he's been meeting with all of my students

S1- Loh

160 C1- and will continue [that]

S1- [uhn]

C1- he's also meeting with XXX today and ahn he's also meeting with XXX at 9:00 o'clock and (...) then he needs to meet with XXX if XXX is back to work today

165 S1- I know she is she came back yesterday

C1- oh was she back yesterday?

S1- yes and when I see him I'll let him know or he'll probably contact her

C1- could you ahn(...) also ask her for an update on XXX letter
170 ter

S1- oh yes yes I gave her a copy of the letter that arrived last week so she ahn(...) saw that and she has been I don't know what the status of the file is so we'll get it from her

175 C1- could you just ask her if the graduate group is going to a meeting

S1- yes yes right

C1- because then that means that I have to see if I can find money for him

180 S1- support

C1- yes supporting

S1- I'll do that and ahn(...) we've been trying to keep a-breast of that too through the channels I wanted to ask you about XXX apartment and I've started to ((não está
185 claro)) the bottom line by doing the preliminary in ahn(...) trying to identify places in the location in and XXX suggested Sycamore Lane area as meeting their criteria, so

C1- they want to be away from the railroad tracks((risadas))

190 S1- how can we do that in XXX ((risadas)) what do YOU think?

C1- or there is plenty of places away from it and there is also ahn(...) I have to look at it over on ahn(6.) across Hwy 113 there is a lot of apartments along that street

S1- in in the XXX area?

195 C1- oh no no that's maybe too far out for them

S1-

[uhn]

C1- but 113 is runs through the North part ahn(...) of town
S1- [yes]

C1- and then over there is(...) the next street over(...) has
200 a lot of apartments I can't think of the names of them

S1- well I know if you're thinking of Cowell and 113 and the
apartments on the north side of XXX

C1- right

S1- ok and then they would be more reasonably priced

205 C1- and some of those are further away from the railway
tracks

S1- ok

C1- and have swimming pools and I know one of them has a
sauna

210 S1- alright oh(...) this paper is really useful because it
gives you a complete breakdown of ahn(..) and with te-
nants

C1- you remember when they are to arrive?

S1- September 5th or 6th

215 C1- so we got a little bit of time

S1- we have time prior the first week of August maybe

C1- ya I should really sit down with you and together we de-
cide on a few possibilities

S1- uhn alright

220 C1- one of the reasons I was ahn(...) perhaps a little less
enthusiastic was that ((risadas)) XXX suggested that
maybe we wait until they get here

S1- yes

C1- but then I sort of promised that we would have something
225 when they got here

S1- the only problem I think we'll have with that is if they
are unhappy with your selection but you have to risk that
because he has especially asked you to do that

C1- so we'll try for that

230 S1- ok alright

C1- so I think that's pretty much what I've got in hand is
make some phone calls for a few more appointments for XXX
and I'll do that

S1- in order to contact him I've been simply been calling XXX
235 because I feel that he'll be touching base with you off
and on during the day

C1- ya right

S1- so that will still work?

C1- ya that will still work so if anybody calls here and
240 would like to meet with him this morning you are likely
to find him(...) here in the lab or with XXX

S1- yes

C1- but he'll be meeting me for lunch today so I can pass on
anything to him

245 S1- alright

C1- ok

INTERAÇÃO EUA Nº 2

DATA: JULHO DE 1988
TEMPO: 6 MINUTOS
PARTICIPANTES: C2 E S2

C2- this is a discussion between XXX and XXX who is my secretary in the XXX at the XXX so we'll just be going over some of the daily activities here hopefully in our normal fashion((risadas))

05 S2- I checked with XXX this is ahn(...) the(...) number for XXX and for XXX that's the general number so he called back and they will transfer you to XXX because they won't give out his personal number

C2- ok fine ya ok great

10 S2- I checked with XXX and ahn(...) on August 9th you have ahn(...) actually XXX is meeting with XXX at 2:00 o'clock so I'm not sure what time yours is

C2- at 2:00 o'clock so make mine at 3:00 o'clock

S2- 3:00? ok alright

15 C2- ok so that one is taken care of

S2- yes

C2- I never did find my(...) note to myself

S2- oh you didn't?

C2- I called home and it was not in my shirt's pocket

20 S2- oh it wasn't? oh you'll find it after the fact oh and then I already told you about the Mexican graduate stu-

dent I checked the room

C2- right oh that's great thanks a lot

S2- ok

25 C2- I'll be working with XXX in the XXX as you know

S2- I told XXX to tell her that too

C2- so that when any questions come out we should or she
should communicate

S2- oh ok do you oh well I can get her number from XXX

30 C2- ya it's XXX

S2- XXX right ok the message came from XXX checked that XXX
wasn't there and he doesn't want you to call him and
that's the message

C2- oh I see ok fine he'll be staying for a year with XXX

35 and I know him and his wife personally so I was sort of
intermediary and part of this

S2- I see

C2- but any time that they would like to come visit with me
later that would be fine

40 S2- ok ok if he calls again I'll tell him here is your card
for Monday

C2- ok

S2- and I the only problem that I had was that on that on XXX
Conference I'm not sure what the hours or what hours you
45 want to go to that

C2- well ahn(...) I'd like to go as much as possible so(...) if there is a way for you to protect my time well except for the central

S2- right that's what we've done [so far]

50 C2-

[right]

S2- it looks like it's pretty much a full three days

C2- ya now let's see XXX is coming to see me

S2- you had that on your calendar

C2- ok so he's in XXX isn't he? oh I know what's it

55 S2- ya I don't it wasn't me

C2- it's his off scale salary because he was leaving and I was leaving

S2- should I re-schedule that one?

C2- no it's alright

60 S2- ok you didn't have very much for each of those days because we left it for the conference oh ahn(...) did you want me to give this note to XXX?

C2-

[ya]

S2- did you respond?

65 C2- no I didn't respond ahn(...) I talked to XXX about it and she said that(...) this had to do with the rest of the instructions and so she gave ahn(...) it to the rest of the instruction through you she thought

S2-

[ok we're having ahn

70 C2- so anyway you got to find it because maybe we need to
respond

S2- maybe XXX or XXX

C2- ya

75 S2- the last thing as I typed this letter yesterday and XXX
asked me to make it in final but I thought you might like
to ahn(...) look at it first and then make any changes

C2- good I'll read that XXX

S2- ok

80 C2- ok a couple of things here I received(...) when I got
back I had these two translations

S2- oh

C2- presumably from XXX do you know how those came in to me?

S2- yesterday were they on your chair? they were in an enve-
lope?

85 C2- no(...) I have a feeling they were here on Monday when I
got back

S2- ahn I was gone when you were gone also

C2- right

90 S2- and I think that probably what happened is that someone
walked them in the new policy is just to put them on your
desk

C2- ok

S2- and they were stamped the 18th

C2- ok

95 S2- so probably they were walked over

C2- could you check and see

S2- |sure

C2- if those were what I sent(...) over to either XXX or XXX
both of them at XXX

100 S2- ok

C2- we kept a list of the ones we sent over

S2- |right

C2- and I have a feeling that these are in response to that

S2- do you need(...) the originals back? the Spanish ori-
105 ginals?

C2- well not really I'm surprised they didn't send them back

S2- I know there are only two because the other ones there
were four

110 C2- right we had we had six of them didn't we?

S2- oh look this

C2- |oh

S2- |this is the original

C2- ok so we have ok that's fine

115 S2- |ok

C2- |just check to see

S2- I'll check and see when they came

C2- |they came back from

S2- I'll see who they came back from

120 C2- and then we'll know who hasn't returned theirs

S2- right

C2- and then I've got(...) several that I should send to XXX
to put(...) on the XXX in the format that's needed I
think I have about six or seven and so I'm going to have
125 to get those too

S2- ok

((telefone toca interrompe a interação))

INTERAÇÃO EUA Nº 3

DATA: JULHO DE 1988
TEMPO: 4 minutos
PARTICIPANTES: C3 E S3

C3- good morning XXX(...) I would like you to arrange my trip
to XXX to the Machine Tools Show

S3- ok what days do you want to leave and return?

C3- well I'd like to go on the 3rd(...) of September and come
05 back on the 6th of September

S3- any particular airline? and where would you like to leave
from? and approximately what time of day would you like
to go?

C3- I'd like to leave(...) from Long Beach Airport about noon
10 this way I can still get in(...) some work in the morning
at the office

S3- ok I'll call United Airlines and also Continental and
Western see which one has the best schedule I would like
oh you and(...) you would like also like would you also
15 like me to book the return flight for you? I assume
that's first class

C3- darn right I'm going to meet a customer on the flight
and he only travels first class

S3- how do you know he will fly on the same plane at the same
20 time and from the same airport as you do?

C3- you will be surprised how(...) well he will like it when I tell him the arrangements you've made you see I know him so well I'm sure this is the way he would like to go to the Show

25 S3- do you also want me to arrange hotel rooms and limos limousine service to and from the airport?

C3- please do the customer and I both would like a first class hotel two rooms of course with all the services such as airport pickup and return first class restarants and also well located in relation to the Show

30

S3- well where is the Show?

C3- the Show the Main Hall is at XXX right at by Lake Michigan

S3- do you want a hotel that provides service to the Show?

35 C3- yes good thinking XXX most first class hotels are included in the itinerary of the buses(...) run by the Show Administration

S3- In other words the hotels they have shuttle buses to and from the Show?

40 C3- absolutely would you please report back to me this afternoon as to what is available(...) when you tell me I will confer with the customer and you can make the reservations for the two of us

S3- you will probably have to make a deposit to the hotel do you want to charge the tickets on your credit card?

45

C3- it depends how busy you are XXX if you are tied up with a customer have the Travel Agent make the arrangements then they will make the deposit and bill us for the air ticket

50 S3- anything else?

C3- yes find out from my calendar if I have an important meeting scheduled for the days I'll be gone if so call up the people and re-schedule saying that I had to go out of town unexpectedly

55 S3- alright I'll go right to work

C3- WAIT there are also some important quotations we have to make tonight I will have a draft made and YOU CAN type it in the morning after which YOU CAN make a few copies and fax it to the customer

60 S3- ok

INTERAÇÃO EUA Nº 4

DATA: JULHO DE 1988
TEMPO: 2 MINUTOS
PARTICIPANTES: C4 E S4

C4- tomorrow I'm going to make a presentation to some engineers at XXX in Long Beach

S4- how many people will you be making this presentation to?

C4- there will be six including myself

05 S4- so you'll only need six copies of the write up on the subject?

C4- right plus six copies of each colored brochure describing the machine

S4- which machine is it?

10 C4- the XXX

S4- don't you want to use the video tape we have for this machine?

C4- you are so right I'm glad you thought of that actually I was trying to find out if you paid attention yes I will
15 take the video XXX has a TV in the conference room so the showing of the video is normal procedure

S4- don't you want some extra copies of the description and brochures in case some more people show up?

C4- again XXX I must compliment you on your good thinking
20 maybe I'll let you have a few days off the next long weekend

S4- thank you

C4- you're welcome anyway I'll need all this in the morning
by 9:30AM and also please take all messages while I'm
25 out

S4- when do you expect to be back in the office?

C4- by 4:30 the same afternoon so you may relate this to the
callers as well

S4- do you need a reservation in any of the restaurants near
30 the XXX plant?

C4- no I don't think we're going to have enough time neither
do I know how many people will be able to go I have a fe-
eling we may go to the Corporate dining room in Long
Beach if my presentation is well received

35 S4- if not you will have to starve?

C4- no no thank you

S4- ok