

Considerações finais

Neste estudo, buscou-se analisar interações interculturais entre participantes que possuem diferentes L1 e utilizam o inglês língua franca como meio de comunicação. Os participantes dessas interações não são os “donos” da língua utilizada e nem, provavelmente, adquiriram essa variante em contextos compartilhados. Esta pesquisa teve como objetivo mostrar que, mesmo com essas características, há uma comunicação em que os participantes se entendem e são solidários uns com os outros, sendo consideradas, então, interações de sucesso.

Os resultados das análises dos casos estudados refletem e caracterizam o uso do inglês como língua franca em certos domínios institucionais. No caso do presente estudo, os resultados mostram que, na atividade de fala estudada, o encontro de serviço, que tem como característica primordial a tentativa de solução de um pedido/problema/questão, os participantes mostram-se dispostos na co-construção de sentido para alcançar o objetivo final.

A análise da atividade de fala deste estudo mostrou que há um padrão de ocorrência nas quatro interações estudadas. Todas as interações apresentam uma estrutura que se inicia pela abertura, seguida do estabelecimento e resposta ao pedido e fechamento. A familiaridade com o procedimento de uma atividade de fala específica facilita o desenrolar da interação, mais uma ferramenta que pode ter servido de ajuda para os participantes. Em relação às atendentes, estas, pelo menos nos dados e situações estudadas, possuem familiaridade com os procedimentos que lhes foram solicitados. Já em relação aos clientes, não se pode saber ao certo. Em alguns casos, parece que eles (os clientes) dão pistas que facilitam os procedimentos das atendentes, o que pode ser um indício de familiaridade.

As sobreposições foram utilizadas como unidades de análise para ressaltar entendimentos mesmo nos turnos de sobreposições. Esses turnos que, normalmente, se apresentam como interrupções ou com características de competitividade para a tomada do turno, ocorreram nos três movimentos

encontrados na análise: de abertura, estabelecimento e resposta ao pedido e fechamento.

As sobreposições que ocorrem em movimentos de abertura e fechamento da interação mostram que suas ocorrências acontecem devido a diferentes *timing* entre os participantes. Nas aberturas, foram encontrados somente cumprimentos que abrem a interação e houve somente um caso de sobreposição. O fechamento é caracterizado por agradecimento (exceto em um dos casos) e pelo movimento de despedida. Aqui, foram encontrados dois casos de sobreposições.

Já no movimento de estabelecimento e resposta ao pedido, este é marcado por ajustes até que o atendente compreenda claramente o que está sendo pedido e para que ele possa passar para o próximo estágio, que seria a resposta ao pedido, realizando-o ou não. Neste movimento, foi localizada a maioria das sobreposições. Isso se deve ao fato deste estágio ser marcado por dúvidas e necessidade de ajuste de informações constantes para que todo o processo do pedido seja realizado com sucesso. Ou, quando não realizado, as atendedoras orientam os clientes para um procedimento que possa ser atendido em uma outra ocasião (depois que certos procedimentos sejam resolvidos) ou encaminham os clientes para pessoas responsáveis para a realização do mesmo.

Certos tipos de sobreposições, como aponta Schegloff (2000), não são considerados problemáticos; e é exatamente como podem ser classificadas a maioria das sobreposições encontradas nos dados estudados. O que se busca mostrar nesta pesquisa é que, apesar do fenômeno das sobreposições, as que ocorrem nos dados, não possuem um caráter competitivo. Assim, através desses fenômenos, pode-se observar que elas reforçam a tese de que há, nos dados estudados, situações de comunicação solidária, através de sobreposições marcadas pelo uso de palavras/expressões/continuadores que sinalizam o acompanhamento e o fato do ouvinte/próximo falante compreender o que está sendo dito e também compreender que o turno corrente não está completo.

A análise das sobreposições foi feita a partir dos pressupostos oferecidos pela a Análise da Conversa Etnometodológica. O objetivo é mostrar que, mesmo se tratando de uma comunicação intercultural, com o uso de uma língua franca, ou seja, língua que não é caracterizada como a L1 dos participantes, há uma ordenação e seqüencialidade na interação (lembrando que os estudos em comunicação intercultural são marcados por desentendimentos).

Nas interações analisadas, na grande maioria dos casos, fala-se um de cada vez e as ocorrências de sobreposições são breves. Observa-se que, para que haja turnos alternados com participantes falando um por vez, é necessário que haja pistas de uma possível ou de fato finalização do turno corrente. Essas pistas são as que indicam que há um lugar relevante para a transição de turnos. Se assim simples fosse, todas as trocas ocorreriam neste lugar relevante. Mas os dados mostram que também há sobreposições em lugares não relevantes para a transição de turnos.

Para a identificação dos lugares relevantes e não relevantes para a transição de turnos, tomou-se como referência principal a pista sintática do turno anterior ao sobreposto. Nos dados estudados, essas sobreposições são de origem contextual, como podem ser observadas nas análises. Através dessas pistas, foi possível identificar que tipos de sobreposições ocorreram, a finalidade da sobreposição e a questão do piso conversacional. Sobreposições e tomada de piso conversacional, num primeiro plano, parecem ter ocorrências conjuntas. Nos dados estudados, ficou constatado que, mesmo com a ocorrência de sobreposições, especialmente as que ocorrem em lugares não relevantes para a transição de turnos, o piso conversacional não é sempre tomado. As interações deste estudo mostram que parece ser característica da atividade de fala encontro de serviço o compartilhamento do piso, ou seja, os participantes precisam agir em conjunto para que haja esclarecimento e informações suficientes para solução do problema em questão. Mas, apesar da grande ocorrência do compartilhamento do piso, há momentos na interação que o piso permanece com um único participante. Esses casos podem ser verificados nos momentos em que o cliente estabelece o pedido e quando a atendente precisa esclarecer e confirmar informações necessárias para o processo.

De uma maneira geral, as interações analisadas mostram que, mesmo em uma ambiente em que as características da comunicação tendem a apontar para uma interação com conflitos, ela ocorre com sucesso e solidariedade. Esses elementos podem estar ligados ao fato dessa comunicação acontecer em ambiente fixo, com pelo menos um dos participantes estando familiar com os procedimentos e com um objetivo bem específico: a resolução de um problema apresentado no início da interação.

Seria de grande valia, para pesquisas futuras, a investigação da relação de poder entre os participantes, as questões de face que envolvem esse tipo de comunicação intercultural, assim como uma investigação acerca das teorias de polidez e impolidez. Para um estudo mais aprofundado, a combinação destas áreas com teorias de *code mixing* e *code switching* enriqueceriam os estudos que tem como foco uma língua que é utilizada como franca.