



Alyne Leite de Oliveira De Paola

**Encontros de Serviço em Contextos do
Uso de Inglês como Língua Franca:
Sobreposições como estratégias de
solidariedade**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio.

Orientadora: Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira

Rio de Janeiro

Abril de 2010



Alyne Leite de Oliveira De Paola

**Encontros de serviço em contextos do
uso de inglês como língua franca:
Sobreposições como estratégias de
solidariedade**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo programa de Pós-Graduação em Letras do Departamento de Letras do Centro de Teologia e Ciências Humanas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Profa. Maria do Carmo Leite de Oliveira
Orientadora
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Liliana Cabral Bastos
Departamento de Letras – PUC-Rio

Profa. Monica Maria Guimarães Savedra
UFF

Prof. Paulo Fernando Carneiro de Andrade
Coordenador Setorial do Centro de Teologia
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 09 de abril de 2010.

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização do autor, do orientador e da universidade.

Alyne Leite de Oliveira De Paola

Graduada em Letras: Português-Inglês e Literaturas Correspondentes pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro em 2003. Leciona no Colégio don Quixote, no Rio de Janeiro.

Ficha Catalográfica

De Paola, Alyne Leite de Oliveira

Encontros de serviço em contextos do uso de inglês como língua franca: sobreposições como estratégias de solidariedade / Alyne Leite de Oliveira De Paola ; orientadora: Maria do Carmo Leite de Oliveira. – 2010.
110 f. ; 30 cm

Dissertação (mestrado)—Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2010.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Comunicação intercultural. 3. Inglês como língua franca. 4. Atividade de fala. 5. Sobreposições. I. Oliveira, Maria do Carmo Leite de. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 800

Para meus pais, Fred e
minha pequena Giovana.

Agradecimentos

A Deus.

À CAPES e Vice-Reitoria Acadêmica da PUC-Rio, pela concessão das bolsas de estudos.

A minha querida orientadora, Professora Maria do Carmo Leite de Oliveira, que topou embarcar e me guiar nesse breve, porém intenso estudo.

Às Professoras Liliana Cabral Bastos e Mônica Savedra, por me apresentarem de forma encantadora as teorias que percorreram essa pesquisa e por terem aceitado fazer parte da Comissão Examinadora.

Às Professoras Bárbara Hemais e Inês Miller, por terem acreditado e confiado no meu gosto pela pesquisa desde a graduação.

Aos professores Jürgen Heye, Margarida Basílio, Érica dos Santos, por compartilharem seus conhecimentos nas aulas de linguística.

A minha mãe, pelo amor e suporte incondicional.

Ao meu pai, pelo eterno incentivo.

Ao Fred, meu grande marido e companheiro, por acreditar, respeitar e suportar minha escolha.

A minha pequena Giovana, por iluminar minha vida, especialmente nos momentos mais “agitados” da pesquisa.

Aos meus sogros, Magali e Heitor, pelo grande apoio e pelos almoços que relaxavam meus finais de semana.

Aos queridos Rafa e Ada, pelos papos intermináveis sobre os estudos.

A todos os meus amigos, em especial às amigas Renata, Canô, Ana Lúcia e Carol, por serem tão pacientes e solidárias em todas as horas e pelo grande companheirismo e incentivo.

À Amélia Lacombe, Lídia e aos amigos do Colégio don Quixote, por terem me apoiado nos momentos finais da dissertação.

Ao “nosso” grupo de estudo, pelas maravilhosas discussões.

Ao Departamento de Letras da PUC-Rio, pelo suporte durante essa jornada.

À Chiquinha, pelo apoio e amizade.

Resumo

De Paola, Alyne Leite de Oliveira; Oliveira, Maria do Carmo Leite de. **Encontros de serviço em contextos do uso de inglês como língua franca: sobreposições como estratégias de solidariedade.** Rio de Janeiro, 2010. 110 p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Estudos de comunicação intercultural têm, em geral, como foco os desentendimentos e insucessos nesse tipo de interação. Neste trabalho, pretende-se investigar os esforços dos participantes de um encontro de serviço que usam o inglês como língua franca para serem bem sucedidos. O foco do estudo é o uso das sobreposições, tratadas sob o viés da Análise da Conversa Etnometodológica. Apesar de as sobreposições poderem funcionar como um mecanismo de tomada de turno, seguido geralmente pela tomada do piso conversacional, o uso das sobreposições, nas interações analisadas, se mostrou orientado por um esforço dos participantes de se entenderem, como nos casos em que elas ocorreram em lugares não relevantes para a transição de turnos. Assim, como apontam os resultados, as sobreposições, em sua grande maioria, têm como função sinalizar solidariedade, beneficiando a interação e, conseqüentemente, a solução dos problemas/ questões que orientam a ação tanto do cliente quanto do atendente.

Palavras-chave

Comunicação intercultural; inglês como língua franca; atividade de fala; sobreposições.

Abstract

De Paola, Alyne Leite de Oliveira; Oliveira, Maria do Carmo Leite de (Advisor). **Service encounters in English as Lingua Franca usage context: overlaps as strategies of solidarity**. Rio de Janeiro, 2010. 110 p. MSc. Dissertation – Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Studies in intercultural communication have, in general, focused on misunderstandings and failure in this type of interaction. In this work, it is intended to investigate the participants' efforts to be successful in a service encounter that has English as a lingua franca. The focus of this study is the use of overlaps, dealt under the theory of the Conversation Analysis. Although the overlaps can function as a mechanism of turn taking, usually followed by the taking of the conversational floor, the use of overlaps, in the data analyzed, has shown that the participants are oriented to an understanding, as it can be seen when they happen in a non-relevant transitional place. Therefore, as the results indicate, the overlaps, in the majority of the cases, function to signal solidarity, benefiting the interaction and, consequently, the solution of the problems which orient the action of the client and the attendant.

Keywords

Intercultural communication; English as Lingua Franca; activity type; overlaps.

Sumário

1. Introdução	11
2. Pressupostos teóricos	15
2.1 Língua franca – Inglês	15
2.2 Tipo de atividade: Encontro de serviço	17
2.3 A perspectiva interacional da conversa	22
2.3.1 A <i>situação negligenciada</i>	22
2.3.2 Análise da Conversa Etnometodológica (ACE)	23
2.3.2.1 Sequencialidade, troca e gerenciamento de turnos	24
2.3.2.2 Sobreposições	29
3. Metodologia	34
3.1 Projeto VOICE	34
3.2 Dados da pesquisa	39
3.3 Metodologia de análise de dados	41
4. Estrutura do encontro de serviço	43
4.1 Encontro de serviço	43
4.2 Abertura	44
4.3 Estabelecimento e resposta ao pedido	46
4.4 Fechamento	62
5. Lugar de ocorrência de sobreposições	66
5.1 Sobreposições em movimento de abertura	66
5.2 Sobreposições em movimento de estabelecimento e resposta ao pedido	67
5.3 Sobreposições em movimento de fechamento	87
6. Considerações finais	89

7 Bibliografia	93
8 Anexo	99
8.1 Convenções de transcrição	99
8.2 Transcrição dos dados	100
8.2.1 Encontro de serviço: Prorrogação de estadia na Áustria	100
8.2.2 Encontro de serviço: Pedido de visto para familiares	104
8.2.3 Encontro de serviço: Impressão de endereço	106
8.2.4 Encontro de serviço: Aluguel de quarto	107

Diversity is the otherness or those human qualities that are different from our own and outside the groups to which we belong, yet present in other individuals and groups. Others, then, are people who are different from us along one or several dimensions such as age, ethnicity, gender, race, sexual/affectional orientation, and so on.

Loden e Rosener