



**Luciana Azevedo Camara**

**NAS ONDAS DO RÁDIO E NA BOCA DO POVO:  
ASPECTOS DA CULTURA BRASILEIRA  
RELEVANTES PARA PL2E PRESENTES EM  
PROGRAMAS DE CONSULTAS E CONSELHOS**

**Tese de Doutorado**

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor em Letras/Estudos da Linguagem.

Orientador: Profa. Rosa Marina de Brito Meyer

Rio de Janeiro  
Julho de 2018



**Luciana Azevedo Camara**

**NAS ONDAS DO RÁDIO E NA BOCA DO POVO:  
ASPECTOS DA CULTURA BRASILEIRA  
RELEVANTES PARA PL2E PRESENTES EM  
PROGRAMAS DE CONSULTAS E CONSELHOS**

Tese apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor pelo Programa de Pós-graduação em Estudos da Linguagem da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

**Profa. Rosa Marina de Brito Meyer**  
Orientador e presidente  
Departamento de Letras – PUC-Rio

**Profa. Norimar Pasini Mesquita Júdice**  
UFF

**Profa. Maria Teresa Gonçalves Pereira**  
UERJ

**Prof. Ebal Sant'Anna Bolacio Filho**  
UERJ

**Profa. Inês Signorini**  
UNICAMP

**Profa. Monah Winograd**  
Coordenadora Setorial do Centro de Teologia  
e Ciências Humanas – PUC-Rio

Rio de Janeiro, 09 de julho de 2018.

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

## Luciana Azevedo Camara

Graduou-se em Letras pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), com habilitação em Português- Inglês, em 2005. Em 2012, concluiu o curso de Mestrado em Letras/ Área de concentração: Estudos da Linguagem na PUC-Rio. Em 2014, ingressou no curso de Doutorado em Estudos da Linguagem também na PUC-Rio. Atualmente, é professora do Departamento de Inglês do Colégio Pedro II.

### Ficha Catalográfica

Camara, Luciana Azevedo

Nas ondas do rádio e na boca do povo: aspectos da cultura brasileira relevantes para PL2E presentes em programas de consultas e conselhos / Luciana Azevedo Camara; orientadora: Rosa Marina de Brito Meyer. – 2018.

198 f.: il. color.; 30 cm

Tese (doutorado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Letras, 2018.

Inclui bibliografia

1. Letras – Teses. 2. Consultas. 3. Conselhos. 4. Rádio. 5. PL2E. 6. Interculturalismo. I. Meyer, Rosa Marina de Brito. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Letras. III. Título.

CDD: 400

Para Priscila Goes Pereira (*in memoriam*),  
exemplo de mulher, mãe, amiga e pesquisadora,  
um ser humano coringa, daqueles que encantam  
e inspiram. Amor, gratidão e amizade eternos!

## Agradecimentos

A Deus, por ter me dado saúde, vontade e meios para concluir esta etapa.

À minha orientadora, professora Rosa Marina de Brito Meyer, por ter acreditado e apostado em mim, por ter encorajado o meu aprimoramento acadêmico e por ter sido de uma firmeza e, ao mesmo tempo, de uma sensibilidade incríveis ao longo dessa jornada.

À CAPES, à PUC-Rio e ao Colégio Pedro II, pelos auxílios concedidos que permitiram a realização desta tese.

A todos os professores e funcionários do Departamento de Letras da PUC-Rio, em especial à Chiquinha, por toda a assistência e paciência.

A meus pais, Lucia e Onofre, que me fazem ter clareza de quem eu sou, de onde eu vim e para onde eu vou.

A meu marido, Cadu, por encorajar, apoiar, se fazer presente e participar de mais essa aventura. Agradeço também aos meus sogros, cunhada, Thiago e a mais nova fonte de amor e inspiração em nossas vidas: o Mateus.

À minha grande e amada família Azevedo, em especial à Dri. Para vocês e por vocês, todos os meus títulos e conquistas.

Às minhas lindas amigas, Cris, Eileen, Paulinha, Dani, Naomi, Vanessa, Elaine, por sempre tornarem o caminho mais leve e mais feliz.

## Resumo

Camara, Luciana Azevedo; Meyer, Rosa Marina de Brito. **Nas ondas do rádio e na boca do povo: aspectos da cultura brasileira relevantes para PL2E presentes em programas de consultas e conselhos.** Rio de Janeiro, 2018. 198 p. Tese de Doutorado - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Esta pesquisa explora aspectos culturais atribuídos à cultura nacional brasileira na perspectiva do modelo dimensional de Geert Hofstede encontrados em consultas e conselhos realizados em programas de rádios brasileiras. Os discursos de consultas e aconselhamentos provenientes das transcrições dos programas de rádio são analisados, baseando-se em conceitos do Interculturalismo. A análise das transcrições envolve a segmentação dos discursos transcritos e o apontamento das dimensões culturais encontradas em cada fragmento textual, segundo uma adaptação realizada no modelo dimensional de Hofstede que desmembra as 6 dimensões do autor em 12. A porcentagem de ocorrência de cada dimensão é computada e fluxogramas mapeando as principais ideias presentes em cada discurso, bem como as dimensões correspondente a cada ideia são desenvolvidos. A análise dos dados comprova uma predominância de dimensões já apontadas na pesquisa de Hofstede e seus colaboradores como relacionadas a cultura nacional brasileira, com destaque especial para o individualismo. Entretanto, constatamos que quando a consulta relata um tema mais sério, como o assédio, o quadro dimensional Hofstediano proposto para o Brasil não se sustenta e uma nova configuração dimensional é observada.

## Palavras-chave

Consultas; conselhos; rádio; PL2E; interculturalismo; dimensões culturais.

## Abstract

Camara, Luciana Azevedo; Meyer, Rosa Marina de Brito (Advisor). **On the radio and in people's talk: relevant aspects of the Brazilian Culture to the teaching of Portuguese as a second language present in advice seeking and giving programs.** Rio de Janeiro, 2018. 198 p. Tese de Doutorado - Departamento de Letras, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

This research explores cultural aspects linked to the Brazilian national culture according to the dimensional model of Geert Hofstede found in advice requests and advice produced in Brazilian radio programs. Relying in concepts of Interculturalism, especially Geert Hofstede cultural dimensions model, the research analyses the advice request and advice speeches from transcriptions of the selected programs. The advice request and advice speeches transcribed from the radio programs are analyzed based on Interculturalist concepts. The transcriptions analysis involves the breaking down of the speeches and the pointing out of the cultural dimensions found in each text segment, based in an adaptation made to Hofstede's cultural dimensional model which turns the author's 6 dimensions into 12. The percentage of occurrence for each dimension is accounted for and flow charts displaying the main ideas found in each speech as well as the dimensions related to them are developed. The data analysis attests for top positions for the dimensions previously related to the Brazilian natural culture in the research of Hofstede and his co-authors, with an especial role being played by individualism. Despite the similarities found, we also notice that when the advice request deals with issues of a more serious nature like abuse, for instance, the dimensional panorama proposed by Hofstede to describe Brazil seems to no longer apply and a new dimensional scenario is observed.

## Keywords

Advice request; advice; radio; PL2E; interculturalism; cultural dimensions.

## Sumário

1.	Introdução	16
1.1.	Problema	19
1.2.	Justificativa e relevância do tema	21
1.3.	Objetivos e hipóteses da pesquisa	26
2.	Fundamentação Teórica	28
2.1.	Contribuições do Interculturalismo	28
2.1.1.	Modelo de dimensões culturais de Hofstede et al. (2010)	35
2.1.1.1.	Distância de Poder (PDI)	37
2.1.1.2.	Individualismo (IDV) ( <i>versus</i> Coletivismo)	39
2.1.1.3.	Masculinidade (MAS) ( <i>versus</i> Feminilidade)	40
2.1.1.4.	Evitação de Incerteza (UAI)	42
2.1.1.5.	Orientação de longo prazo (LTO) ( <i>versus</i> Orientação de curto prazo)	43
2.1.1.6.	Indulgência IVR ( <i>versus</i> Restrição)	45
2.1.1.7.	O Brasil, segundo as dimensões culturais de Hofstede	46
2.1.2.	Aplicação do modelo das dimensões culturais de Hofstede et al. (2010) nesta pesquisa	49
2.2.	O Rádio	54
2.2.1.	Aconselhamento em programas de rádio	58
2.2.2.	Aconselhamento em interações (hipotéticas) face a face	61
2.3.	Resumo	62

3.	Metodologia	63
3.1.	Natureza da pesquisa	63
3.2.	Contexto da pesquisa	64
3.3.	Procedimentos e critérios para a análise dos dados	66
3.4.	Limitações e dificuldades	71
4	Análise de dados	74
4.1.	Análise PACH (Palavra Amiga, consulta feita por um homem)	74
4.1.1.	Consulta PACH	74
4.1.2.	Conselho 1 PACH	79
4.1.3.	Conselho 2 PACH	83
4.1.4.	Conselhos em conjunto	88
4.2.	Análise PACM (Palavra Amiga, consulta feita por uma mulher)	92
4.2.1.	Consulta PACM	93
4.2.2.	Conselho 1 PACM	97
4.2.3.	Conselho 2 PACM	100
4.2.4.	Conselhos em conjunto	104
4.3.	Análise DGCH (Divã da Globo, consulta feita por um homem)	107
4.3.1.	Consulta DGCH	108
4.3.2.	Conselho DGCH	112
4.4.	Análise DGCM (Divã da Globo, consulta feita por uma mulher)	119
4.4.1.	Consulta DGCM	119
4.4.2.	Conselho DGCM	123
4.5.	Análise Geral (PACH + PACM + DGCH + DGCM)	128

5.	Considerações finais	140
6.	Referências bibliográficas	150
7.	Anexos	154
7.1.	Anexo 1 – PACH transcrição completa (programa transmitido em 5/10/2016)	154
7.1.1.	Quadro de fragmentos selecionados PACH	161
7.1.1.1.	Discurso do ouvinte	161
7.1.1.2.	Discurso da ouvinte aconselhadora 1 (PAR1H)	165
7.1.1.3.	Discurso da ouvinte aconselhadora 2 (PAR2H)	166
7.2.	Anexo 2 – PACM transcrição completa (programa transmitido em 4/10/2016)	168
7.2.1.	Quadros de fragmentos selecionados PACM	176
7.2.1.1.	Discurso da ouvinte	176
7.2.1.2.	Discurso da ouvinte aconselhadora 1 (PAR1M)	180
7.2.1.3.	Discurso da ouvinte aconselhadora 2 (PAR2M)	182
7.3.	Anexo 3 – DGCH transcrição completa (Transmitido em 23/07/2012)	183
7.3.1.	Quadros de fragmentos selecionados DGCH	188
7.3.1.1.	Discurso do ouvinte	188
7.3.1.2.	Discurso do aconselhador	189
7.4.	Anexo 4 – DGCM transcrição completa (transmitido em 22/08/2016)	191
7.4.1.	Quadros de fragmentos selecionados DGCM	195
7.4.1.1.	Discurso da ouvinte	195
7.4.1.2.	Discurso da aconselhadora	196

## Lista de tabelas

Tabela 1-	Comparativo dos programas geradores de dados	22
Tabela 2-	Baixa distância de poder x Alta distância de poder	38
Tabela 3-	Individualismo x Coletivismo	40
Tabela 4-	Feminilidade x Masculinidade	41
Tabela 5-	Baixa evitação de incerteza x Alta evitação de incerteza	43
Tabela 6-	Orientação de curto prazo x Orientação de longo prazo	44
Tabela 7-	Indulgência x Restrição	45
Tabela 8-	Segmentação dos discursos em fragmentos	67
Tabela 9-	Resumo dos dados provenientes do quadro PA	130
Tabela 10-	Resumo dos dados provenientes do quadro DG	131

## Lista de figuras

Figura 1-	Relação cultura x personalidade x natureza humana	50
Figura 2-	Diagrama representando os pontos em comum dos aconselhamentos- PACH	90
Figura 3-	Diagrama representando as dimensões culturais presentes nos conselhos- PACH	90
Figura 4-	Diagrama representando os pontos em comum dos conselhos PACM	106
Figura 5-	Diagrama representando as dimensões culturais presentes nos conselhos PACM	106
Figura 6-	Operacionalização do IDV+ e do IDV- no conselho DGCM	128

## Lista de fluxogramas

Fluxograma 1-	Trajectoria de investigação de Hofstede	50
Fluxograma 2-	Trajectoria de investigação empregada nesta tese	51
Fluxograma 3-	Consulta PACH	75
Fluxograma 4-	Conselho 1 à consulta PACH	80
Fluxograma 5-	Ocorrências de dimensões culturais no conselho 2- PACH	83
Fluxograma 6-	Consulta PACM	94
Fluxograma 7-	Conselho 1 PACM	97
Fluxograma 8-	Conselho 2 PACM	101
Fluxograma 9-	Consulta DGCH	110
Fluxograma 10-	Conselho DGCH	114
Fluxograma 11-	Consulta DGCM	119
Fluxograma 12-	Conselho DGCM	124

## Lista de gráficos

Gráfico 1-	Brasil e as dimensões culturais de Hofstede	46
Gráfico 2-	Ocorrências de dimensões culturais na consulta PACH	76
Gráfico 3-	Ocorrências de dimensões culturais no conselho 1- PACH	81
Gráfico 4-	Ocorrências de dimensões culturais no conselho 2- PACH	85
Gráfico 5-	Ocorrência de dimensões culturais na consulta PACM	95
Gráfico 6-	Ocorrência de dimensões culturais no conselho 1- PACM	98
Gráfico 7-	Ocorrência de dimensões culturais no conselho 2- PACM	102
Gráfico 8-	Ocorrências de dimensões culturais na consulta DGCH	111
Gráfico 9-	Ocorrência de dimensões culturais no conselho- DGCH	115
Gráfico 10-	Ocorrência de dimensões culturais na consulta DGCM	121
Gráfico 11-	Ocorrência de dimensões culturais no conselho DGCH	125

## Lista de siglas

DG	Quadro Divã da Globo
DGCH	Divã da Globo consulta feita por homem
DGCM	Divã da Globo consulta feita por mulher
DGRPH	Divã da Globo resposta profissional à consulta feita por homem
DGRPM	Divã da Globo resposta profissional à consulta feita por mulher
IDV+	Individualismo
IDV-	Coletivismo
IVR+	Indulgência
IVR-	Restrição
LTO+	Orientação de longo prazo
LTO-	Orientação de curto prazo
MAS+	Masculinidade
MAS-	Feminilidade
PA	Quadro Palavra Amiga
PACH	Palavra Amiga consulta feita por homem
PACM	Palavra Amiga consulta feita por mulher
PAR1H	Palavra Amiga resposta 1 à consulta feita por homem
PAR2H	Palavra Amiga resposta 2 à consulta feita por homem
PAR1M	Palavra Amiga resposta 1 à consulta feita por mulher
PAR2M	Palavra Amiga resposta 2 à consulta feita por mulher
PDI+	Alta distância de poder
PDI-	Baixa distância de poder
PL2E	Português como segunda língua para estrangeiros
UAI+	Alta evitação de incerteza
UAI-	Baixa evitação de incerteza

# 1 Introdução

Não sou brasileiro,  
Não sou estrangeiro,  
Não sou brasileiro,  
Não sou estrangeiro.  
Não sou de nenhum lugar,  
Sou de lugar nenhum.  
Não sou de São Paulo, não sou japonês.  
Não sou carioca, não sou português.  
Não sou de Brasília, não sou do Brasil.  
Nenhuma pátria me pariu.  
*Titãs (1987)*

Acima está a letra de uma canção lançada pelo grupo de rock brasileiro Titãs em 1987 e que logo se tornou um dos grandes sucessos da banda. A canção relata um sentimento de não pertencimento: uma crise de identidade. Pois bem, os anos seguiram desde sua composição e poderíamos então nos questionar se a mesma estaria, por alguma razão, obsoleta. A resposta que propomos é: não. O mundo social, tal qual o entendemos, é instável; as mudanças não cessam de ocorrer. Espaço e tempo foram comprimidos pelo processo chamado globalização: o espaço pode, facilmente, ser atravessado num piscar de olhos por um avião a jato, por fax ou por satélite (Hall, 2000, p.73) e, a cada vez que cruzamos ou comprimimos o espaço, nos defrontamos com o novo, nos desconfiguramos enquanto sujeitos para depois nos reconfigurar como novos sujeitos com visões e lentes ampliadas e diversificadas.

Muitos sujeitos já partilharam da experiência de viver em um país estrangeiro e passar pela crise de identidade expressa na letra da canção acima. Dentre eles, destacamos os estudantes de outros países que vêm para o Brasil a fim de aprender a língua portuguesa, seja para aqui proceder com seus estudos acadêmicos ou por outra razão qualquer. Estes estudantes passaram ou podem vir a passar por semelhante situação de estranhamento frente ao novo devido ao mundo de situações ambíguas e desconhecidas que enfrentarão.

Momentos em que as diferenças socioculturais e discursivas são mais intensificadas, ou seja, situações de choque intercultural levam o imigrante estrangeiro a se distanciar ainda mais de sua zona de conforto resultando no

desenvolvimento de mecanismos com o intuito de lidar com o chamado **entre-lugar**<sup>1</sup>. Esse conceito pode ser esclarecido por meio da analogia proposta por Ting-Toomey (1999, p. vii). Segundo a autora, nós estamos para o mundo assim como os peixes estão para um aquário, isto é, da mesma forma que os peixes ignoram a importância da água e do próprio aquário para sua existência e sobrevivência, nós ignoramos o que é diverso da nossa realidade. Isto, é claro, até nos defrontarmos com o diferente. O encontro com o que nos é diverso é marcado por instabilidades e vulnerabilidade emocional, parte de um processo incremental, inevitável, de transformação da identidade.

Ainda de acordo com Tim-Toomey (1999, p. 233), o processo de ultrapassagem dessa barreira intercultural é dicotômico, partindo da segurança para a insegurança, da familiaridade para a não-familiaridade e ainda, segundo Oliveira (2007), da casa para a rua, da cordialidade para a polidez, do eu para o outro, num processo turbulento ou emocionante. Ou seja, o estudante estrangeiro é constantemente deslocado, por vezes, sutilmente, por vezes, bruscamente, para longe de sua zona de conforto.

Desta forma, a maneira encontrada para lidar com isto é a elaboração de um **entre-lugar** (Bhabha, 1998, p. 20): “momentos ou processos produzidos na articulação de diferenças culturais”. Ainda de acordo com o referido autor, “esses ‘entre-lugares’ fornecem o terreno para a elaboração de estratégias de subjetivação-singular ou coletiva que dão início a novos signos de identidade e postos inovadores de colaboração e contestação, no ato de definir a própria sociedade.” E, a esta colocação, acrescentaríamos: se auto definir.

Esta elaboração, apesar de desejável num mundo com cada vez mais contato e trocas interculturais, está longe de ser um processo simples e grande parte dessa complexidade pode ser explicada pela natureza da comunicação intercultural, conforme esclarece Adler (1991)<sup>2</sup>:

A comunicação intercultural nos confronta com os limites das nossas percepções, das nossas interpretações e avaliações. As perspectivas interculturais tendem a tornar

---

<sup>1</sup> Conceito de Schutz, 1979 apud Oliveira, 2007.

<sup>2</sup> “Cross-cultural communication confronts us with limits to our perceptions, our interpretations, and our evaluations. Cross-cultural perspectives tend to render everything relative and slightly uncertain. Entering a foreign culture is tantamount to knowing the words without knowing the music, or knowing the music without knowing the beat. Our natural tendencies lead us back to our prior experience: our default option becomes the familiarity of our own culture, thus precluding our accurate understanding of others' cultures.”

tudo relativo e um pouco incerto. Entrar em uma cultura estrangeira é ao mesmo tempo saber as palavras sem saber a música, ou saber a música sem saber a batida. Nossas tendências naturais nos levam de volta a nossa experiência anterior: nossa opção *default* vira a familiaridade de nossa própria cultura, por conseguinte, dificultando uma compreensão precisa da cultura dos outros (Adler, 1991, p. 15, tradução da autora, doravante t.a.).

As questões da crise de identidade, do choque intercultural e da comunicação intercultural adquirem maior relevância quando consideramos o fato de que o número de estudantes estrangeiros no Brasil cresceu<sup>3</sup> consideravelmente nos últimos anos. Alunos de outros países vêm para o país para morar por alguns ou muitos meses e ficam, por conseguinte, em imersão, na medida em que interagem interculturalmente dentro e fora do contexto escolar no seu dia a dia. Deste modo, se definirmos cultura como "conjunto relativamente estável de valores internos e crenças geralmente possuído por grupos de pessoas em países ou regiões e o impacto dessas crenças e valores que se pode notar nos comportamentos externos e ambientes das pessoas<sup>4</sup>" (Peterson, 2004, p. 26), e língua, como o sistema de representação e categorização que direciona como compreendemos a realidade (Bennet, 1998, p. 13), podemos caracterizar essa imersão como linguística e cultural. A língua portuguesa, no caso do Brasil, se apresenta como instrumento ou meio de interação com esses comportamentos externos e ambientes a que Peterson (2004, p. 26) se refere. Mas este autor vai um pouco além ao afirmar que, para interagir bem com as pessoas de outras culturas, é preciso:

- a) falar um pouco da língua;
- b) conhecer alguns aspectos do comportamento não-verbal, como por exemplo, o quanto é possível se aproximar do interactante para falar com ele sem causar desconfortos;

---

<sup>3</sup> Links para algumas reportagens que reportam esse crescimento:

<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2012/02/mais-estrangeiros-procuram-o-brasil-para-estudar-e-trabalhar.html>

<http://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/2013-02-13/aumenta-o-numero-de-estudantes-estrangeiros-no-brasil.html>

<https://www.ibmec.br/noticias/cresce-o-numero-de-estudantes-estrangeiros-no-brasil>

<http://agenciabrasil.etc.com.br/educacao/noticia/2018-02/estudantes-imigrantes-aumentam-112-em-oito-anos-nas-escolas-brasileiras>

<sup>4</sup> "Culture is the relatively stable set of inner values and beliefs generally held by groups of people in countries or regions and the noticeable impact those values and beliefs have on the peoples' outward behaviors and environment."

- c) conhecer seu próprio estilo cultural e procurar entender como o seu estilo cultural se contrapõe ao do outro.<sup>5</sup>

Deste modo, o conhecimento linguístico é apenas um dos aspectos que podem fomentar uma experiência intercultural bem-sucedida. Como desdobramento de tal fato, aparece a abordagem de aspectos interculturais em sala de aula que pode ser de grande valia neste contexto de adaptação a uma nova cultura. Poder dispor de um ensino que atente tanto para as questões socioculturais quanto para as linguístico-discursivas é mister e é este tipo de colaboração que buscamos construir com este trabalho.

Um questionamento que emerge diante da realidade descrita acima diz respeito a como os novos brasileiros, ou seja, estes alunos que vêm morar e estudar aqui, reagem ao mundo novo, como passam a se ver e se definir e o que os professores de português como segunda língua (PL2E)<sup>6</sup> podem fazer para tornar tal processo o mais indolor possível.

Tal questionamento tende a se configurar como abrangente demais para fins de pesquisa. Sendo assim, dentro do propósito de buscar meios que auxiliem a realização de uma comunicação intercultural mais eficiente e minimizem possíveis choques culturais, esta pesquisa foca nos atos de fala pedir e dar conselhos entendendo que, quando as pessoas não sabem o que dizer ou como agir, elas recorrem, normalmente, a estes 2 atos de fala. Para o exame de como os brasileiros produzem esses atos de fala, analisamos como esses atos são realizados em programas de rádio.

## **1.1. Problema**

Pedir conselhos, sugestões e, principalmente, ouvi-los tende a ser fato recorrente na rotina do estudante estrangeiro morando no Brasil. Viver inserido em uma cultura diversa da sua de origem, ao mesmo tempo em que se estuda a língua

---

<sup>5</sup> "to interact well with people from other cultures, it helps to (a) speak a bit of their language, (b) know how closely to stand (and other nonverbal behavior), (c) know about your own cultural style, and (d) know how your cultural style meshes with those of others".

<sup>6</sup> Sigla e terminologia criadas pela prof. Dra. Rosa Marina de Brito Meyer na PUC-Rio e amplamente aceita na área de estudos de ensino de português como língua estrangeira.

do lugar, pode implicar em pedir e ouvir muitos conselhos, como por exemplo: "devo fazer isso ou aquilo?", "o que você acha melhor: ir por lá ou por aqui?", "o que devo dizer na situação x?", "como devo me comportar na situação y?", dentre outras possíveis instâncias.

Normalmente, há uma recepção de boas-vindas, organizada pelas instituições que recebem estes alunos estrangeiros, assim que os mesmos chegam ao Brasil para estudar português. Nessas recepções, vários conselhos para que o estudante tenha uma vivência mais sadia no novo país são apresentados. Adicionalmente, temos o fato de os brasileiros serem considerados, em algumas situações, como voluntariosos e extrovertidos, de acordo com o pesquisador interculturalista Lewis (2006, p. 541). Assim, é possível que, em algumas situações, mesmo que um conselho não seja verbalmente requerido pelo interactante estrangeiro, o brasileiro venha a, espontaneamente, ofertá-lo.

Em suas sugestões sobre como criar um clima de empatia com os brasileiros em ambientes profissionais, Lewis (2006, p. 544) destaca: "sempre mostre que você tem um grande coração e que você se importa com os problemas pessoais deles (...). Também ajuda mostrar que você tem seus próprios problemas pessoais e pedir conselhos a eles<sup>7</sup>."

O contrário também pode ocorrer, isto é, o brasileiro querer se aconselhar com o estrangeiro residindo no Brasil e, nesse caso, se o estrangeiro embasa seu conselho nos moldes de sua cultura de origem, apenas transferindo o código, ou seja, trocando a língua, o conselho recebido pode ser frustrante para o brasileiro.

Diante de tal constatação, pesquisar a qualidade deste tipo de interação, em que atos de aconselhamento estão presentes, focando nos aspectos socioculturais envolvidos, pode nos levar a considerar que tipos de materiais e recursos o ensino pode levar até esses alunos para que, ao sair da sala de aula, os aprendizes disponham de maior consciência intercultural, além de uma variedade de estratégias discursivas e linguísticas necessárias para pedir conselhos, se assim desejarem, e para saber como compreendê-los e agir, quando estes lhes são dados, sem que haja

---

<sup>7</sup> "Always show that you have a big heart and that you care about their personal problems as well as their competence on the job. It also helps to show them that you have your own personal problems, too, and ask them for advice."

ameaça à face dos envolvidos ou interpretações equivocadas dos enunciados em questão.

Alguns pesquisadores interculturalistas, como Lewis (2006), citado acima, se dedicam a propor modelos de categorização das culturas nacionais para que, diante de encontros interculturais, os participantes possam contar com um panorama geral sobre a cultura do outro, permitindo que assunções sejam feitas a priori, como uma forma de preparação para a interação almejada.

Um desses modelos de categorização é o de Geert Hofstede. Este autor propõe a noção de dimensão cultural, que explicamos mais detalhadamente no capítulo 2, e, a partir de um modelo de 6 dimensões culturais (6D), os diferentes países do mundo são alocados. Com esse modelo, é possível visualizar como os diferentes países se comportam em relação a um mesmo aspecto da vida social. As considerações tecidas por Hofstede sobre o Brasil dentro do modelo 6D servem de base e ponto de partida para nossa análise dos aconselhamentos em programas de rádio.

## **1.2. Justificativa e relevância do tema**

Alguns pesquisadores optam por estudar os atos de aconselhamento por meio de situações-problema fictícias, criadas para fins de pesquisa, que são utilizadas para encorajar os participantes da investigação a proferirem seus conselhos acerca das mesmas; tudo é feito de maneira hipotética. Nesse trabalho, no entanto, focamos em atos de aconselhamento realizados genuinamente em programas de aconselhamento transmitidos por 2 emissoras de rádio brasileiras. Optamos pelo material gerado com a gravação dos programas de rádio tendo em vista o considerável potencial exploratório das interações que neles ocorrem, já que as mesmas são representações de fala espontânea do dia a dia das pessoas que vivem, convivem e fazem a cultura nacional brasileira. Sendo assim, os programas de rádio funcionam como fonte de dados *in natura*, pois os participantes não sabiam, no momento de ocorrência da interação, que seus discursos seriam objetos de estudo em uma pesquisa.

Os quadros escolhidos são o Palavra Amiga, da Rádio Tupi, e o Divã da Globo, da Rádio Globo de Belo Horizonte (BH). O quadro da Rádio Tupi é transmitido, dentre outras localidades, para a cidade do Rio de Janeiro, destino

amplamente escolhido por estudantes estrangeiros de língua portuguesa e é denominado Palavra Amiga, doravante PA. O PA é transmitido diariamente, faz parte do programa Show do Heleno Rotay e dura, aproximadamente, vinte minutos, incluindo os intervalos comerciais. O quadro consiste na leitura, feita pelo apresentador (ou comunicador<sup>8</sup>) do programa, de uma carta ou e-mail de um ouvinte no qual este expõe algum problema de ordem pessoal ou profissional pelo qual está passando e sobre o qual gostaria de receber um conselho. Após a leitura, dois ouvintes ligam para a Rádio e dão uma opinião, um conselho, ou, nos termos empregados pela própria Rádio, uma “palavra amiga”, para o ouvinte que solicitou o auxílio.

O quadro mineiro é da Rádio Globo de BH, rádio essa que foi extinta em 12/12/2016<sup>9</sup>, enquanto desenvolvíamos esta pesquisa. O Divã da Globo, doravante DG, era transmitido semanalmente no programa Manhã da Globo, apresentado por Carlos Antônio. Ele consistia na leitura, feita pelo apresentador do programa, de um relato oral de um ouvinte. Os ouvintes interessados em receber conselhos ligavam para a rádio, apertavam o número 3 e gravavam uma mensagem de áudio onde expunham suas questões. O conselho era dado por profissionais especializados durante entrevistas ao vivo conduzidas pelo apresentador.

Em linhas gerais, podemos delinear as principais diferenças entre os quadros segundo a tabela comparativa abaixo:

Tabela 1- Comparativo dos programas geradores de dados

<b>PA</b>	<b>DG</b>
É diário;	Era semanal;
Lida com toda ordem de situação-problema, sem anúncio prévio em relação à temática do dia;	Lidava com toda ordem de situação-problema, sem anúncio prévio em relação à temática do dia;
Lida com um pedido de conselho por quadro;	Lidava com um pedido de conselho por quadro;
Para cada pedido, há dois ouvintes aconselhadores.	Para cada pedido, havia um profissional aconselhador.

Fonte: Própria autoria, 2017.

<sup>8</sup> Nomenclatura empregada pela rádio carioca.

<sup>9</sup> A rádio podia ser sintonizada no dial AM 1150, que hoje corresponde à Rádio CBN BH.

O quadro PA já havia sido selecionado como objeto de pesquisa desde a apresentação do anteprojeto que culminou nesta tese. Essa escolha se deu porque a pesquisadora, devido ao fato de dirigir muito, ouvia muito rádio e um dia, ao trocar de estações em busca de algo mais interessante aos ouvidos, sintonizou aleatoriamente o programa. Ouvir a situação-problema de um desconhecido prendeu sua atenção e ela ficou instigada a continuar ouvindo para saber o que seria aconselhado, ao mesmo tempo em que imaginava o que faria caso a aconselhada fosse ela e caso ela fosse a aconselhadora. Essa experiência a levou a dar-se conta de que a busca de auxílio via conselho parece ser algo corriqueiro em sociedade: algo que realizamos e vemos realizar por meio da língua materna naturalmente. O aconselhamento via rádio, no entanto, a instigou ainda mais por permitir um acesso fácil a consultas e conselhos das mais diversas pessoas e por todas serem consideradas aptas a aconselhar. Assim, o quadro PA mostrou-se atraente enquanto objeto de pesquisa.

Após a aprovação do anteprojeto e o início da pesquisa de doutorado junto a orientadora, uma larga triagem à procura de quadros semelhantes ao PA no rádio foi feita a fim de ampliar mais a abrangência do nosso corpus. No entanto, a busca por um quadro exatamente nos mesmos moldes do PA não foi bem-sucedida: procuramos em rádios americanas e brasileiras e não encontramos nenhum outro programa que legitimasse o discurso de aconselhadores não profissionais. A impressão conquistada com a triagem é a de que é preciso ser qualificado acadêmica e profissionalmente para obter o direito de oferecer conselhos a alguém que os solicite: um conselho amoroso só pode ser dado, em uma mídia de alcance público como o rádio, por uma psicóloga especialista em relacionamentos; um conselho profissional só pode ser dado por um especialista em empregos com diploma de universidade renomada, e assim sucessivamente.

Sendo assim, optamos por considerar em nossa pesquisa o DG, ocupando o lugar de um programa de aconselhamento que pode ser classificado como padrão no rádio por oferecer aconselhamentos de profissionais, e o PA, que foge um pouco da regra que parece imperar ao permitir que leigos tenham voz e aconselhem.

Consideramos os quadros de aconselhamento no rádio apresentados acima benéficos enquanto material gerador de dados de pesquisa, pois:

a) o rádio parece ser uma mídia ainda pouco utilizada em sala de aula enquanto material didático de PL2E e pouco acessada para fins investigativos na

área de estudos da linguagem. Em um breve levantamento realizado no site da biblioteca da PUC-Rio com o intuito de encontrar dissertações e teses que estudaram o programa de rádio à luz da aplicabilidade dos achados para o ensino de PL2E, nenhum trabalho foi encontrado. Há, porém, trabalhos no campo da educação, da linguística sociointeracional e da comunicação social.

b) uma pesquisa que tenha o rádio como fonte geradora de dados pode encorajar um maior uso de tarefas de escuta na sala de aula de PL2E. Segundo Rubin (1994, p.85), “a escuta, provavelmente, é a habilidade linguística mais importante, pois as pessoas passam aproximadamente 60% de seus tempos escutando”<sup>10</sup>. Assim, seja ao escutar a TV, o rádio, um vídeo no *YouTube*, um áudio no *Whatsapp*, outra pessoa falando, entre outros, estamos quase sempre escutando, porém, os aprendizes de uma segunda língua são raramente ensinados como aprimorar essa habilidade (Vandergrift, 2007).

c) considerando os estudos sobre os gêneros discursivos e a explanação de Bazerman (1997, p. 19) sobre o assunto, reproduzida a seguir, com um trecho por nós grafado, podemos pensar que, em um mundo cada vez mais globalizado, refletir sobre as ações sociais, seus agentes, locais e consequências por meio do trabalho com gêneros é essencial. Neste contexto, cabe ao professor assumir seu papel como agente elucidador dos processos comunicativos que corroboram essa era de integração cada vez maior e, para tal fim, estudar quadros de programas de rádio pode ser de grande valia.

(...) Gêneros são formas de vida, maneiras de ser. Eles são molduras para a ação social. Eles são ambientes para a aprendizagem. Eles são lugares dentro dos quais o significado é construído. Gêneros moldam os pensamentos que formamos e as comunicações pelas quais interagimos. Gêneros são os lugares familiares que visitamos para criar uma ação comunicativa inteligível uns com os outros e os guias que utilizamos para explorar o que não nos é familiar.

Deste modo, refletir sobre o gênero quadro de aconselhamento em programa de rádio em língua portuguesa no Brasil pode ser válido para auxiliar os alunos de PL2E em seus processos de aprendizagem.

---

<sup>10</sup> “listening, quite possibly, is the most important of the language skills, since people spend approximately 60% of their time listening” (1994, p. 85).

d) pensando no aspecto multimodal do ensino, da aula e do mundo, isto é, “quando falamos ou escrevemos um texto, estamos usando no mínimo dois modos de representação: palavras e gestos, palavras e entonações, palavras e imagens, palavras e tipográficas, palavras e sorrisos, palavras e animações, etc.” (Dionísio, 2005, p.162), o quadro de rádio, com suas particularidades, pode corroborar para o desenvolvimento de letramento multissemiótico na língua e cultura sendo aprendidas. Os quadros apresentam uma variedade de linguagens (ou modo semióticos) distintas, a saber:

- linguagem escrita (carta ou e-mail enviado pelo ouvinte a ser aconselhado no PA) sendo lida, isto é, verbalizada pelo apresentador do programa;
- linguagem verbal da mensagem gravada pelo ouvinte e relatada pelo apresentador do quadro DG;
- linguagem verbal espontânea por parte dos ouvintes que ligam para o programa para expressar suas opiniões, sugestões e conselhos no quadro PA. Esses ouvintes, para se qualificarem como aconselhadores, precisam apenas dizer o bairro e município de onde falam e seus primeiros nomes. Ao que parece, os mesmos são de classes menos favorecidas economicamente<sup>11</sup>, e parecem ter baixo nível de escolaridade, considerando as profissões que alegam ter e a variedade linguística de que fazem uso.
- linguagem verbal espontânea por parte dos profissionais que apresentam seus direcionamentos no quadro DG.
- ausência de linguagem não verbal (gestos, expressões faciais, etc.) e recursos visuais que possam facilitar a decodificação textual.

No entanto, esta pesquisa possui como interesse investigativo o que está sendo dito enquanto produto final e não em como está sendo dito, ou seja, não apresentamos uma análise linguística ou sociointeracional dos dados aqui apresentados por uma questão de delimitação do nosso objeto de estudo.

e) pensando no aspecto cultural, é notável a quantidade de valores da sociedade brasileira, ou mais precisamente, carioca e mineira, que se pode depreender por meio do discurso dos problemas lidos e dos conselhos oferecidos,

---

<sup>11</sup> Considerando os bairros e municípios do Rio de Janeiro em que eles dizem que moram e o conhecimento que temos da cidade por morarmos nela.

tomando como pano de fundo conceitos dos estudos interculturalistas. O formato do quadro PA já indica uma possível faceta da cultura brasileira, que é a de relativizar o conhecimento acadêmico em detrimento do conhecimento conquistado por meio de vivências práticas. Adicionamos ainda o fato de o PA ser veiculado na Rádio Tupi, fundada em 1935<sup>12</sup> e bastante tradicional na história do rádio brasileiro, ouvida regularmente pelas camadas mais populares da população carioca e pelos amantes de futebol<sup>13</sup>.

### **1.3. Objetivos e hipóteses da pesquisa**

O objetivo geral desta pesquisa é descrever e analisar como os brasileiros – aqui metonimicamente representados pelos cariocas e mineiros - pedem e dão conselhos a desconhecidos tendo como fonte interações públicas mediadas por um apresentador e que, portanto, contam com certo grau de proteção à face do aconselhado e dos aconselhadores, já que estes não estão se falando diretamente, nem participando de uma interação face a face. Almejamos com este estudo detectar aspectos da cultura brasileira, por meio da análise do conteúdo textual, buscando entendimentos que facilitem o ensino desses atos de fala para alunos de PL2E, principalmente para aqueles provenientes de culturas com características sociodiscursivas e culturais diferentes da brasileira. Deste modo, estabelecemos os seguintes objetivos:

- (1) Verificar que dimensões culturais de Hofstede et al. (2010) embasam as consultas e aconselhamentos no rádio.
- (2) Verificar se as características delegadas aos brasileiros por meio do modelo 6D de Hofstede se confirmam nos discursos radiofônicos.
- (3) Mencionar, em linhas gerais, que elementos linguísticos e estratégias discursivas os indivíduos utilizam em suas consultas e em seus aconselhamentos a fim de facilitar o melhor entendimento e ensino desses atos de fala em PL2E.

Nossa hipótese inicial de pesquisa é que, como as interações ocorrem em programas de rádio e são públicas, os aconselhadores não subverterão as

---

<sup>12</sup> Fonte: Wikipédia.

<sup>13</sup> Considerações da autora da pesquisa.

características culturais delegadas ao Brasil por Hofstede et al. (2010), por meio de seu modelo de categorização. Entendemos que, apesar de os aconselhados e aconselhadores terem sua identidade protegida, com exceção dos aconselhadores profissionais, esses participantes dimensionam o alcance do rádio e compreendem que estão sendo ouvidos por milhares, talvez milhões de outras pessoas. Logo, pressupomos que os conselhos respeitarão, em larga medida, o chamado senso-comum.

Para descrever nosso percurso de investigação, organizamos essa tese em 5 capítulos. O primeiro deles é o presente capítulo, Introdução, em que apresentamos o nosso trabalho como um todo e explanamos sobre a relevância e os objetivos do mesmo.

O capítulo 2 discorre sobre a fundamentação teórica que embasou a nossa análise e inspirou a presente pesquisa. Neste capítulo, conceitos importantes dos estudos interculturalistas são elencados e o modelo de 6 dimensões (6D) de Geert Hofstede e colaboradores é detalhado. Em seguida, explicamos algumas adaptações que fizemos ao modelo Hofstediano a fim de melhor aplicá-lo aos dados da presente pesquisa. Apresentamos ainda uma breve história do rádio no Brasil e discorremos sobre algumas peculiaridades do uso dessa mídia em sociedade.

No capítulo 3, descrevemos a metodologia de pesquisa empregada nesta tese, narrando como ocorreu a geração de dados, a formação do corpus de análise e os procedimentos e critérios que utilizamos na análise dos dados. Destacamos ainda algumas limitações e dificuldades encontradas durante o desenvolvimento desta investigação.

No capítulo 4, prosseguimos para a apresentação da análise dos dados. Segmentamos o capítulo em 5 sessões: da sessão 4.1 até a 4.4 expomos as análises individuais dos programas examinados na pesquisa; na sessão 4.5 propomos uma análise dos programas conjuntamente.

Por fim, no capítulo 5, tecemos considerações finais acerca das informações conquistadas com a nossa análise e, a partir delas, apresentamos sugestões para novas investigações, bem como reflexões sobre a aplicabilidade do nosso estudo no ensino de PL2E.

## 2 Fundamentação Teórica

Considerando-se os objetivos expostos, utilizamos uma abordagem multidisciplinar para o desenvolvimento desta pesquisa. Primeiramente, buscamos melhor compreensão sobre o rádio enquanto mídia com vasto alcance, alta participação popular e representante das instituições formadoras da cultura nacional, tomando pesquisas do campo da Comunicação Social como referência. Do Interculturalismo, utilizamos os conceitos de cultura de Hofstede et al. (2010), inteligência cultural de Peterson (2004) e o modelo dimensional de Hofstede et al. (2010), mencionamos ainda os espaços sociais propostos por DaMatta (2004).

### 2.1. Contribuições do Interculturalismo

A ambiguidade gerada - seja por variações de valores, de padrões comunicativos, de conceitos distintos de tempo e espaço, ou de fator de outra natureza - no encontro entre membros de culturas distintas pode desencadear desentendimentos interculturais. Assim, com o objetivo de facilitar a comunicação intercultural e prevenir a ocorrência de tais tipos de desentendimento, pesquisadores das áreas de educação e administração de empresas, principalmente, desenvolveram uma teoria à qual chamaram de *Cross-culture studies*, ou Interculturalismo. Dentre seus principais autores destacam-se Peterson (2004), Bennett (1998), Adler (1991), Lewis (2006) e Hofstede et al. (2010). Nesta pesquisa utilizaremos alguns conceitos provenientes dos estudos interculturalistas, tais como: sensibilidade intercultural; cultura objetiva e cultura subjetiva; as seis dimensões culturais de Hofstede et al. (2010). Todos esses conceitos são apresentados nesta seção.

Convém dedicar atenção às questões das diferenças culturais e suas implicações, não só na área de negócios, como também no ensino de uma segunda língua, L2, pois o objetivo principal que se busca conquistar com a aprendizagem de L2 é o entendimento mútuo. Entretanto, primeiramente, é necessário definir o conceito de cultura e seus desdobramentos. Peterson (2004, p.16) inicia a sua investigação compilando definições popularmente difundidas sobre cultura além de

definições de dicionários acerca do significado desse termo, para então, a partir de reflexões acerca de quão falhas ou incompletas tais aferições possam ser, propor sua própria definição de cultura. O autor aponta que a percepção de cultura pela maior parte das pessoas está ligada a uma série de aspectos visíveis, facilmente perceptíveis ou consumíveis em relação a uma dada comunidade, como por exemplo: sua religião, sua música, seus filmes, suas manifestações artísticas, sua língua e outros. Entretanto, uma definição pautada somente em produtos, tais como os citados anteriormente, não se mostra abrangente o suficiente para dar conta de outras características de natureza mais inacessível, mais intrínseca e menos observável, tais como a filosofia de vida de um povo, seus valores, suas opiniões – aspectos que acabam por direcionar o modo de viver e de se relacionar dos membros de tal comunidade entre si e com o mundo.

Deste modo, é traçada a comparação de cultura com um iceberg, pois ambos são constituídos de duas partes, a saber: uma parte é composta de material sólido que pode ser visto a olho nu e uma outra parte, também sólida, encontra-se, porém, submersa, e sua contemplação requer um mergulho, equipamentos específicos, uma pesquisa mais cuidadosa. Peterson (2004, p. 24) denomina a ponta do iceberg de **Cultura**, com o C maiúsculo; Bennett (1998, p. 3) emprega a nomenclatura de **cultura objetiva** para o mesmo conjunto de referências culturais. A Cultura de Peterson, ou cultura objetiva de Bennett, diz respeito aos comportamentos de um dado grupo de pessoas que podem ser vistos e o que pode ser experimentado com os cinco sentidos (visão, audição, tato, olfato, paladar).

A parte submersa do iceberg, isto é, os aspectos de natureza mais complexa, mencionados no parágrafo anterior, como as atitudes, opiniões, filosofias, convicções e pontos de vista de um dado grupo, é, para Peterson (2004, p. 24), a chamada **cultura** com c minúsculo; Bennet (1998, p. 3) denomina esses mesmos aspectos de **cultura subjetiva**. Sendo assim, qualquer pesquisa sobre cultura que incorpore apenas a ponta do iceberg afasta o pesquisador do entendimento mais amplo sobre as culturas, tal como proposto por Peterson (2004, p. 25).

Lewis (2006, p. 17) entende que o que fazemos e como fazemos, o que vemos e como vemos, o que dizemos e como dizemos, o que consideramos bom e o que consideramos ruim, tudo isso é inserido no nosso inconsciente através de condicionamento realizado pelo viés sociocultural das experiências às quais fomos expostos ao crescer, e às quais continuamos a ser expostos por toda a vida.

Lewis (2006, p.17) se apoia na definição de cultura proposta por Geert Hofstede, que ressalta o papel do coletivo ao propor que a cultura é: "a programação coletiva da mente que distingue os membros de uma categoria de pessoas dos outros."<sup>14</sup> Esta definição pode gerar certo desconforto na medida em que confere pouca autonomia aos indivíduos, segundo Lewis (2006, p.17). Entretanto, é inegável perceber o quanto os brasileiros, em geral, assemelham-se mais aos próprios brasileiros, os americanos têm mais em comum com outros americanos e assim sucessivamente. Isto não implica, no entanto, negar o que há de mais universal nos seres humanos como, por exemplo, os instintos como fome, sede, sono e outros; entretanto, a influência do coletivo sobre o indivíduo pode distorcer ou moldar o modo como ele lida com esses instintos, gerando comportamentos similares dentro dos diferentes grupos sociais. Podemos então pensar esta questão como um jogo de forças em que o coletivo (cultura na concepção de Hofstede citada acima) vence o universal (comum a todos os seres humanos) e onde o individual (a personalidade e as identidades) escapa, em alguns casos, do coletivo. Alguns indivíduos de fato distinguem-se do grupo social a que pertencem ao não seguirem o que é mais trivial em termos de comportamento cultural. Estes são os desviantes da turma, da família, da cidade, do país e tornam-se então personagens idiossincráticos.

Voltando ao jogo de forças mencionado acima, o fato de o individual poder se configurar de forma diferenciada e não convencional em relação ao coletivo não implica uma possível sobreposição a ele, pois, segundo Lewis (2006, p. 18), "nossa cultura nacional ou regional se impõe ao nosso comportamento e não o contrário."<sup>15</sup> Tal ideia também é compartilhada por Hofstede et al (2010, p. 20) que postulam que nós mudamos pouco, depois da infância, pois a cultura se auto reproduz: os pais normalmente tendem a replicar com os filhos a educação que receberam, de modo que muitos valores que esses filhos carregam permanecem inconscientes por grande parte de suas vidas, já que os mesmos foram adquiridos muito cedo, ainda na infância. Deste modo, as diferenças entre as gerações tendem a ser exageradas e em termos gerais, não há tantas mudanças assim nas formas de agir e pensar socialmente de geração para geração (Hofstede et al., p. 46).

---

<sup>14</sup> "the collective programming of the mind that distinguishes the members of one category of people from another."

<sup>15</sup> "our national or regional culture imposes itself on our behavior rather than the other way round."

O conhecimento dos membros de um grupo social sobre os aspectos que regem, de forma inconsciente, a maneira como se comportam dentro da sua própria cultura não ocorre espontaneamente, isto é, normalmente não é fácil se autodescrever e se auto perceber sem que haja um gatilho para isso. É preciso a manifestação do que Lewis (2006, p. 19) chama de *display* ou **evento cultural**. Este se dá quando somos confrontados por outra cultura, no campo da ação social e do discurso, e gera um estranhamento em relação ao comportamento do outro que então irá desencadear uma reação de semi-aceitação, aprovação ou resistência aos valores e crenças da cultura em confronto, ao mesmo tempo em que poderá implicar em maior conhecimento acerca da sua cultura de origem.

Em um evento cultural, caso a abordagem adotada seja a de resistência, rótulos negativos podem ser delegados à cultura de não-pertencimento; neste caso, **estereótipos** podem emergir. Peterson (2004, p. 26) explica que os estereótipos são resultados de percepções pontuais sobre um indivíduo ou uma situação sendo aplicadas para todo um grupo. Logo, o entendimento que eles geram é incompleto, parcial e muitas vezes não condizente com a realidade dos fatos. De acordo com Hofstede et al. (2010, p. 26), a informação deve preceder o julgamento e a ação. De uma maneira geral, os estereótipos carregam marcas de visões etnocêntricas que validam apenas as informações da cultura de origem como sendo os únicos modelos possíveis. O diverso tende a ser mal avaliado e submetido a rótulos de certo ou errado, de bom ou ruim, de normal e estranho, etc.

Considerando que, ao nos depararmos com uma cultura diversa da nossa, existe uma parte dela que, em princípio, podemos depreender mais facilmente e outra que não, e que, independentemente das diferenças, culturas distintas precisam relacionar-se entre si, surge a necessidade de se traçar **generalizações** sobre as culturas, a fim de que seja possível um posicionamento em relação a outra cultura, diversa da sua, sem recurso a preconceitos e estereótipos cristalizados e não questionados. Neste sentido, a ideia de Peterson (2004, p. 31) é que, ao se compararem duas culturas, mais do que uma polarização radical do tipo nós *versus* eles, podem-se encontrar também gradações, posições conciliadoras, ou seja, o que faz uma cultura diferente da outra não é necessariamente a oposição. Apesar disso, a oposição é tida como um conveniente ponto de partida para se pensar sobre a nossa cultura e como ela e se aproxima ou diverge de outras.

Adler (1991, p. 12) sugere que atitudes pautadas na observação e na descrição de eventos culturais são mais benéficas do que as baseadas em interpretações e avaliações *a priori* da cultura do outro. Logo, a consideração de um número maior de pessoas e situações leva ao estabelecimento de generalizações que tendem a ser mais consistentes do que as conclusões provenientes de estereótipos. Ainda assim, as generalizações buscam prever como as pessoas de um dado grupo cultural, provavelmente, e não impreterivelmente, operam, pois, tal nível de previsão não é atingível.

Para fugir da lente cultural que nos é, naturalmente, imposta socialmente devido as nossas vivências dentro da nossa cultura, Lewis (2006, p. 22) propõe o recurso da empatia, ou seja, o esforço de tentarmos nos colocar no lugar do outro e (tentarmos) ver como ele vê; nas palavras do autor: “vestir os calçados de um outro alguém”<sup>16</sup>. A lente cultural normalmente prejudica a nossa visão e nos leva a considerar a cultura da qual fazemos parte positivamente e a dos outros, negativamente. O exercício de tentar se colocar no lugar do membro da outra cultura tem como desvantagem, por um lado, o fato de poder propiciar o reforço de estereótipos; mas, por outro, apresenta como vantagem a possibilidade de traçarmos generalizações que podem, por sua vez, desencadear o início de um processo de compreensão da cultura do outro pelo desenvolvimento da **sensibilidade intercultural** (Lewis, 2006, p. 25), isto é, um entendimento mais isento de julgamentos, com fins conciliatórios, que permita o desenvolvimento de interações mais eficientes.

Alguns pesquisadores interculturalistas desenvolveram, ao longo do tempo, modelos de categorização das culturais mundiais com o intuito de facilitar a construção de assunções *a priori* sobre o *modus operandi* de uma dada cultura e com isso facilitar a interação de membros pertencentes a ela com membros de outras culturas. De posse dos dados provenientes desses modelos, as pessoas podem então tentar desenvolver ou aprimorar sua sensibilidade intercultural e mover de perspectivas etnocêntricas para perspectivas etnorelativas.

Por meio das categorizações é possível nos familiarizarmos com conjuntos de características que servem como orientações gerais, já que é mais fácil se habituar com apenas algumas unidades ou dezenas de conjuntos de características do que

---

<sup>16</sup> “Our perception of reality (what a word!) may be assisted if we can wear someone else’s shoes for a moment”.

buscar conhecimento específico sobre os mais de 200 países do mundo e suas inúmeras subculturas, adquirindo assim conhecimento sobre as mais de 200 formas de agir. Lewis (2006, p. 27) observa que tamanho número de adaptações seria pouco prático e dificilmente atingível. Por outro lado, Lewis (2006, p. 29) declara que modelos de categorizações convincentes são necessários, pois estes nos permitem: “prever o comportamento de uma cultura, esclarecer o motivo pelo qual as pessoas agiram como agiram, evitar proferir ofensas, buscar algum tipo de unidade, padronizar as políticas, e perceber organização e ordem”.<sup>17</sup> Cabe ressaltar que o objetivo principal do estabelecimento de categorizações, para esse autor, é sua aplicação no mundo dos negócios.

Lewis (2006, p. 29) menciona, sem se alongar em maiores explicações sobre eles, alguns modelos de classificação das culturas desenvolvidos por outros pesquisadores:

- Edward T. Hall: monocrônicas x policrônicas; cultura de alto contexto e baixo contexto; orientação para o passado x orientação para o futuro.
- Affons Trompenaars: universalista x particularista; individualista x coletivista; específico x prolixo; realização x atribuição; neutro x emocional ou afetivo.
- Ferdinand Tonnies: *Gemeinschaft* x *Gesellschaft*;
- Florence Kluckhohn: tempo; Natureza; natureza do homem; forma de atividade; relação com os compatriotas culturais; estas são as 5 dimensões/ atitudes frente aos problemas.
- Samuel Huntington: linhas falhas (*faultlines*) entre as civilizações: Europa Ocidental, Islã, Hindu, Ortodoxa, Japonesa, *Sinic* e Africana.

Dentre as classificações listadas, convém destacar a distinção proposta por Hall (1976) entre cultura de alto contexto e cultura de baixo contexto, pois as duas conceitualizações são relevantes para a análise dos dados desse trabalho. Segundo este autor, as diferentes culturas podem ser posicionadas uma em relação a outra de acordo com o estilo de comunicação de cada uma. Em culturas de alto contexto, os enunciados linguísticos não carregam todo o potencial semântico que o produtor intenciona. Dessa maneira, cabe ao receptor da mensagem a tarefa de acionar outras

---

<sup>17</sup> “♦ predict a culture’s behavior, ♦ clarify why people did what they did, ♦ avoid giving offense, ♦ search for some kind of unity, ♦ standardize policies, and ♦ perceive neatness and Ordnung.”

pistas para inferir o sentido almejado com a enunciação em tela. Essas pistas podem ser não-verbais como expressões faciais, gestos e pausas ou estar implícitas no enunciado por meio de ironias, extensões de sentido e outros, devendo ser recuperadas por meio de inferências, conhecimento do contexto de fala e de mundo. O Japão, a China e o Brasil são exemplos de culturas que se comunicam da maneira descrita, ou seja, com alta contextualização.

Em oposição, temos sociedades que recorrem predominantemente às declarações verbalmente expressas no texto e no discurso para se comunicarem. Não há necessidade de que o interlocutor faça inferências, pois a mensagem não se apoia em pistas paraverbais. A Alemanha e a Suíça são exemplos de culturas que se comunicam assim, e logo, podem ser classificadas como culturas de baixo contexto.

Retornando as categorizações citadas por Lewis (2006, p. 29), tem-se ainda o modelo de categorização de Geert Hofstede que discutiremos com maior abrangência na subseção a seguir. À lista de Lewis (2006, p. 29), acrescentamos ainda:

- Brooks Peterson (2004): igualdade x hierarquia; direto x indireto; indivíduo x grupo; tarefa x relação; risco x cautela;

E o próprio Lewis (2006) com seu modelo que mapeia as características mais ressaltadas nas culturas das principais nações do mundo, classificando-as em três grupos:

- Richard D. Lewis: culturas multiativas, culturas ativo-lineares e reativas.

De modo geral, as propostas dos tipos ou dimensões culturais, como as listadas acima, e outras como a de Hofstede et al (2010), tratada a seguir, servem como base e apoio para prevenir e compreender as razões de possíveis desentendimentos e choques interculturais. Estes podem ser ocasionados, como mencionado nesta seção, por discrepâncias de valores, de padrões interacionais, relação com o tempo e o espaço, entre outros.

### 2.1.1. Modelo de dimensões culturais de Hofstede et al. (2010)

Na década de 70, o sociólogo Geert Hofstede tem acesso a um banco de dados que continha mais de 100.000 questionários sobre valores<sup>18</sup> e sentimentos correlacionados a eles, questionários esses que haviam sido aplicados dentro das subsidiárias da empresa multinacional IBM, localizadas em mais de 50 países; a maior parte dos membros da organização havia respondido o questionário duas vezes em um intervalo de 4 anos, o que confere consistência e credibilidade à natureza destes dados.

À medida em que Hofstede inicia a investigação destes dados, ele percebe que abordá-los individualmente seria pouco elucidativo, enquanto uma abordagem em um nível mais abrangente, isto é, agrupando-os pelas nações a que os respondentes pertenciam, poderia produzir resultados diferentes e mais significativos. Optando então por uma análise que contemplasse níveis mais amplos de agrupamento e correlacionando os resultados parciais com os resultados de outros estudos interculturais, Hofstede propõe 4 **dimensões culturais** que servem de base para seu trabalho intitulado *Culture's Consequences* (1980). Dimensões culturais são, segundo este autor (Hofstede, 2011, p.7), aspectos de uma cultura que podem ser medidos em relação a outra cultura, em outras palavras, parâmetros de comparação entre as culturas, por assim dizer. Nesta obra, as seguintes dimensões foram contempladas: **distância de poder; individualismo (versus coletivismo); evitação de incerteza; e masculinidade (versus feminilidade).**

De acordo com Hofstede (2011, p. 7), as proposições do próprio em *Culture's Consequences* (1980) foram validadas por estudos posteriores a esta obra e ao banco de dados original. Consequentemente, a segunda edição deste trabalho, lançada em 2001, lista mais de 400 correlações entre as proposições de Hofstede (1980) e o resultado de outros estudos. Essa edição conta ainda com a inclusão de uma quinta dimensão, com base no trabalho de pesquisa realizado por Michael Harris Bond (1987): **orientação de longo prazo (versus orientação de curto prazo).**

---

<sup>18</sup> Em Hofstede et al (2010), os autores explicam que o que eles entendem por valores são definidos normalmente por oposição, isto é, o que se considera bom x mau; sujo x limpo; perigoso x seguro; proibido x permitido; decente x indecente; moral x imoral; feio x bonito; natural x não-natural; normal x anormal; paradoxical x lógico; racional x irracional.

Segundo Hofstede (2011, p. 7), os dados obtidos na investigação de Michael Minkov intitulada World Values Survey (Minkov, 2007) permitem novos cálculos para a quinta dimensão e, além disso, a adição de uma sexta dimensão cultural, apresentada em Hofstede, Hofstede & Minkov (2010): **indulgência (versus restrição)**. As seis dimensões já incluídas nesta última obra são então os instrumentos escolhidos para analisarmos os dados nesta pesquisa.

Segundo Hofstede et al. (2010), as relações entre os fenômenos mensuráveis no mundo podem ser complexas. A adoção de dimensões tem como objetivo minimizar essa complexidade e permitir um melhor entendimento desses fenômenos, de modo a traçar a identidade cultural das nações do mundo. As dimensões são atribuídas às diferentes nações de forma escalar, permitindo um olhar relativizado para cada cultura, distanciado de lentes morais parciais. Além disso, o posicionamento das nações em um contínuo, por meio de escores numéricos, auxilia a evitar olhares estereotipados.

As seis dimensões contempladas por Hofstede et al. (2010) são, por conseguinte: distância de poder; individualismo (*versus* coletivismo); masculinidade (*versus* feminilidade); evitação de incerteza; orientação de longo prazo (*versus* orientação de curto prazo) e indulgência (*versus* restrição).<sup>19</sup>

Para facilitar a referência a cada uma dessas dimensões, os autores atribuem abreviações a cada uma delas. Essas abreviações são utilizadas nos gráficos de posicionamento dos países estudados e estão listadas abaixo:

- Distância de Poder: PDI (*Power Distance Index*). Nesse índice, países que pontuam de 0 até 49 são considerados de baixa distância de poder, e países que pontuam de 51 para cima são considerados de alta distância de poder.

-Individualismo: IDV (*Individualism Index*). Nesse índice, países que pontuam de 0 até 49 são considerados coletivistas, e países que pontuam de 51 para cima são considerados individualistas.

-Masculinidade: MAS (*Masculinity Index*). Nesse índice, países que pontuam de 0 até 49 são considerados femininos, e países que pontuam de 51 para cima são considerados masculinos.

-Evitação de incerteza: UAI (*Uncertainty Avoidance Index*). Nesse índice, países que pontuam de 0 até 49 são considerados com baixa índice de evitação de

---

<sup>19</sup> Power Distance; Individualism versus Colectivism; Masculinity versus Femininity; Uncertainty Avoidance; Long Term versus Short Term Orientation; Indulgence versus Restraint.

incerteza, e países que pontuam de 51 para cima são considerados com alto índice de evitação de incerteza.

-Orientação de longo prazo: LTO (*Long Term Orientation Index*). Nesse índice, países que pontuam de 0 até 49 são considerados como tendo orientação de curto prazo, e países que pontuam de 51 para cima são considerados como tendo orientação de longo prazo.

-IVR (*Indulgence versus Restraint Index*): Nesse índice, países que pontuam de 0 até 49 são considerados como regidos pela restrição, e países que pontuam de 51 para cima são considerados indulgentes.

Nas subseções a seguir, dedicamos espaço para o entendimento de cada dimensão, em linhas gerais. No capítulo de análise, pormenores referentes a cada dimensão que, por ventura, não tenham sido tratados aqui são então salientados, conforme a necessidade se faça presente.

#### **2.1.1.1. Distância de Poder (PDI)**

A primeira das dimensões culturais adotadas por Hofstede et al. (2010) é a distância de poder, ou PDI. Esta dimensão está relacionada à naturalidade com que posições hierárquicas são estabelecidas e aceitas dentro da sociedade, assumindo as desigualdades como naturais, ou, ao contrário, tendendo a minimizar sistemas hierarquizados e assim buscando uma maior horizontalidade nas relações.

Numa análise de identidade cultural de povos, a questão do poder e da desigualdade se mostram relevantes, pois estão presentes em todas as sociedades (Hofstede, 2011, p. 9); o autor pondera, inclusive, que todas as sociedades são desiguais, mas que umas o são mais que outras. Além disso, existem sociedades que problematizam essa desigualdade e outras que a aceitam como algo inerente à organização social daquele grupo.

Hofstede (2011, p. 9) apresenta uma tabela na qual cita dez diferenças principais entre as sociedades com baixa distância de poder e as sociedades com alta distância de poder. Reproduzimos essa tabela abaixo com traduções livres de nossa autoria.

Tabela 2- Baixa distância de poder x Alta distância de poder

<b>Baixa distância de poder</b>	<b>Alta distância de poder</b>
O uso do poder deve ser legitimado e está sujeito a critérios de bom ou ruim.	O uso do poder é um fato básico da sociedade, anterior aos conceitos de bom e ruim: sua legitimidade é irrelevante.
Os pais tratam os filhos como se estes fossem iguais a eles.	Os pais não tratam os filhos como iguais, ao invés disso, lhes ensinam obediência.
Pessoas mais velhas não são nem respeitadas, nem temidas.	Pessoas mais velhas são respeitadas e temidas.
A educação é centrada no aluno.	A educação é centrada no professor.
A hierarquia significa desigualdade de papéis, estabelecida por conveniência.	A hierarquia significa desigualdade existencial.
Os subordinados esperam ser consultados.	Os subordinados esperam que o chefe lhes diga o que fazer.
Governos são pluralistas, baseados na maioria dos votos e trocados pacificamente.	Governos são autocráticos, baseados na cooptação e trocados via revolução.
A corrupção é rara; escândalos encerram carreiras políticas.	A corrupção é frequente; escândalos são mascarados.
A distribuição da renda em sociedade é consideravelmente igualitária.	A distribuição da renda em sociedade é considerada como muito desigual.
As religiões reforçam a igualdade dos adeptos.	As religiões admitem uma hierarquia de sacerdotes.

Fonte: própria autoria, 2017.

Hofstede (2011, p. 10) explica que a tabela ilustra situações extremas e que situações reais podem ser encontradas em qualquer posição entre os polos contrapostos. Ainda segundo o autor, a associação de uma afirmação com a dimensão é sempre estatística, nunca absoluta. Deste modo, nem todas as colocações à direita da tabela 2 se aplicam fielmente a um país que tenha obtido um escore numérico alto nessa dimensão da mesma forma que nem todas as colocações à esquerda da tabela 2 se aplicam a um país que tenha obtido um escore numérico baixo nessa dimensão. O que os dois lados da tabela 2 indicam são tendências amplas e inclinações relativas aos escores obtidos com a investigação Hofstedia. Ao se associar as proposições com os escores numéricos, é possível, obviamente, apontar países mais prototípicos e menos prototípicos não só em relação à PDI, mas também em relação às outras dimensões consideradas.

Em se tratando de PDI, Hofstede et al. (2010, p. 57) apresentam resultados para 76 países, demonstrando que países da Europa Oriental, latinos, asiáticos e africanos tendem a escores altos para a distância de poder; enquanto países germânicos e países ocidentais, cuja língua é o inglês, tendem a apresentar escores baixos.

### 2.1.1.2. Individualismo (IDV) (*versus* Coletivismo)

Em culturas com pontuação alta para o individualismo, ou IDV, seus membros se consideram mais como indivíduos independentes e menos como membros de um grupo social interdependentes que colaboram e interagem entre si como, por exemplo, a família. Os laços entre os membros são relativizados, pois todos tendem a pensar de uma maneira mais pessoal, autocentrada, individualizada, focada nos próprios anseios e necessidades, ou seja, em termos do que os autores caracterizam como o **eu**. Cada um deve cuidar apenas de si mesmo e depois de sua família imediata, isto é, pais e irmãos ou cônjuge e filhos. No campo profissional, ter desafio, liberdade e tempo pessoal é tido como prioridade.

Uma pontuação baixa no eixo do individualismo leva a cultura a ser classificada como coletivista. Membros de culturas coletivistas associam-se a outros desde o nascimento, criando laços fortes de lealdade e filiação até com parentes não-imediatos como avós, tios, primos etc. Cada grupo protege seus membros e assume distinções do tipo **nós versus eles**. O conceito de **nós** engloba noções de comunidade da qual se é membro, filiação e pertencimento. O conceito de **eles** exclui todos esses elementos e é usado para fazer referência a grupos com cujos membros não se mantém relações de colisão por eles representarem outra comunidade da qual o sujeito em questão não faz parte, outro tipo de filiação e outro tipo de pertencimento. Membros de um mesmo **nós** ou de um mesmo *in-group*<sup>20</sup> procuram sempre manter a harmonia entre si, ao mesmo tempo em que distinguem membros externos ao grupo. No campo profissional, a atenção direciona-se à formação, às condições de trabalho e ao aproveitamento das habilidades.

Ainda com base em Hofstede (2011, p. 10), são apresentadas a seguir as principais diferenças que pesquisas de validação demonstraram estar associadas com as sociedades representativas dessa dimensão e de seu contraponto.

---

<sup>20</sup> Optamos por manter esse termo em inglês, como no original, porque o termo expressa com mais força o sentimento de pertencimento com fortíssimos elos a um coletivo do que outros termos em português poderiam, em nossa opinião. O termo se opõe a *out-group*- o grupo do **eles**.

Tabela 3- Individualismo x Coletivismo

<b>Individualismo</b>	<b>Coletivismo</b>
Cada qual deve cuidar somente de si mesmo e de sua família imediata.	Cada qual deve proteger, em troca de lealdade, as pessoas dos núcleos familiares ampliados em que nasceram.
Consciência do <b>eu</b> .	Consciência do <b>nós</b> .
Valorização da privacidade.	Valorização do sentimento de pertencimento.
Falar o que se pensa é tido como saudável.	Falar o que for necessário para manter a harmonia é tido como saudável.
As pessoas são classificadas como indivíduos.	As pessoas são classificadas como <i>in-group</i> ou <i>out-group</i> .
Opiniões e votos são pessoais e singularizados: para cada pessoa tem-se um voto, uma opinião.	Opiniões e votos são predeterminados pelo <i>in-group</i> : para cada grupo tem-se o mesmo voto, a mesma opinião.
A transgressão às normas resulta em sentimento de culpa.	A transgressão às normas resulta em sentimento de vergonha.
Línguas em que a palavra <b>eu</b> é indispensável.	Línguas em que a palavra <b>eu</b> é evitada.
O propósito da educação é aprender a aprender.	O propósito da educação é aprender a fazer.
A tarefa prevalece em relação ao relacionamento.	O relacionamento prevalece em relação a tarefa.

Fonte: própria autoria, 2017.

Assim como no índice de distância de poder, 76 países têm a pontuação para o individualismo apresentada em Hofstede et al. (2010, p. 95). O individualismo é mais comum em países ocidentais e desenvolvidos, enquanto o coletivismo se sobressai em países em desenvolvimento e orientais. Há ainda países que ocupam posições intermediárias, como é o caso do Japão.

### 2.1.1.3. Masculinidade (MAS) (*versus* Feminilidade)

Hofstede (2011, p.12) reforça que esta dimensão, tal qual as outras, é aplicável a sociedades e não a indivíduos. Segundo ele, a definição dos papéis sociais de gênero é uma questão concernente a qualquer sociedade e pode, portanto, ser utilizada em uma pesquisa interculturalista.

O eixo da masculinidade, MAS, engloba valores sociais tidos como masculinos<sup>21</sup>, como a competitividade, a agressividade, a iniciativa, menor emotividade no modo de agir e pensar, busca pelo sucesso e progresso material. As

<sup>21</sup> Essa atribuição de características como sendo tipicamente masculinas e outras como sendo tipicamente femininas é um dos pontos mais controversos da teoria de Hofstede, sendo contestada por muitos outros pesquisadores. Aqui optamos por seguir as proposições do autor.

mulheres em sociedades masculinas carregam um pouco desses valores em si, mas nem tanto quanto os homens. No lado oposto, o da feminilidade, valoriza-se a colaboração, a atenção e o cuidado com o outro. As mulheres e os homens de sociedades femininas não apresentam grandes distinções de valores; ambos são igualmente modestos e atenciosos.

A escolha por nomear essa dimensão de masculinidade *versus* feminilidade se deve ao fato de esta ser a única parte dos questionários aplicados aos funcionários da IBM cujas respostas resultaram em diferenças significativas de escores numéricos entre os homens e as mulheres (Hofstede et al., 2010, p. 139). Sendo assim, é essencial que se tenha clareza de que os termos masculinidade e feminilidade não estão relacionados aos termos machismo e feminismo: o que ocorre é que maiores diferenças nos papéis sociais esperados de cada gênero são percebidas nos países com escores indicativos de masculinidade.

A tabela abaixo lista 10 diferenças entre esses tipos de sociedade, com base em Hofstede (2011, p. 12).

Tabela 4- Feminilidade x Masculinidade

<b>Feminilidade</b>	<b>Masculinidade</b>
Diferenciação mínima entre os papéis emocionais e sociais de gênero.	Diferenciação máxima entre os papéis emocionais e sociais de gênero.
Homens e mulheres devem ser modestos e carinhosos.	Os homens devem ser assertivos e ambiciosos; as mulheres podem vir a ser assertivas e ambiciosas.
A família e o trabalho são priorizados de maneira equilibrada.	O trabalho é priorizado em relação à família.
Empatia pelos fracos.	Admiração pelos fortes.
Pais e mães lidam com fatos e sentimentos.	Pais lidam com fatos, mães lidam com sentimentos.
Meninos e meninas podem chorar, mas não podem brigar.	Meninas podem chorar, meninos não. Garotos devem reagir a uma briga, meninas não podem brigar.
As mães decidem o número de filhos.	Os maridos decidem o número de filhos.
Muitas mulheres eleitas para posições políticas.	Poucas mulheres eleitas para posições políticas.
As religiões focam no fato de todos serem seres humanos.	As religiões focam no fato de existir um Deus, ou deuses.
Atitudes práticas sobre a sexualidade; o sexo é uma forma de se relacionar com alguém.	Atitudes moralistas sobre a sexualidade; o sexo é uma forma de legitimar performance.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Nos países que tiveram seus resultados apresentados na escala da masculinidade existe normalmente um desconforto em relação à MAS. Para

Hofstede (2011, p. 13), a razão para esse incômodo reside no fato de essa dimensão tocar em valores básicos e, por vezes, inconscientes, o que torna a discussão sobre eles inconveniente na medida em que admitir que se age ou que se tende a agir de uma certa maneira pode implicar em, por vezes, aceitar, na prática, comportamentos com os quais não se identificam, teoricamente falando.

Dos 76 países investigados à luz dessa dimensão, nota-se que países como o Japão, a Itália, o México e países falantes de alemão pontuam alto para a masculinidade. A pontuação é moderadamente alta para países ocidentais falantes de inglês e moderadamente baixa, entrando no eixo da feminilidade, em países latinos e asiáticos como França, Espanha, Portugal, Chile, Coréia e Tailândia. Na Holanda e nos países nórdicos, a pontuação obtida é baixa, indicando sociedades predominantemente femininas.

#### **2.1.1.4. Evitação de Incerteza (UAI)**

A Evitação de Incerteza, UAI, está relacionada à dificuldade ou facilidade de aceitar transformações de diferentes ordens: “indica o grau com que a cultura programa os seus membros para se sentir desconfortáveis ou confortáveis em situações desestruturadas. Situações desestruturadas são novas, desconhecidas, surpreendentes e diferentes do usual” (Hofstede, 2011, p. 10).

Algumas nações preferem regras estáticas e pouca variação no que diz respeito a elas; o diverso é visto como uma ameaça ao bem-estar pessoal e social. Outras nações lidam com a ambiguidade da transição de forma mais amena, sem tantas ansiedades ou contrariedades. A tabela 5 abaixo, em conformidade com a de Hofstede (2011, p. 10), ilustra dez diferenças entre países que pontuam fraco e forte para essa dimensão.

Tabela 5- Baixa evitação de incerteza x Alta evitação de incerteza

Baixa evitação de incerteza	Alta evitação de incerteza
A incerteza inerente a vida é aceita e cada dia é encarado com singularidade.	A incerteza inerente a vida é sentida como uma ameaça contínua que precisa ser combatida.
Baixo nível de estresse e ansiedade. Alto nível de autocontrole e naturalidade para encarar as coisas da vida.	Alto nível de estresse, emotividade, ansiedade, neuroses.
Pontuações altas em saúde subjetiva e bem-estar.	Pontuações baixas em saúde subjetiva e bem-estar.
Tolerância com pessoas e ideias desviantes: o diferente é curioso.	Intolerância com pessoas e ideias desviantes: o diferente é perigoso.
Confortável com a ambiguidade e o caos.	Confortável com a clareza e a estrutura.
Os professores podem dizer “eu não sei”.	Os professores devem ter todas as respostas.
Mudar de empregos não é um problema.	Mudar de empregos é um problema. Deve-se permanecer nos empregos, mesmo que a contragosto.
Desagrado por regras, sejam elas escritas ou não-escritas.	Apreço e necessidade emocional por regras, mesmo que elas não sejam obedecidas.
Na política, os cidadãos se sentem e são vistos como competentes pelas autoridades.	Na política, os cidadãos se sentem e são vistos como incompetentes pelas autoridades.
Na religião, na filosofia e na ciência: relatividade e empirismo.	Na religião, na filosofia e na ciência: crença em verdades absolutas e teorias superiores.

Fonte: Própria autoria, 2017.

O índice de evitação de incerteza tende a ser alto nos países da Europa Central e oriental, em países latinos, no Japão e em países falantes de alemão, considerando a lista de 76 países apresentada por Hofstede et al. (2010). Países nórdicos, de cultura chinesa e falantes de inglês tendem a pontuar baixo, o que indica menos ansiedade para lidar com situações ambíguas.

#### 2.1.1.5.

#### **Orientação de longo prazo (LTO) (versus Orientação de curto prazo)**

Hofstede (2011, p.13) explica que esta dimensão foi descoberta de maneira colaborativa, através do cruzamento dos resultados da pesquisa de Michael Harris Bond e colaboradores (1987) com os das pesquisas já realizadas pelo próprio autor (Hofstede, 1980) e, posteriormente, adicionando conclusões da investigação de Michael Minkov (2007).

Essa dimensão relaciona-se com o quanto a cultura é imediatista, foca no hoje, ou, ao contrário, pensa no futuro. Relaciona-se também com o quanto de importância é direcionado para se estabelecerem relações sólidas e consistentes ou não. Culturas com maiores índices de orientação de longo prazo, LTO, preocupam-

se com o tempo futuro e direcionam seus esforços para conquistas posteriores. As culturas de orientação de curto prazo, por sua vez, optam por focar no tempo presente e no passado, sendo mais conservadoras e resistentes a inovações tecnológicas, por exemplo.

A seguir são apresentadas algumas características apontadas pelas pesquisas de validação que consideraram informações de 93 países (cf. Hofstede, 2011, p. 10).

Tabela 6- Orientação de curto prazo x Orientação de longo prazo

<b>Orientação de curto prazo</b>	<b>Orientação de longo prazo</b>
Os eventos mais importantes na vida ocorreram no passado ou estão ocorrendo agora.	Os eventos mais importantes na vida ocorrerão no futuro.
Firmeza e estabilidade pessoal: uma pessoa boa é sempre a mesma.	Flexibilidade e adaptabilidade: uma pessoa boa se adequa às circunstâncias.
O que é bom e o que é ruim é sempre orientado universalmente.	O que é bom e o que é ruim é sempre orientado pelas circunstâncias.
As tradições são sacrossantas.	As tradições são adaptáveis à medida em que as circunstâncias mudam.
A vida familiar é regida por imperativos.	A vida familiar é regida por tarefas compartilhadas.
Orgulho do país é esperado.	Aprender com os outros países é desejável.
Serviço dedicado aos outros é um objetivo importante.	Economizar e ser perseverante são objetivos importantes.
Maior gasto social e consumo.	Maior número de poupanças e fundos disponíveis para investimento.
Os alunos atribuem o sucesso e o fracasso à sorte.	Os alunos atribuem o sucesso ao esforço e o fracasso à falta de esforço.
Crescimento lento ou inexistente dos países pobres.	Crescimento rápido dos países até um nível de prosperidade.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Entre os países cujos índices condizem com a orientação de longo prazo temos os países da Ásia Oriental, Europa Central e Oriental. Uma pontuação intermediária é percebida em países do Sul Asiático, do norte e do sul da Europa. Os Estados Unidos, a Austrália, países latino-americanos, africanos e mulçumanos têm índices correspondentes à orientação de curto prazo.

### 2.1.1.6. Indulgência IVR (*versus* Restrição)

Essa dimensão é a mais recente das propostas por Hofstede, tendo sido incluída à teoria na edição de 2010 de Hofstede et al. Ela é considerada, de certa forma, complementar, porém negativamente correlacionada com a orientação a longo *versus* a curto prazo. O foco da indulgência, IVR, está em aspectos não abordados pelas outras cinco dimensões, mas mencionados em pesquisas sobre a felicidade.

Considera-se uma sociedade como indulgente quando seus membros estão mais propensos a se renderem, relativamente sem culpa, aos prazeres necessários para satisfazer seus desejos naturais. As sociedades restritivas já preveem uma maior regulação na satisfação dos desejos de seus membros e na forma com que eles se divertem e aproveitam a vida. Abaixo, elucidamos dez diferenças associadas a essa dimensão de acordo com pesquisas de validação e listadas em Hofstede (2011, p. 16).

Tabela 7- Indulgência x Restrição

<b>Indulgência</b>	<b>Restrição</b>
Maior porcentagem de pessoas que se declaram muito felizes.	Menor porcentagem de pessoas que se declaram muito felizes.
Percepção de controle em relação a sua vida pessoal.	Percepção da impotência em relação a sua vida pessoal: o que acontece comigo não tem relação com as minhas ações.
A liberdade de expressão é vista como importante.	A liberdade de expressão não é uma preocupação primária.
Muita importância ao lazer.	Menor importância ao lazer.
Mais provável de lembrar emoções positivas.	Menos provável de lembrar emoções positivas.
Em países com populações escolarizadas, maiores taxas de natalidade.	Em países com populações escolarizadas, menores taxas de natalidade.
Mais pessoas ativamente envolvidas em esportes.	Menos pessoas ativamente envolvidas em esportes.
Em países que não sofrem com escassez de comida, maiores porcentagens de pessoas obesas.	Em países que não sofrem com escassez de comida, menores porcentagens de pessoas obesas.
Em países ricos, as normas sexuais são permissivas.	Em países ricos, as normas sexuais são rígidas.
Manter a ordem da nação não é, naturalmente, uma grande prioridade.	Manter a ordem da nação é uma grande prioridade, por isso constata-se um maior número de policiais por população de 100.000 habitantes.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Para essa dimensão, as pontuações de 93 países e regiões estão disponíveis em Hofstede et al. (2010). Segundo esses dados, percebe-se a prevalência da indulgência nas Américas do Norte e do Sul, na Europa Ocidental e em partes da África Subsaariana. A restrição é observada na Europa Oriental, na Ásia e no mundo mulçumano. Posição intermediária é encontrada na Europa Mediterrânea.

### 2.1.1.7.

#### O Brasil, segundo as dimensões culturais de Hofstede

Considerando o Brasil à luz do modelo das seis dimensões de Hofstede et al. (2010), temos o gráfico a seguir, disponível no site do autor principal: Geert Hofstede<sup>22</sup>. O mesmo situa o Brasil e auxilia na compreensão da posição do Brasil em relação aos outros países estudados pelos autores, além de ilustrar a aplicação da teoria proposta.

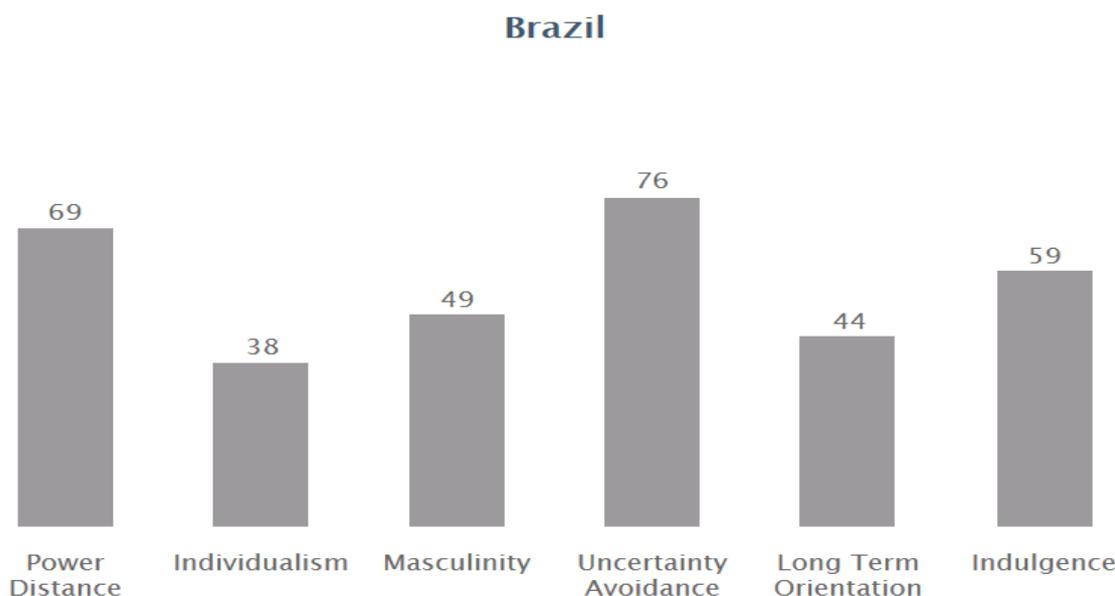


Gráfico 1- Brasil e as dimensões culturais de Hofstede.

Fonte: <<https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries>>

Segundo o gráfico 1, o Brasil possui uma pontuação relativamente alta para PDI, 69, o que indica que as posições hierárquicas são respeitadas, desejadas e consideradas genuínas e que a desigualdade é vista como uma ordem social natural.

O antropólogo Roberto DaMatta, em seu livro *O que é o Brasil?* (2004), admite essa desigualdade instaurada e institucionalizada ao constatar que os

<sup>22</sup> <https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/> (acesso em: 28 nov. 2017)

brasileiros utilizam, entre seus modos de navegação social, a atitude conhecida como **Você sabe com quem está falando?** que significa usar a explicitação de posições hierárquicas a fim de facilitar a conquista do objetivo almejado em um trâmite burocrático, por exemplo. Tal forma de agir busca deslocar o indivíduo que a empresa do seu papel de cidadão comum para o status de alguém para quem a lei, a regra ou o procedimento deve ser aplicado de maneira individualizada, ou, em alguns casos, para alguém que está acima da lei e, como tal, não deve sujeitar-se a ela.

Segundo DaMatta (2004, p. 53), “uma pessoa que se julga importante não pode admitir ser tratada como igual e enfrentar uma fila desmoralizante sem ser reconhecido por ninguém.” Logo, percebe-se aí que há de fato uma questão hierárquica e de relação de poder predominando na sociedade brasileira, de modo que os achados de Hofstede et al. (2010) estão em consonância com a proposição de DaMatta (2004).

No índice IDV, a pontuação bem abaixo de 50 indica que o país tende a ser coletivista. O Brasil obteve 38, atestando uma preferência das pessoas em formar grupos coesos e leais desde o momento em que nascem. A família é um grande núcleo paternalista, está sempre unida, nela um protege e ajuda o outro, quase que incondicionalmente.

Essa configuração também é notada por DaMatta (2004,) em seu conceito do espaço social brasileiro simbólico denominado **Casa**:

Casas são habitadas por famílias cujo núcleo é constituído de pessoas que possuem a mesma substância. A mesma carne e o mesmo sangue que legitimam um nome comum e sugerem interesses, tendências, bem como um destino compartilhados. (...) Mesmo quando uma casa é pobre, essas tradições se manifestam em móveis, receitas culinárias ou hábitos, ajudando a distinguir aquela “gente” das outras, o que conduz a percepção do grupo familiar como tendo uma personalidade comum (DaMatta, 2004).

O espaço social da Casa antagoniza com o espaço social simbólico da **Rua**. Enquanto o primeiro espaço remete ao aconchego e ao conforto da vida privada, o segundo remete às animosidades e adversidades da vida em sociedade. Sobre a Rua, DaMatta (2004, p. 17) explica: “falamos da “rua” como um lugar de “luta” e de “batalha”, parte da “dura realidade da vida”. O fluxo da “vida”, com suas contradições e surpresas, pertence à rua, onde o tempo- medido pelo relógio, pelo calendário e pelas agendas- corre, voa e passa, fazendo história.”

As relações são construídas e sustentadas no espaço da Casa e inexistentes no espaço da Rua. Assim, na explicação sobre a Casa é possível depreender características do coletivismo de Hofstede et al. (2010) e Hofstede (2011): a identidade construída por meio do grupo de pertencimento; a opinião herdada e compartilhada; a questão da lealdade; a distinção entre **nós** e **eles**. Sendo assim, mais uma dimensão de Hofstede (2010) condiz com observações feitas por intermédio de uma abordagem êmica (DaMatta, 2004). O linguista britânico Richard D. Lewis corrobora a visão do Brasil como uma cultura coletivista ao caracterizar o país como orientado para os interesses do grupo<sup>23</sup> (Lewis, 2006, p. 541).

Com relação à MAS, o Brasil obteve uma pontuação bastante intermediária, 49. Isso significa que traços de feminilidade competem com traços de masculinidade nas formas de agir socialmente no Brasil, em relação a outros países com posições mais extremadas. Meyer (2013, p.18) menciona a fala de Hofstede sobre o Brasil em uma conferência assistida em 2007, na qual o autor pondera que no país há “melhor distribuição dos papéis sociais, onde hierarquia e gênero não desempenham um papel central nas relações interpessoais”, em comparação com os outros países da América Latina que pontuam mais alto nessa dimensão.

Na próxima dimensão ilustrada no gráfico, UAI, temos a maior pontuação delegada ao Brasil, 76. Coerentemente a esse índice, percebe-se no Brasil um estado altamente burocrático, simpatizante de leis e regras, ainda que, em termos práticos, as mesmas não sejam sempre respeitadas. Ao mesmo tempo, nota-se uma aparente intolerância ao que é diverso, vide as rivalidades agressivas no futebol, atos de intolerância religiosa e debates políticos acalorados nas mídias sociais.

Quanto à LTO, com o score 44, encontramos novamente uma posição intermediária, porém tendendo a uma baixa LTO. Conforme as sociedades que possuem orientação de curto prazo, o Brasil deveria preferir a linearidade e a solidez das estruturas já existentes. Entretanto, Meyer (2013, p.18), reportando à palestra de Hofstede que assistiu em 2007, aponta que o pesquisador afirmou que “o Brasil é o único país que não vive preso às tradições, mas sim pensa no futuro e quer construir a sua história à frente, independentemente da história que deixou para

---

<sup>23</sup> “Group-oriented”.

trás”, com a justificativa de que Portugal não é mais padrão de identidade para os brasileiros.

Para concluir a análise do Brasil segundo o modelo de seis dimensões de Hofstede et al. (2010), temos uma pontuação mais para alta de IVR: 59. Isto denota que o brasileiro tende a valorizar o prazer, o lazer e a diversão, exibindo também uma tendência a manter uma atitude positiva e otimista frente a vida. Segundo Lewis (2006, p. 541), os brasileiros amam a música e a dança.

O quadro delineado para descrever o Brasil segundo o modelo de Hofstede et al. (2010) é o ponto focal para a análise dos dados dessa pesquisa. Partindo do cenário ilustrado pelos escores obtidos pelo Brasil, observamos o quanto, durante a interação, os brasileiros percorrem o espaço por entre os polos dimensionais, priorizando, contudo, determinar quais dimensões, ou aspectos das mesmas, são predominantes.

### **2.1.2.**

#### **Aplicação do modelo das dimensões culturais de Hofstede et al. (2010) nesta pesquisa**

Como reportamos anteriormente, Hofstede et al. (2010) compreendem os modos de ações dos indivíduos, majoritariamente, como resultados de programações mentais as quais eles estão sujeitos desde o momento em que nascem. Nesta ótica, certas manifestações desses padrões de pensar, sentir e agir são mais prováveis de serem similares entre indivíduos pertencentes ao mesmo grupo social, se comparados a indivíduos filiados a outro grupo. Isto se dá por duas razões principais: a primeira é que desaprender é muito mais complexo do que aprender. Assim, uma vez que todas as características passíveis de distinguir membros de um grupo de membros do outro forem adquiridas, elas dificilmente serão modificadas, seja por avanços científico-tecnológicos, seja por contato com outras culturas. Considerando que os pais normalmente reproduzem a educação que tiveram ao criar seus filhos, podemos estabelecer que os fenômenos coletivos gerados pela cultura aprendida estão sujeitos a uma estabilidade de difícil contestação.

A segunda razão pela qual conseguimos destacar componentes de diferentes congregações é que o conteúdo cultural a que somos expostos perpassa e molda a personalidade de cada afiliado. A personalidade de cada indivíduo é construída pela conjunção das suas experiências individuais com a programação coletiva a qual foi

exposto ao longo da vida. Assim, em termos de se observar distinções entre os indivíduos, compreendemos que a personalidade, ou seja, o que nos singulariza, é apoiada pela cultura que, por sua vez, é ancorada na natureza humana, isto é, na necessidade de comida, bebida, abrigo, por exemplo, conforme ilustrado pela pirâmide abaixo.

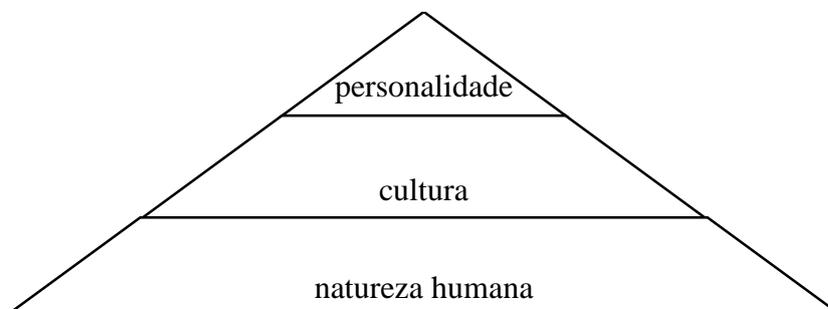
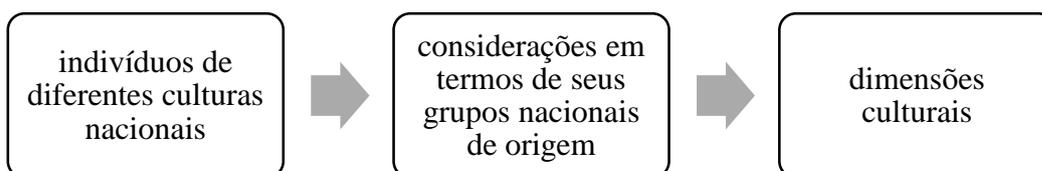


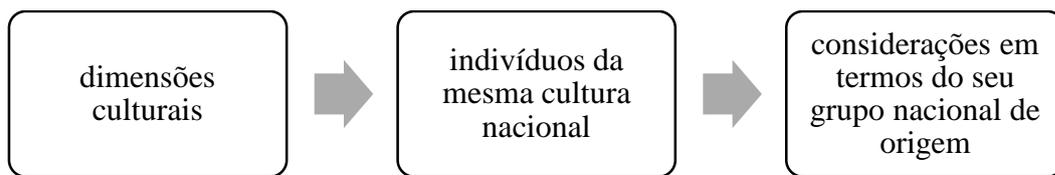
Figura 1- Relação cultura x personalidade x natureza humana.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

O raciocínio manifesto na pirâmide demonstra que os seres humanos são, ao mesmo tempo, indivíduos únicos e distintos entre si. No entanto, em se considerando as associações com as quais se vinculam, eles são iguais em muitos aspectos, de maneira que as semelhanças são mais aparentes quando contemplamos a cultura. Esse pressuposto valida a nossa análise, que parte do discurso de indivíduos sobre questões pessoais e ações particulares para traçar considerações acerca do grupo maior a que estes indivíduos pertencem: seu país, o Brasil. As dimensões culturais que Hofstede et al. (2010) propõem para analisar as culturas nacionais são nosso ponto de partida para analisar os indivíduos contemplados neste trabalho e são também o nosso ponto de chegada, pois as conclusões apresentadas se situam no nível intermediário da pirâmide (cf. figura 1).

Os dois fluxogramas abaixo retratam, respectivamente, a trajetória de investigação seguida nas pesquisas de Hofstede e seus colaboradores e no presente estudo. Os dois estudos consideram que ao se colocar personalidade e cultura em uma balança, a cultura possui um peso maior e, geralmente, se sobressai.



Fluxograma 1- Trajetória de investigação de Hofstede.  
Fonte: Própria autoria, 2017.



Fluxograma 2- Trajetória de investigação empregada nesta tese.  
Fonte: própria autoria, 2017.

Norteiam a teoria de Hofstede et al. (2010) as seguintes dimensões, conforme apresentamos na seção anterior: 1) distância de poder; 2) evitação de incerteza; 3) individualismo *versus* coletivismo; 4) masculinidade *versus* feminilidade; 5) orientação de longo prazo *versus* orientação de curto prazo e 6) indulgência *versus* restrição. Apesar de nem toda dimensão ter um nome para o conjunto de características que se contrapõe a ela, polos bilaterais referentes a cada dimensão são apresentados, teoricamente, na obra. Desta maneira, mesmo que uma dimensão não tenha uma outra dimensão nomeada como contraponto, como é o caso da distância de poder, por exemplo, ela é apresentada em oposição a um outro extremo: o arcabouço teórico hofstediano apresenta características de nações com alta distância de poder e com baixa distância de poder; para fins de construção de gráficos, no entanto, apenas um extremo é considerado e os índices numéricos se responsabilizam por fazer a distinção. Isto ocorre porque Hofstede et al. trabalham as dimensões em uma escala numérica com 100 pontos. A escala numérica elimina a necessidade de se nomear o contraponto da dimensão e, possivelmente por isso, os autores não o fizeram para a distância de poder e para a evitação de incerteza.

Nos dados de Hofstede, o Brasil, por exemplo, pontua 69 em distância de poder, logo, conclui-se existir uma predominância de alta distância de poder em nossa sociedade e tal conclusão é indicada apenas numericamente. Nos casos em que há o emprego de uma nomenclatura dupla - masculinidade *versus* feminilidade, individualismo *versus* coletivismo, orientação de longo prazo *versus* orientação de curto prazo e indulgência *versus* restrição - apenas esta última dimensão tem, na sigla, os dois nomes representados. Todos os outros índices são compostos de referência a apenas um dos nomes, como se vê abaixo:

- masculinidade *versus* feminilidade: MAS, o termo feminilidade é utilizado apenas como um aporte teórico, não é incorporado à sigla.

- individualismo *versus* coletivismo: IDV, o termo coletivismo é utilizado apenas como um aporte teórico, não é incorporado à sigla.
- orientação de longo prazo *versus* orientação de curto prazo: LTO, o termo orientação de curto prazo é utilizado como um aporte teórico, não é incorporado à sigla.
- indulgência *versus* restrição: IVR – I por *Indulgence*, V por *versus* e R por *Restraint*. Tanto o termo indulgência quanto o termo restrição são incorporados à sigla.

Hofstede et al. (2010) fazem uso de escalas numéricas pois trabalham com um grande número de nações comparativamente, ao analisar questionários respondidos por pessoas de diferentes nacionalidades. No entanto, como nossa pesquisa lida com apenas uma cultura, a brasileira, e a natureza dos nossos dados é distinta dos contemplados na obra em questão- os dados são compostos de fragmentos discursivos oriundos de falantes brasileiros- optamos por não utilizar a escala numérica.

Para examinar países, o escore numérico é utilizado como o fio condutor, baseando-se apenas no extremo superior da dimensão, correspondente a 100. Na nossa análise, porém, o fio condutor são os comportamentos e as normas de conduta dos indivíduos, depreendidas dos fragmentos de seus discursos e por isso, precisamos considerar tanto o que para Hofstede et al. é extremo equivalente a 0 na escala deles, quanto o que, para eles, é 100.

Em nosso estudo mostrou-se relevante marcar não somente o quanto um fragmento corresponde a uma dada dimensão principal do modelo de Hofstede et al. (2010), mas também o quanto este se distancia dela; por este motivo, tornou-se imperativo efetivamente tratar de forma binomial todas as dimensões. Na obra em questão, as polaridades aparecem para o estabelecimento das considerações teóricas, como posto acima, mas não necessariamente nas análises dos países. No presente trabalho, marcamos a ausência ou presença de características referentes a cada extremo dentro das dimensões.

Todas as dimensões de Hofstede et al. (2010) recebem, então, neste trabalho, dois nomes para fins de análise, de modo que desenvolvemos nossos gráficos, fluxogramas, diagramas e todo o nosso raciocínio considerando as seguintes dimensões: alta distância de poder / baixa distância de poder; individualismo / coletivismo; masculinidade / feminilidade; alta evitação de incerteza / baixa

evitação de incerteza; orientação de longo prazo / orientação de curto prazo; indulgência / restrição.

Para facilitar a referência a cada uma das dimensões que aplicamos em nossas análises, utilizamos as siglas de Hofstede et al. (2010) acrescidas dos sinais de mais (+) e menos (-) para representar as dimensões com as quais conduzimos a presente investigação. Como resultado, nosso texto, gráficos, fluxogramas e diagramas fazem referência às dimensões culturais da seguinte maneira:

- 1) PDI+: Alta distância de poder.
- 2) PDI-: Baixa distância de poder.
- 3) IDV+: Individualismo.
- 4) IDV-: Coletivismo.
- 5) MAS+: Masculinidade.
- 6) MAS-: Feminilidade.
- 7) UAI+: Alta evitação de incerteza.
- 8) UAI-: Baixa evitação de incerteza.
- 9) LTO+: Orientação de longo prazo.
- 10) LTO-: Orientação de curto prazo.
- 11) IVR+: Indulgência.
- 12) IVR-: Restrição.

Utilizamos as dimensões da maneira exposta acima para poder estabelecer melhor, em cada fragmento estudado, se ele tende para um lado ou para o outro, como se cada fragmento fosse um pêndulo simples que oscila de um extremo ao outro. Os discursos dos participantes são dinâmicos e instáveis, repletos de sutilezas e nuances e, por isso, recorreremos a critérios de análise que pudessem considerar essa fluidez.

Um aumento no número de dimensões culturais já havia sido sugerido por alguns críticos ao trabalho de Hofstede e seus colaboradores, segundo relato do próprio Hofstede (2011, p. 21). O autor, contudo, alega que prefere mantê-las em número menor porque, segundo ele, a capacidade da mente humana para processar informações é limitada e ele não crê que modelos com muitas dimensões sejam úteis. Nesse ponto, o autor cita um artigo de Miller (1956, apud Hofstede, 2011, p. 21) que defende que classificações efetivas não apresentam mais do que 7 categorias, chegando a, no máximo, 9 e, no mínimo, 5. A preferência de Hofstede é por menos dimensões logo, para ele, o ideal é um modelo de até 7 categorias.

Nesta tese, apesar da argumentação deste autor advogando por modelos com um número menor de dimensões, trabalhamos com as 12 dimensões expostas acima por acreditarmos que mais dimensões atendem melhor ao nosso objetivo, qual seja, o de analisar indivíduos e suas ações. O modelo de Hofstede é, assim, adaptado às particularidades dos nossos dados que, lembramos, são provenientes de gravações de programas de rádio, mídia sobre a qual falaremos a seguir.

## 2.2. O Rádio

Os países se distinguem uns dos outros em termos das práticas explícitas que compõem suas identidades nacionais como, por exemplo, sua língua nativa; em termos de valores implícitos e não-materiais, e em termos de suas instituições e das peculiaridades mantidas por elas ao longo da história. Hofstede et al. (2010, p.23) citam, dentre as instituições que podem compor, em algum grau, a essência nacional: as regras, as leis, as organizações ligadas à vida familiar, as escolas, o sistema de saúde, os negócios, o governo, os esportes, a arte, as ciências e o que concerne a este trabalho: a mídia. Para os autores:

As instituições que cresceram dentro de uma cultura perpetuam a programação mental com que foram fundadas. As instituições não podem ser compreendidas sem se considerar a cultura e sem a compreensão de que entender a cultura presume perceber as instituições. Reduzir as explicações para uma ou para a outra é improdutivo.<sup>24</sup>

Dentre as instituições midiáticas presentes em grande parte das sociedades, temos aquelas de comunicação de massa: a TV, o jornal e outras formas de mídia impressa, o rádio e a internet, que acaba por englobar e mesclar um pouco de todas as outras. Neste trabalho voltamos a atenção para o rádio, que é “o único veículo de comunicação que chega a muitos lugares do país, uma vez que é uma mídia barata – tanto para quem produz quanto para quem adquire a tecnologia de recepção” (Baroni & Baldo, 2010, p. 1). No Brasil, segundo dados levantados por uma pesquisa realizada pela Mídia Dados 2017<sup>25</sup>, 69,4% dos domicílios possuem um

---

<sup>24</sup> “institutions that have grown within a culture perpetuate the mental programming on which they were founded. Institutions cannot be understood without considering culture, and understanding culture presumes insight into institutions. Reducing explanations to either one or the other is sterile.”

<sup>25</sup>[https://dados.media/#!/view/CATEGORY/RADIO/MDB\\_RAD\\_PROJECÃO\\_DE\\_DOMICILIO\\_S\\_COM\\_RADIO](https://dados.media/#!/view/CATEGORY/RADIO/MDB_RAD_PROJECÃO_DE_DOMICILIO_S_COM_RADIO) (Acesso em: 12 dez. 2017)

aparelho de rádio, ou seja, 47.790,9 casas podem recorrer a esse veículo de comunicação. Este número ilustra o papel imprescindível e o alcance do rádio no país, considerando as dimensões continentais do mesmo e a sua grande diversidade socioeconômica, e pode ser ainda maior se considerarmos os computadores e aparelhos celulares presentes em cada domicílio que podem substituir o aparelho de rádio em si para sintonizar essa mídia.

Souza (2013, p. 38) explica que, por demandar apenas o sentido da audição, o rádio não tem como concorrentes a TV ou a internet, já que a recepção da mensagem se torna compatível à realização de outras atividades<sup>26</sup>, o que torna o rádio atraente mesmo para aqueles que se consideram ocupados demais para acessar qualquer mídia. Baroni & Baldo (2010, p. 3) acrescentam ainda que o rádio possui um alcance maior do que as mídias impressas e a TV porque essas duas mídias transmitem informações por escrito- a primeira majoritariamente, a segunda minoritariamente- exigindo um receptor que saiba ler. Para ouvir o rádio, ao contrário, basta ao sujeito ter a capacidade de ouvir. Os seres humanos ouvintes conseguem não só captar e reter mensagens sonoras, como também conseguem fazê-lo enquanto se dedicam ao exercício de outra atividade qualquer. Baroni & Baldo (2010, p. 3) comentam ainda sobre o fato de o rádio ser um veículo passível de transmitir os fatos no instante em que estes ocorrem, assim como a TV e a internet. Os meios impressos levam desvantagem, nesse sentido.

Ortriwano (1985, p. 13) apresenta uma breve retrospectiva sobre a introdução, instalação e expansão do rádio no Brasil. Dentre os pontos relatados pela autora que tem relevância para esta pesquisa, destacamos:

- 1) O papel do Rio de Janeiro nesse processo. A cidade foi, oficialmente, a primeira a instalar uma emissora de rádio. Adicionalmente, a primeira transmissão de rádio ocorreu na cidade no ano de 1922. Um dos programas investigados nesta tese é do Rio de Janeiro e esta é a cidade com a maior preponderância histórica e tradição no rádio no Brasil.
- 2) Ao longo do tempo, a fim de se sustentar financeiramente, o rádio deixa de ser patrocinado por alguns indivíduos ou grupos isoladamente e adquire um tom mais comercial, isto é, se torna sustentado pelos

---

<sup>26</sup> Existem programas de rádio que transmitem seus programas na internet e/ou na TV. Entretanto, consideramos que a forma com que as pessoas têm acesso à essa mídia ainda seja utilizando, majoritariamente, apenas o recurso sonoro.

anunciantes e pelas propagandas transmitidas: “a introdução das mensagens comerciais transfigura imediatamente o rádio: o que era “erudito”, “educativo”, “cultural” passa a transformar-se em “popular”, voltado ao lazer e à diversão” (Ortriwano, 1985, p. 15).

- 3) O rádio que inicialmente configurou-se como meio de comunicação que atendia a elite vira, após o evento relatado no item 2, um meio de comunicação de massa, acessível também às camadas populares.

Desta maneira, conforme a linha evolutiva do rádio vai se desvelando, observamos a consolidação das emissoras de rádio no país e a segmentação em dois nichos principais: Rádio de Alta Estimulação e Rádio de Baixa Estimulação. Artur da Távola, segundo explica Ortriwano (1985, p. 29), propôs essa nomenclatura para diferenciar as intenções e o público de ouvintes almejado pelas estações de rádio. O primeiro grupo, mais voltado para a fala e a prestação de serviços, é também denominado Rádio da Mobilização. O segundo tipo ocupa-se mais da reprodução de músicas, é a rádio voltada para o relaxamento e entretenimento.

As duas rádios de onde nossos dados foram gerados podem ser consideradas de Alta Estimulação e, como tal, possuem as seguintes características (Baptista, 2011, p.107):

- buscam mobilizar: as duas rádios discutem questões de utilidade pública, segundo seus sites oficiais;
- usam estímulos sonoros permanentes: usam vinhetas ou jingles característicos para cada momento de sua programação;
- têm caráter de urgência: valorizam o aqui e o agora e possuem uma dinâmica que busca estimular a eficiência e a velocidade na entrega de informações;
- mantêm proximidade com a comunidade por meio do estímulo à participação dos ouvintes: ambas disponibilizam vários canais para a participação de seus ouvintes. Essa participação é fundamental para o êxito e existência dos quadros estudados;
- individualizam os comunicadores: cada um tem o seu show, com suas marcas e particularidades próprias;
- têm caráter de humor e descontração: as questões são tratadas de maneira leve e satirizadas sempre que possível;

- personalizam o ouvinte: este tem nome, voz e papel preponderante na estrutura de participação;
- estimulam o sentimento de solidariedade e participação nos acontecimentos da comunidade: nossos dados exemplificam este ponto, já que aconselhar é demonstrar empatia e preocupação para com o outro;
- mantêm proximidade com a cultura popular, na medida em que atendem demandas e anseios de membros daquela cultura: isto também pode ser comprovado em nossos dados. Na medida em que a rádio auxilia seus ouvintes a resolver questões pessoais, ela se torna uma entidade importante na vida cotidiana deles.

Dentre os vários tipos de programas que têm por objetivo estreitar a relação com os ouvintes, figuram os quadros de aconselhamento que, por serem uma construção dialógica, são bem recebidos pela audiência das rádios de alta estimulação. Segundo Castellano (2012, p.1), a partir dos anos 1990, houve um deslocamento desse tipo de construção discursiva da mídia impressa representada por revistas especializadas e livros de autoajuda, para o rádio e para a TV, em consonância com o que o fenômeno denominado de **surto de aconselhamento** pelo sociólogo polonês Bauman (1998, p.221). Segundo ele explica, as transformações provenientes do processo de globalização levaram ao descrédito os grandes esquemas que se ocupavam em explicar o mundo e a sociedade e, com isso, geraram a insegurança como efeito colateral, já que a solidez das instituições em que se confiava se desfez. Deste modo, na busca de se reestabelecer algum senso de segurança,

As homens e mulheres pós-modernos realmente precisam do alquimista que possa, ou sustente que possa transformar a incerteza de base em preciosa autosegurança, e a autoridade da aprovação (em nome do conhecimento superior ou do acesso à sabedoria fechado aos outros) é a pedra filosofal que os alquimistas se gabam de possuir. A pós-modernidade é a era dos especialistas em “identificar problemas”, dos restauradores da personalidade, dos guias de casamento, dos autores de livros de “auto-afirmação”: é a era do “surto de aconselhamento. (Bauman, 1998, p. 221)

O alquimista, na metáfora empregada por Bauman, é o especialista legitimado socialmente ou pela mídia a aconselhar. No caso das mídias, este papel pode ser delegado a um profissional da própria mídia em questão ou a alguém por ela selecionado, mesmo que o indivíduo em questão não tenha o conhecimento técnico,

tal qual ocorre com os aconselhadores do quadro PA, que são pessoas comuns e não especialistas nos assuntos sobre os quais opinam. Mais recentemente, por exemplo, temos observado também a figura do coach<sup>27</sup> ocupando esse papel de alquimista, ou seja, de aconselhador autorizado socialmente.

Considerando que estamos ainda vivendo na era do surto de aconselhamento e o papel das mídias, dentre elas o rádio, dentro dessa dinâmica que estende as suas atribuições para além da mera transmissão de informações, examinamos a seguir duas pesquisas: a primeira engloba rádio e programas de aconselhamento; a segunda foca na realização do aconselhamento na sociedade brasileira.

### **2.2.1. Aconselhamento em programas de rádio**

Dentro do campo da pragmática que é o campo científico que direciona sua atenção às circunstâncias de uso dos signos linguísticos e ao papel (atitudes) do usuário na comunicação (Bouchet, 2010, p. 139), citamos o trabalho de DeCapua & Dunham (1993) sobre as estratégias utilizadas na construção do discurso de aconselhamento em programas de rádio dentro da sociedade norte-americana.

Nesse estudo, DeCapua & Dunham (1993, p. 519) observam que, em termos gerais, as pessoas buscam conselhos- definidos como: “opiniões ou consulta dada por pessoas que se percebem com conhecimento e/ou que são percebidas pelo solicitante do conselho como dignas de credibilidade, confiança e lealdade”<sup>28</sup>- de pessoas que elas sentem ter compreensão dos seus problemas, independentemente de essas pessoas possuírem diplomas e certificados que as qualifiquem. Elas concluem que a qualificação em si é um critério essencialmente percebido e, por conseguinte, subjetivo (DeCapua & Dunham, 1993, p. 520).

Similarmente ao que ocorre em nossos dados provenientes do quadro PA, na pesquisa de DeCapua & Dunham (1993) os aconselhamentos envolvem ligações telefônicas feitas ao programa de rádio, sendo que em nossos dados, as ligações são apenas para o aconselhamento e, nos dados das pesquisadoras, tanto a consulta quanto o aconselhamento acontecem via telefone. Depois de uma vasta análise, as

<sup>27</sup><https://oglobo.globo.com/sociedade/coaching-ganha-cada-vez-mais-adeptos-segmentos-19483276>

<sup>28</sup> “opinions or counsel given by people who perceives themselves as knowledgeable, and/or who the advice seeker may think are credible, trustworthy, and reliable”.

autoras perceberam que as ligações de aconselhamento contavam com dois momentos específicos e interdependentes: o diagnóstico e o direcionamento<sup>29</sup>. O primeiro refere-se ao momento em que se pede o conselho e o segundo, ao momento em que se dá um conselho.

O diagnóstico, chamado na nossa pesquisa de consulta ou pedido de conselho, consiste no momento em que é exposta a situação-problema e presume o uso de várias estratégias por parte do solicitante de conselho para que ele obtenha êxito em conseguir ajuda, sendo as principais: incluir explicações, elaborações e narrações em suas solicitações (DeCapua & Dunham, 1993, p. 525).

O diagnóstico engatilha e guia o direcionamento que, por sua vez, busca resultar em alguma ação por parte do solicitante de conselho, mesmo que tal ação seja somente refletir sobre o ponto de vista compartilhado pelo aconselhador que tem fundamentos para acreditar que a ação sugerida beneficiará o aconselhado. Tanto o diagnóstico quanto o direcionamento são, deste modo, empreendimentos cooperativos (DeCapua & Dunham, 1993, p. 525).

Devido a essa presunção da realização de uma ação futura pelo solicitante do conselho, os atos de aconselhamento são, por conseguinte, classificados, dentro da teoria dos atos de fala<sup>30</sup>, como atos diretivos e, como não é sabido nem pelo aconselhador, nem pelo aconselhado, se tal ação será mesmo realizada, existe ameaça à face negativa do aconselhado (Alcântara, 2001, p. 6). Para minimizar essa ameaça, o aconselhador, normalmente, busca atenuar seu enunciado, fazendo uso de estratégias linguísticas e modalizadoras. Como nossos dados não incluem interações diretas entre aconselhador e aconselhado, imaginamos que a cautela empregada para atenuar os enunciados de aconselhamento seja menos aparente e que discursos mais diretos e críticos sejam encontrados nos nossos dados.

Além da preocupação com uma possível ameaça a face do aconselhado no ato de construir a enunciação, a função do aconselhador é ampla e engloba, segundo DeCapua & Dunham (1993, p. 526), três papéis principais: 1) auxiliar o aconselhado a clarificar sua situação-problema e, em seguida, sugerir um

---

<sup>29</sup> Do inglês: *Diagnostic e Directive*. (DeCapua & Dunham, 1993, p. 520)

<sup>30</sup> A Teoria dos Atos de Fala de Austin (1962) e Searle (1969) considera que tudo o que é realizado por meio da verbalização linguística é um ato de fala, pois não estamos meramente proferindo ondas sonoras, mas estamos agindo socialmente. Deste modo, os atos são constituintes elementares do uso e da compreensão da linguagem, e, para a sua realização, devem se submeter a condições de sucesso e de felicidade.

direcionamento; 2) apresentar as opções de caminho que o aconselhado dispõe para resolver sua questão; 3) ajudar o aconselhado a implementar uma decisão, feita previamente, de modo a obter êxito com a mesma. Essa terceira função do aconselhador é específica, de acordo com as autoras, do contexto dos dados provenientes do rádio e consiste em realizar uma reafirmação já que, por vezes, os aconselhados já descrevem durante o diagnóstico como eles pretendem resolver os seus problemas. Em casos assim, o que os consultantes buscam não é um conselho propriamente dito e sim uma confirmação de que estão fazendo a opção certa.

Durante o diagnóstico, o aconselhador, que nos programas estudados pelas autoras também é o apresentador do programa, seleciona qual, dentre os três papéis acima, ele assumirá naquele aconselhamento. Apesar de o objetivo principal do aconselhador ser o de ajudar aqueles que telefonam para a rádio a resolverem seus problemas, enquanto apresentador de programa de aconselhamento no rádio, este profissional também tem a tarefa de despertar o interesse do público geral de ouvintes, de dar suporte às decisões que eles possam ter alcançado antes de fazer contato com a rádio, bem como a de aconselhar ou ajudar pessoas que, entre o vasto público ouvinte, possam ter problemas parecidos aos abordados nos programas. DeCapua & Dunham (1993, p. 529) destacam ainda que todos esses objetivos podem ser afetados pelas limitações de tempo do programa de rádio.

A seguir apresentamos algumas conclusões provenientes do estudo de Alcantâra (2001) que analisou 84 enunciados produzidos por falantes brasileiros<sup>31</sup> face a seis cenas hipotéticas criadas para encorajar o aconselhamento. O objetivo do estudo era observar se os entrevistados optariam por enunciados de conselhos (CO), isto é, enunciados que apresentam uma solução para a situação-problema em voga, ou de não-conselhos (NCO), ou seja, enunciados que não apresentam uma solução, relacionando tal escolha às estratégias de envolvimento e independência dos mesmos em relação às particularidades do problema apresentado na consulta.

---

<sup>31</sup> As entrevistas que geraram os enunciados analisados foram feitas em uma escola federal e duas municipais em Juiz de Fora, MG. 28 sujeitos foram entrevistados, desses 14 eram mulheres e 14 homens.

### 2.2.2. Aconselhamento em interações (hipotéticas) face a face

Sobre os atos de aconselhamento produzidos por brasileiros, temos como base as considerações traçadas por Alcântara (2001) em sua pesquisa<sup>32</sup>. As cenas que geraram as respostas envolviam questões de problema de relacionamento no namoro; problemas de saúde como obesidade, doença terminal e assinar ou não documento para cirurgia; problema de vício de cigarro; e problema de valor moral, sendo a honestidade o valor em pauta. A análise indicou que existe uma preferência por parte dos brasileiros em realizar o ato de aconselhamento: “os brasileiros parecem não entender o aconselhamento como uma intromissão muito forte, já que, na maioria das situações propostas, optaram por dar conselhos” (Alcântara, 2001, p. 68). Das 84 respostas obtidas pela pesquisadora 69% eram de conselhos e 31% de não-conselhos.

No entanto, Alcântara (2001, p. 75) nota que os brasileiros se preocupam com a maneira como dão os seus conselhos, mitigando-os e evitando explicitá-los, empregando estratégias defensivas e protetoras da face para que possíveis ofensas ou desconfortos não ocorram.

A preocupação com ter direito e/ou autoridade para aconselhar também foi observada no comportamento dos brasileiros pesquisados. Ainda assim, segundo a autora, os brasileiros tendem a aconselhar, por se alinharem a uma postura coletivista<sup>33</sup>, e por considerarem, adicionalmente, o contexto da situação, isto é, a urgência do problema a ser solucionado e a presença de valor moral, entre outros fatores.

Alcântara (2001, p.70) apoia-se também nos conceitos de alta e baixa contextualização (cf. 2.1) propostos por Hall (1976), um autor sempre referenciado em estudos interculturalistas. A autora conclui que, no que tange ao aconselhamento, o brasileiro opta por uma realização com alta contextualização:

---

<sup>32</sup> A autora ressalta que seus dados foram gerados por meio de entrevistas realizadas na cidade mineira de Juiz de Fora e que, portanto, podem estar refletindo uma tendência mineira e não brasileira, de modo generalizante.

<sup>33</sup> Em oposição a uma postura individualista.

As respostas de CO/NCO<sup>34</sup> nos mostram que as estratégias utilizadas são mais modalizadas e indiretas do que claras e diretas. Caberá ao aconselhado depreender o conselho, e não ao aconselhador explicitá-lo claramente. Em algumas respostas de NCO, por exemplo, foi possível, ‘lendo entre as entrelinhas’, compreender o que o falante gostaria de ter dito, ou seja, dar um conselho, apesar de na realidade não tê-lo feito.

O estudo de Alcântara (2001, p. 71) constata então uma tendência brasileira de não ir direto ao ponto ao aconselhar. Os informantes optaram, ao contrário, por abrir suas falas elaborando uma argumentação, comentário ou explicação antes de apresentar seu CO ou NCO e cumprir o que lhes havia sido solicitado. Comportamento semelhante já havia sido apontado por Garcez (1993 apud Alcântara, 2001, p. 71) em pesquisa sobre os brasileiros em reuniões de negócios e por Oliveira (1997 apud Alcântara, 2001, p. 71), em estudo sobre o desenvolvimento de textos de alunos universitários. Deste modo, Alcântara (2001, p.71) destaca que esta maneira de abordar o tópico sujeito ao conselho com digressões e preparações para só então apresentar o ponto principal, seja direta ou indiretamente, parece ser uma característica cultural dos brasileiros tanto na língua oral quanto na escrita.

### **2.3. Resumo**

Neste capítulo abordamos as principais obras e conceitos teóricos que norteiam a nossa pesquisa. Dentre o que foi apresentado, destacamos as contribuições do interculturalismo com noções que permeiam toda a nossa análise, com destaque para o conceito de sensibilidade intercultural, a distinção entre cultura objetiva e cultura subjetiva e o modelo dimensional de Hofstede et al. (2010) em que nos baseamos amplamente para estabelecer os nossos critérios e procedimentos de análise.

---

<sup>34</sup> CO= ato de aconselhamento; NCO= ato de não-aconselhamento.

### **3**

## **Metodologia**

Este capítulo descreve a metodologia de pesquisa empregada nesta tese cujo objetivo é o de analisar os atos de aconselhamento em quadros radiofônicos à luz das dimensões das culturas mundiais proposta por Hofstede et al (2010).

### **3.1.**

#### **Natureza da pesquisa**

Esta pesquisa é fundamentalmente de base qualitativa e interpretativa dos dados. Uma pesquisa qualitativa mostra-se especialmente apropriada quando os dados com os quais estamos lidando são de natureza subjetiva, como é o caso do discurso, compreendido neste trabalho como uma forma de materialização de valores culturais.

A emergência dos métodos qualitativos marca o fim das certezas em ciências humanas. De um modo geral, o método qualitativo é hermenêutico, busca o sentido e as finalidades da ação humana e dos fenômenos sociais. Neste sentido, a pesquisa nessa abordagem, está mais voltada para a compreensão dos valores, intenções, finalidades, crenças, ideologias etc. dos seres humanos. Por isso trabalha com dados, dificilmente quantificáveis, como os obtidos em entrevistas, observações, diários, fotografias, recorrendo a métodos de análise indutiva, inspirando-se na experiência da vida cotidiana e do senso comum que ela tenta sistematizar. Mesmo não rejeitando os números nem as estatísticas, a pesquisa qualitativa se concentra prioritariamente na análise dos processos sociais, no sentido que as pessoas e a coletividade dão à ação, na vida cotidiana, na construção da realidade social (Pinto, N. B. et al, 2004, p. 4).

Em face de o nosso objetivo geral com este estudo ser o de melhor compreender o comportamento sociocultural dos participantes dentro de um contexto em que estes pedem e dão conselhos em programas de rádio, adotamos a análise de conteúdo como maneira de abordar os dados.

Para tanto, nossa pesquisa pauta-se também em métodos quantitativos de análise. Percebemos a necessidade de desenvolver gráficos percentuais das dimensões culturais encontradas nos fragmentos das transcrições para determinar o quão frequente uma dada dimensão cultural é em cada discurso considerado.

A utilização de métodos quantitativos conjugados com qualitativos é encorajada por Hofstede (2011):

Validar as dimensões não é somente, é claro, e nem principalmente, uma questão quantitativa. Igualmente importante é a interpretação qualitativa do que as diferenças nas dimensões significam para cada uma das sociedades estudadas, o que requer uma abordagem êmica para cada sociedade, apoiando a abordagem ética dos dados dimensionais (Hofstede, 2011, p. 9).

As porcentagens obtidas aliadas a informações provenientes de fluxogramas e diagramas qualitativos embasam a nossa análise que pretende fornecer uma abordagem êmica, isto é, relativa a uma cultura específica, a partir da abordagem ética de Hofstede et al. (2010), relativa a generalizações sobre diversas culturas. Segundo Peterson (2004, p. 34), “entender a cultura é, e deve ser, um negócio entroncado e complicado (e agradável) conforme você vai se aprofundando mais, então busque não simplificar demasiadamente.”<sup>35</sup>

### **3.2. Contexto da pesquisa**

Os dados finais gerados são resultado da gravação dos programas estudados e/ou de acessos aos sites das duas rádios transmissoras para a coleta de material escrito e de áudio. Alguns programas foram gravados e transcritos, mas somente 4 selecionados para compor o nosso corpus. O critério de recorte que nos levou a formação do corpus aqui analisado foi a temática das situações-problema sobre as quais os ouvintes pedem conselhos. Os 4 programas selecionados lidam com a temática das relações amorosas ou românticas. Muitos programas que são transmitidos lidam com questões familiares e profissionais, no entanto, o relacionamento a dois é um tema deveras recorrente e, portanto, optamos por trabalhar com ele.

Sendo a rádio, canal que originou nossos dados, um meio de interação aberto, democrático e acessível a pessoas de todas as classes, faixas etárias e realidades econômico-sociais, delimitar o perfil dos falantes cujos discursos são objetos de nossa análise é inviável. Dados mais específicos sobre os ouvintes não são revelados quando o programa é transmitido e não são disponibilizados no site. Mas,

---

<sup>35</sup> “Understanding culture is, and should be, a messy and complicated business (and an enjoyable one) the deeper you get, so be sure not to oversimplify it”.

como singularizar a fonte de informação não é o nosso objetivo, consideramos, de certo modo, positivo não possuímos maiores conhecimentos, pois podemos considerá-los como 4 amostras ao acaso de pessoas que formam a cultura nacional brasileira, conforme delineado por Hofstede et al (2010). No entanto, para a construção de um corpus mais uniforme, consideramos solicitações de conselhos feitas por mulher e por homem, em ambos os programas. Não temos intenção de pesquisar particularidades correlacionadas ao gênero. A escolha por pedidos masculinos e femininos se deve unicamente a uma tentativa de maior padronização nos dados oriundos de cada programa.

Nos dois programas aqui considerados, o PA e o DG, o pedido de conselho lido pelo apresentador é costumeiramente disponibilizado publicamente. No quadro PA, o e-mail é publicado no *site* da rádio Tupi. No quadro DG, o *podcast* do programa contendo a leitura do e-mail também se encontrava disponível no site da extinta Rádio Globo de Belo Horizonte.

A gravação do quadro PA com o objetivo de estabelecer um corpus para esta pesquisa foi iniciada no ano de 2014 e se encerrou no ano de 2016. Durante esse período, nos familiarizamos mais com a natureza do quadro e temas abordados, ao mesmo tempo em que buscávamos um outro quadro que pudesse, de alguma forma, dialogar comparativa ou contrastivamente com o PA. Somente em 2016 descobrimos o quadro DG por meio de uma busca na internet por programas de aconselhamento no rádio. Deste modo, enquanto todos os quadros PA foram ouvidos e gravados durante a sua transmissão em tempo real no rádio, os quadros DG foram coletados diretamente do site da rádio transmissora.

Estabelecemos os aconselhamentos sobre problemas de relacionamento como temática e utilizamos em nosso corpus do PA dois programas gravados em dias consecutivos, 4/10/2016 e 5/10/2016. Agradou-nos o fato de os consultantes dessas datas serem um homem e uma mulher e então tentamos localizar, dentre as gravações do DG que estavam no site, programas que também tratassem de dificuldades no relacionamento e que tivessem como consultantes um homem e uma mulher. O programa com uma consultante do sexo feminino foi facilmente encontrado e a gravação era relativamente recente, com data de transmissão de 22/8/2016. Encontrar uma gravação do DG contendo um consultante do sexo masculino, no entanto, foi bem mais complexo. Encontramos um único programa nesse padrão datado de 23/7/2012, ou seja, bem anterior ao ano dos outros 3 quadros

selecionados.<sup>36</sup> Contudo, como esse foi o único programa DG localizado cujo consultante era um homem, optamos por incluí-lo no corpus.

O projeto que originou essa pesquisa não foi submetido à Comissão de Ética da PUC-Rio pois a qualificação do mesmo ocorreu em data anterior ao estabelecimento da submissão como norma para as pesquisas de pós-graduação na instituição. Entretanto, como explicamos, todos os dados com os quais trabalhamos nesta tese são de domínio público e os ouvintes já participam dos programas com nomes fictícios a fim de proteger suas reais identidades, caso assim desejem.

### **3.3. Procedimentos e critérios para a análise dos dados**

Em um primeiro estágio, transcrevemos livremente os 4 programas selecionados, já que transcrições aplicando as convenções da sociolinguística interacional não se mostram compatíveis com os nossos objetivos de pesquisa. Após a conclusão das transcrições, desconsideramos as falas espontâneas<sup>37</sup> dos apresentadores tanto no quadro PA, quanto no quadro DG, para melhor padronizar os discursos, objetos de nosso estudo. Somente as falas dos apresentadores com o intuito de apresentar o pedido de conselho entraram em nossa seleção. Focamos assim nos seguintes discursos:

- 1) Palavra Amiga (PA): discurso do pedido de conselho presente no e-mail lido pelo apresentador do programa; conselho dado pela ouvinte 1; conselho dado pela ouvinte 2.
- 2) Divã da Globo (DG): discurso do pedido de conselho relatado pelo apresentador do programa; conselho dado pelo psicólogo ou psicóloga.

Em seguida, fragmentamos cada discurso em unidades de sentido que representam uma, ou mais, dimensão cultural e os numeramos seguindo o padrão abaixo para as consultas, ou pedidos de conselho:

- PACH1- Palavra Amiga consulta feita por homem fragmento 1; e assim sucessivamente até PACH21.

<sup>36</sup> Nossa triagem para a seleção desses quatro programas indicou que os programas de aconselhamento no rádio parecem atrair mais consultantes mulheres do que consultantes homens.

<sup>37</sup> Os apresentadores interagem com os aconselhadores emitindo opiniões, concordando, discordando, encorajando-os a falar mais ou menos e esse tipo de enunciação que denominamos de fala espontânea do apresentador.

- PACM1- Palavra Amiga consulta feita por mulher fragmento 1; e assim sucessivamente até PACM22.
- DGCH1- Divã da Globo consulta feita por homem fragmento 1; e assim sucessivamente até DGCH10.
- DGCM1- Divã da Globo consulta feita por mulher fragmento 1; e assim sucessivamente até DGCM10.

Para os conselhos, ou respostas às consultas, o padrão adotado foi:

- PAR1H1- Palavra Amiga resposta 1 à consulta feita por homem fragmento 1; e assim sucessivamente até PAR1H14.
- PAR2H1- Palavra Amiga resposta 2 à consulta feita por homem fragmento 1; e assim sucessivamente até PAR2H14.
- PAR1M1- Palavra Amiga resposta 1 à consulta feita por mulher fragmento 1; e assim sucessivamente até PAR1M17.
- PAR2M1- Palavra Amiga resposta 2 à consulta feita por mulher fragmento 1; e assim sucessivamente até PAR2M12.
- DGRPH1- Divã da Globo resposta profissional à consulta feita por homem fragmento 1; e assim sucessivamente até DGRPH17.
- DGRPM1- Divã da Globo resposta profissional à consulta feita por mulher fragmento 1; e assim sucessivamente até DGRPM10.

A fragmentação dos discursos transcritos foi feita após termos definido as 12 dimensões que embasariam as análises. Sendo assim, a cada dimensão observada, separávamos o texto transcrito, de modo que a segmentação foi feita de maneira interpretativa e intuitiva. Como resultado, obtivemos o seguinte quadro geral contendo o número de fragmentos analisados nesta pesquisa.

Tabela 8- Segmentação dos discursos em fragmentos

	<b>PA</b>	<b>DG</b>
Consulta homem	21 fragmentos	10 fragmentos
Consulta mulher	22 fragmentos	10 fragmentos
Resposta 1 ao homem	14 fragmentos	_____
Resposta 2 ao homem	14 fragmentos	_____
Resposta 1 à mulher	17 fragmentos	_____
Resposta 2 à mulher	12 fragmentos	_____
Resposta profissional ao homem	_____	17 fragmentos
Resposta profissional à mulher	_____	10 fragmentos

Fonte: própria autoria, 2017.

A próxima etapa após a segmentação e numeração dos fragmentos de discursos foi pontuar que dimensão, ou dimensões, cultural se mostrava predominante em cada fragmento. Cabe notar que citamos a dimensão, ou dimensões, que mais nos foi aparente. Entretanto, sabemos que outros pesquisadores, fazendo a mesma análise, podem encontrar novas dimensões, ou até mesmo, discordar da nossa análise. Compreendemos também que as dimensões apresentam diversos pontos de convergência, então, nossa análise é apenas uma, dentre outras tão possíveis e plausíveis quanto a nossa.

Outro cuidado que tivemos ao apontar as dimensões culturais percebidas nos fragmentos foi o de definir o referente de cada dimensão, principalmente nos discursos de consulta. Para pedir conselho, cada ouvinte faz uma narrativa e nessa narrativa eles falam de si mesmos e de outros personagens de suas vidas que julgam relevantes a fim de explicar o seu problema. Então, destacamos que dimensões, em seus discursos, eles usam para descrever a si próprios e aos seus atos e que dimensões estão sendo mencionadas para descrever os outros personagens da história. O foco da análise foi o aconselhado e não os personagens por ele mencionados.

Apesar de os julgamentos a terceiros serem menos frequentes nas respostas às consultas, pois em geral, os aconselhadores direcionam suas avaliações e sugestões ao autor do pedido de conselho, mantivemos o cuidado descrito no parágrafo anterior e procuramos nos ater ao que era dito para e/ou sobre o aconselhado somente.

De posse das transcrições devidamente fragmentadas e cada fragmento assinalado segundo a dimensão cultural percebida nele, desenvolvemos gráficos percentuais para cada texto fragmentado com o objetivo de captar a prevalência ou preferência por uma ou mais dimensões culturais, bem como o contrário, isto é, visualizar que dimensão ou dimensões eram de menor relevância naquele contexto.

Durante o processo de desenvolvimento dos gráficos, ao contabilizar os fragmentos, notamos que certas ideias se repetiam por mais de um fragmento. Alguns conselhos foram construídos se utilizando de redundância, talvez pelos aconselhadores estarem falando ao mesmo tempo em que pensando, talvez pela escassez de novos argumentos. De todo modo, percebemos que, por exemplo, uma análise gráfica que constatasse muito coletivismo (IDV-) em um dado discurso, não era necessariamente uma prova contundente de que essa fosse a dimensão que

majoritariamente embasasse aquele discurso. Uma maior percentagem de fragmentos ligados ao IDV- poderia indicar somente uma repetição de um mesmo argumento coletivista ao longo do discurso em tela.

Constatado o problema descrito acima, buscamos como uma forma de melhor perceber que dimensões estavam de fato norteando cada discurso nos ater apenas ao que não se repetia e olhar para cada discurso e seus respectivos fragmentos da maneira mais objetiva possível, construindo resumos de cada um deles que representamos na forma de fluxogramas. Deste modo, para cada programa PA analisado, desenvolvemos 3 fluxogramas: o primeiro para o pedido de conselho, o segundo para o conselho 1 e o último para o conselho 2. Como nesse quadro, estamos lidando com dois conselhos provenientes de dois interlocutores diferentes, desenvolvemos ainda diagramas que pudessem destacar pontos comuns aos dois discursos dos aconselhadores e, ainda, os pontos divergentes. Como nos quadros do programa DG, só há um conselho para cada consulta, apenas 2 fluxogramas foram desenvolvidos por programa: um para o pedido e o outro para o conselho em si.

As análises pautaram-se então nos resultados das análises gráficas, dos fluxogramas e, quando aplicável, dos diagramas. Contudo, é mister ressaltar ainda, sobre os gráficos, que tivemos de buscar uma solução para uma outra questão com a qual nos deparamos ao desenvolvê-los: as dimensões que Hofstede et al. (2010) usaram nos gráficos e rankings da obra não dariam conta das nuances que nós gostaríamos de incorporar à análise.

Hofstede et al. (2010) partem de uma perspectiva que considera índices numéricos altos ou baixos para opor as características das diferentes culturas. As relações de distinção estabelecidas entre os países são estatísticas, de forma que não se pode rotular rigidamente um país segundo uma dimensão compreendendo-o como uma amostra pura e irrestrita das características daquela dimensão. No entanto, um fragmento discursivo pode ser classificado mais objetivamente como uma representação do pensamento relacionado a um dado extremo da dimensão cultural nele percebida, sem que seja necessário recorrer às relativizações.

Norteando toda a teoria exposta em Hofstede et al. (2010), conforme apresentamos no capítulo anterior, estavam as seguintes dimensões: distância de poder, evitação de incerteza, individualismo *versus* coletivismo, masculinidade *versus* feminilidade, orientação de longo prazo *versus* orientação de curto prazo e indulgência *versus* restrição. Polos bilaterais referentes a cada dimensão são

apresentados na obra teoricamente de maneira que mesmo uma dimensão que não tenha uma outra dimensão de contraponto, como é o caso da distância de poder (PDI), por exemplo, é apresentada em oposição a um outro extremo: os autores apresentam marcas relativas a uma alta distância de poder e a uma baixa distância de poder. Para fins gráficos, no entanto, apenas um extremo é considerado e os índices numéricos se responsabilizam por fazer a distinção. Em seus dados, o Brasil, por exemplo, pontua 69 em distância de poder, logo, conclui-se um regimento de alta distância de poder. No entanto, essa conclusão é indicada numericamente. Os autores não usam a nomenclatura polarizada para todas as dimensões e nos casos em que usam, como, por exemplo, masculinidade *versus* feminilidade, apenas uma delas gera os índices e guia a análise, no caso citado, a masculinidade (MAS) faz esse papel. A feminilidade é só um aporte teórico.

Em nossa pesquisa, queríamos marcar tanto quanto um fragmento correspondia a uma dada dimensão principal do modelo de Hofstede et al. (2010), tanto quanto este se distanciava dela e por isso, sentimos a necessidade de efetivamente bifurcar todas as dimensões. Na obra de Hofstede et al. (2010) as bifurcações aparecem para as considerações teóricas, como posto acima, mas não necessariamente para analisar os países. Ao analisar os países, o escore numérico era o fio condutor da análise. O fio condutor da nossa análise serão os valores morais depreendidos de cada fragmento de discurso que correspondem a dada dimensão, pois, segundo estes autores, os valores são a parte estável da cultura e, portanto, são um bom ponto focal para pesquisas na área de interculturalismo (Hofstede et al., 2010, p.28).

Neste trabalho, todas as dimensões de Hofstede et al. (2010) são bipolarizadas para fins de análise. Deste modo, desenvolvemos nossos gráficos, fluxogramas, diagramas e todo o nosso raciocínio considerando as seguintes dimensões: alta distância de poder; baixa distância de poder; individualismo; coletivismo; masculinidade; feminilidade; alta evitação de incerteza; baixa evitação de incerteza; orientação de longo prazo; orientação de curto prazo; indulgência; restrição.

A utilização das dimensões da maneira exposta acima é uma tentativa de nos afastar das conclusões já publicadas por Hofstede et al. (2010) sobre a cultura nacional brasileira (cf. 2.1.1.7) e perceber, por meio das nuances referentes a cada fragmento estudado de cada discurso, se o quadro delineado por esses autores se

mostra verdadeiro nos nossos dados, ou se ao fim das análises, um novo quadro é delineado.

Hofstede (2011, p. 21) relata que alguns críticos do seu trabalho sugerem que o número de dimensões propostas por ele e seus colaboradores deve ser estendido, mas que ele prefere mantê-las em número menor porque, segundo ele, a capacidade da mente humana para processar informações é limitada e ele não crê que modelos com muitas dimensões sejam úteis. Nesse ponto, o autor cita um artigo de Miller (1956) que atesta que classificações efetivas não apresentam mais do que 7 categorias, mais ou menos 2. A preferência de Hofstede é por menos, logo, para ele, o ideal é um modelo de até 7 categorias, o seu tem apenas 6. Nesta tese, apesar da explanação deste autor advogando pelo contrário, arriscamos trabalhar com 12 e esperamos conseguir elucidar bem-sucedidas ao final.

### **3.4. Limitações e dificuldades**

Os estudos interculturalistas que consultamos para realizar esta pesquisa (Peterson, 2004; Lewis, 2006; Hofstede et al., 2010) tinham como foco principal descrever ambientes e atitudes das culturas nacionais tendo em vista aplicações práticas em ambientes corporativos. Esses estudos contaram também com um número grande de participantes para traçar suas considerações acerca do grupo a que os participantes pertencem. O participante considerado individualmente é o ponto inicial, não o final.

Uma das críticas feitas por Hofstede (2011, p. 5) à teóricos que apresentaram estudos categorizando culturas de grupos diversos, nacionalmente ou entre países, foi que estes falham ao mesclar níveis de análise (cultura do indivíduo *versus* cultura do grupo) o que gera deficiências metodológicas. Isto ocorre devido ao fato de que os padrões de correspondência encontrados em nível nacional podem ser surpreendentemente diferentes dos encontrados em nível individual. É preciso, segundo o autor, definir e delimitar a análise em nível individual e em nível de sociedade.

Nos estudos realizados por Hofstede et al. (2010), observamos a migração de questionários individuais para conclusões sobre grupos. Segundo Hofstede (2011, p.6), o sucesso de tal empreendimento se deu ao fato de os indivíduos representarem

uma amostra quase que homogênea: os participantes eram parecidos em todos os aspectos, exceto a nacionalidade. Este fato fez com que as diferenças em suas respostas ganhassem um destaque claramente perceptível. As diferenças notadas levaram a proposição das dimensões que utilizamos como categorias de análise nesta tese.

Em conformidade com o percurso de pesquisa de Hofstede e seus colaboradores descrito acima, neste trabalho partimos de amostras individuais relativamente compatíveis: só temos sobre os aconselhados dados como os nomes que eles fornecem em suas consultas aos programas de rádio. Não sabemos se estes são ou não verídicos e nem pretendemos descobrir. O mesmo é verdade sobre os aconselhadores.

Sobre os participantes considerados neste trabalho, sabemos:

- 1- PA: PACH: a aconselhada diz ter nível superior e revela a idade; PACM: o aconselhado não revela o grau de escolaridade, também revela a idade. As 4 aconselhadoras não revelam quaisquer informações pessoais relevantes.
- 2- DG: DGCM: a aconselhada revela ter nível superior; DGCH: o aconselhado não revela o grau de escolaridade. Os 2 aconselhadores têm nível superior e nada mais é divulgado acerca da identidade deles.

Diante da inconsistência do que se sabe efetivamente a respeito dos dez participantes, optamos por enquadrá-los na categoria mais ampla que considera o que eles têm em comum: são membros do segmento de pessoas falantes de português do Brasil no sudeste do país (Rio de Janeiro e Belo Horizonte) que ouvem rádio, utilizam essa mídia para resolver problemas cotidianos, além de, no caso dos psicólogos do DG, trabalharem com essa mídia.

Ao compreender nosso corpus como uma amostra mais homogênea, pensamos eliminar os problemas de inconsistência metodológica. Aplicamos individualmente as dimensões culturais de Hofstede et al. (2010) para, em seguida, traçar considerações acerca do grupo maior de que esses 10 participantes são membros: sua cultura nacional.

As personalidades individuais não são independentes da cultura (cf. 2.1.2), tendo em vista que elas se pautam em práticas e valores que são aprendidos desde a infância, denominados de programas mentais por Hofstede et al. (2010). Os padrões de pensar, agir e sentir socialmente determinam parcialmente, não

totalmente, os comportamentos individuais. No entanto, os autores ressaltam a necessidade que cada indivíduo enfrenta de se enquadrar. Os membros de um dado grupo procuram se comportar de maneiras que são aceitáveis para aquele grupo ao qual pertencem. Para os autores, os seres humanos constituem-se em criaturas que se distinguem entre si por meio do sistema **nós versus eles**. Sendo assim, podemos dizer, metaforicamente, e com base nos autores estudados, que a personalidade é amparada e sustentada pelos pilares sólidos das práticas e dos valores culturais. Podem haver desvios, mas tanto os desvios quanto as conformidades devem ser generalizados e estudados sob a cautela da relativização. E nossa hipótese, com esta pesquisa, é que, publicamente, as pessoas deixam transparecer mais facilmente as conformidades, e não os desvios.

As análises utilizando as 12 dimensões culturais apresentadas nesse capítulo estão compiladas no capítulo 4.

## 4

### Análise de dados

#### 4.1.

#### **Análise PACH (Palavra Amiga, consulta feita por um homem)**

A análise do programa PACH foi organizada em 4 subseções. Na primeira, 4.1.1., examinamos a consulta realizada pelo ouvinte. Na segunda, 4.1.2., e na terceira, 4.1.3., focamos nos conselhos proferidos por 2 aconselhadoras distintas em resposta à consulta feita. Recordamos ao leitor que no PA para cada consulta feita, temos 2 conselhos proferidos em resposta. A subseção 4.1.4. trabalha associando esses 2 conselhos simultaneamente.

##### 4.1.1.

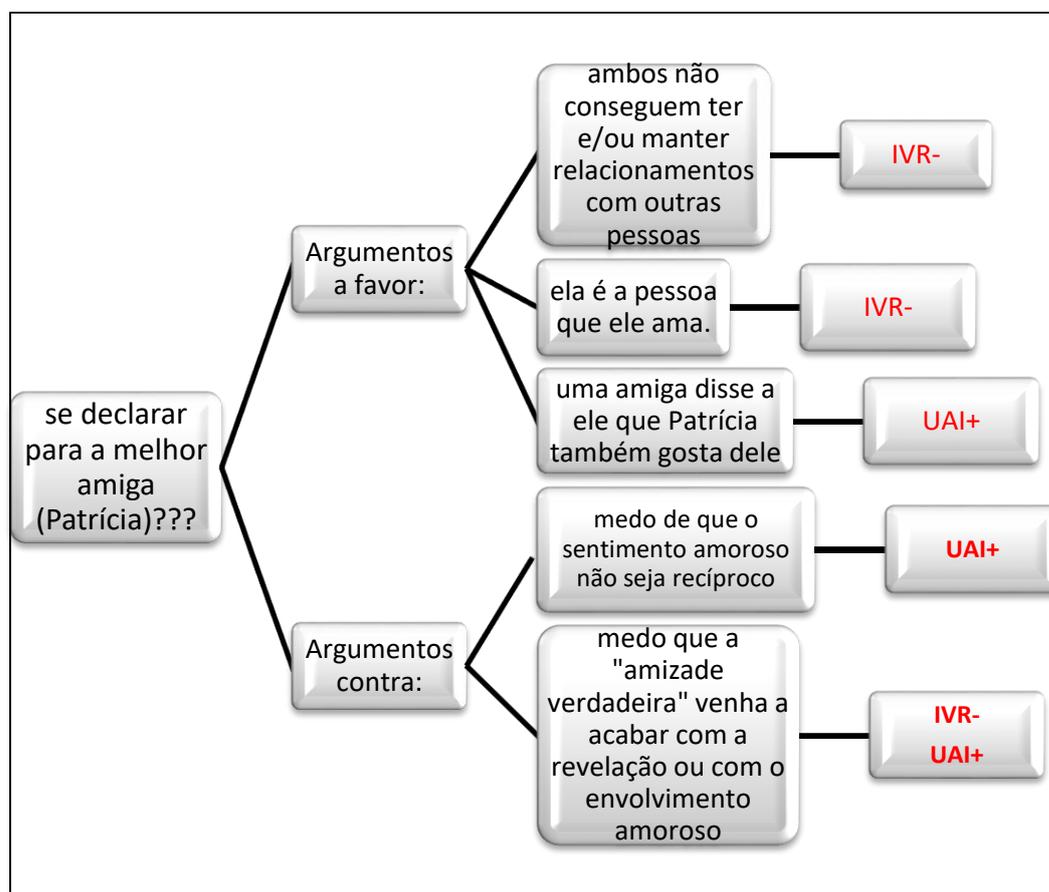
#### **Consulta PACH**

O ouvinte relata ao programa Palavra Amiga que possui sentimentos amorosos em relação a sua melhor amiga, cujo nome é Patrícia. Seu conflito reside entre a vontade de revelar esses sentimentos a ela, descobrir se é correspondido e, conseqüentemente, viver esse amor; e o medo de que tal revelação possa afastá-los e arruinar a relação de amizade e cumplicidade existente entre eles e nutrida ao longo de anos, desde a época em que eram adolescentes.

Em linhas gerais, o consultante compõe seu dilema alegando como razões a favor de que ele revele seus sentimentos à amiga os seguintes fatores: 1) ambos não conseguem se relacionar com outras pessoas. A ideia indiretamente encadeada a esse argumento é a de que ficar sozinho não é desejável, ideia essa ligada ao coletivismo (IDV-); 2) a amiga é a pessoa que ele ama de verdade. Desejar estar com quem se ama reflete uma ação de busca pela felicidade que é típica de sociedades regidas pela indulgência (IVR+); 3) uma amiga em comum disse a ele que Patrícia também gosta dele. Essa informação representa para ele o conforto de saber que o empreendimento a sua frente oferece um risco calculado e que há menos elementos desconhecidos na equação. A melhor aceitação de riscos familiares reflete um comportamento associado à alta evitação de incerteza (UAI+).

Por outro lado, dois motivos, de maneira resumida, são apresentados como direcionamentos para que o ouvinte não queira declarar seus sentimentos a amiga, são eles: o temor de que a forte amizade entre os dois possa acabar e temor de que os sentimentos dela por ele não sejam equivalentes aos dele por ela. Os dois motivos listados demonstram alto grau de insegurança e incerteza por parte dele que são coerentes com os sentimentos relativos à UAI+. Com isso, na procura por um caminho com menos chances de equívocos, o consultante lança mão do programa de rádio em busca de encaminhamentos que gerem resultados bem-sucedidos para a sua trama.

O fluxograma abaixo resume a questão trazida pelo ouvinte bem como qual dimensão principal foi acionada por meio dos argumentos apresentados por ele.



Fluxograma 3- Consulta PACH.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Em sua narrativa, a criação de cenários especulando o que poderá acontecer caso ele decida ser franco com ela é frequente e, quase sempre, a imagem projetada é de um cenário negativo, como no fragmento PACH21: “Tenho certeza absoluta de que se eu me abrir com ela e os sentimentos dela por mim forem apenas de irmão,

a amizade vai acabar! Não sei se falo sobre o que estou sentindo e coloco em risco nossa amizade, ou sigo em frente como amigo, na esperança de que outro alguém, um dia, preencha o meu coração.”. Ele parece não lidar bem com o fato de que existe uma imprevisibilidade de resultado, caso ele haja se declarando para ela, e caso não. A incerteza é incômoda para ele, que demonstra não se sentir confortável com o risco envolvido na tomada de decisão. Deste modo, não é de se admirar que a dimensão cultural mais altamente pontuada em seu discurso, de acordo com a análise percentual das dimensões culturais presentes no e-mail desse ouvinte e lido no programa, é a UAI+, com 30% de ocorrências. A ambiguidade da situação causa nele, nas palavras do próprio, “aflição” e “indecisão” (fragmento PACH2: “Espero que você possa me ajudar neste momento de aflição e indecisão que estou vivendo.”) e ele faz um grande esforço para recuperar algum senso de controle. O gráfico a seguir, feito a partir da contabilização das dimensões encontradas nos fragmentos discursivos desta consulta, exhibe a porcentagem de ocorrência de cada dimensão.

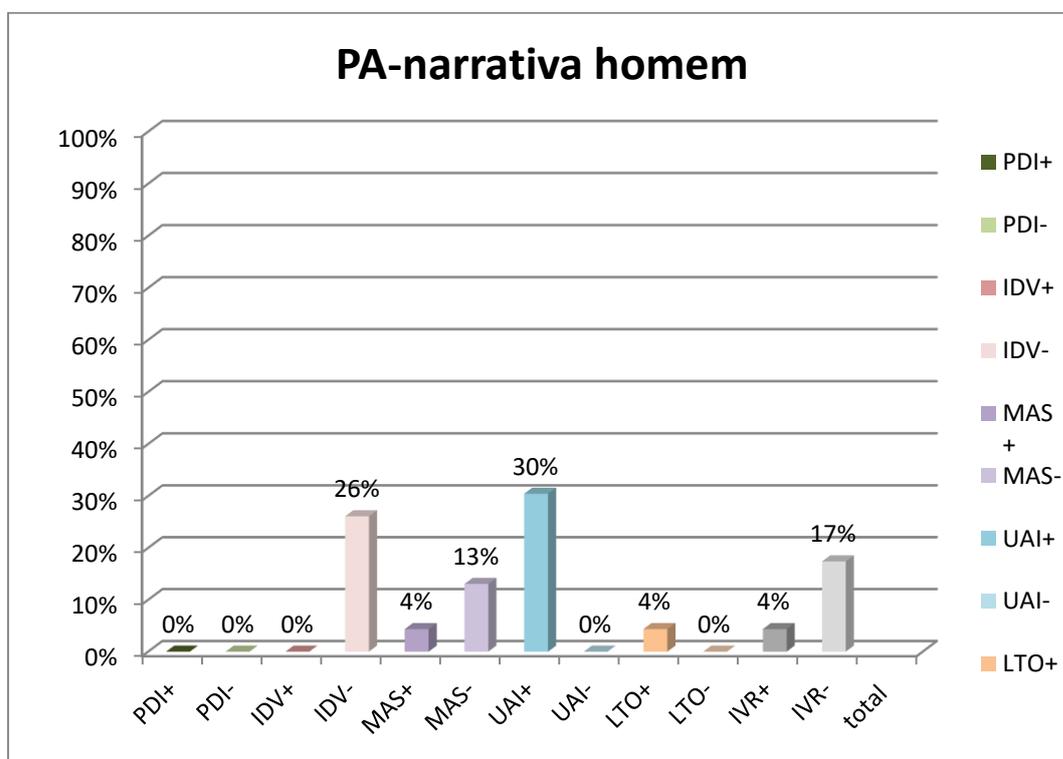


Gráfico 2- Ocorrências de dimensões culturais na consulta PACH.  
 Fonte: Própria autoria, 2017.

A segunda dimensão mais influente em sua narrativa, com 26% de ocorrências no gráfico 2, é o IDV-. Inúmeros comportamentos coletivistas são

descritos pelo consultante, dentre eles dois merecem ser destacados: o primeiro diz respeito a essa relação entre ele e a melhor amiga que é duradoura, sólida, leal, quase uma instituição. A ligação é tão forte que ele chega a se intitular irmão da amiga nos fragmentos PACH3: “Tenho uma amiga desde a época da adolescência, são doze anos de amizade sincera e leal. Hoje tenho 25 anos, e ela 23. Não passamos um dia sem nos falar. Somos confidentes, parceiros e leais um com o outro. A nossa amizade sempre foi verdadeira. Sou o irmão que ela não teve.” e PACH7: “Mas sempre deixei claro que ela era como se fosse uma irmã, e jamais me afastaria dela.”. Essa relação, ao que parece, deve ser preservada acima de qualquer coisa e de qualquer anseio de cunho pessoal; O segundo comportamento que cabe salientar é a quantidade de pessoas intimamente presentes na vida desse consultante a ponto de, voluntariamente, caçar da relação de amizade dele com Patrícia, emitir opiniões e encorajar atitudes. De certa forma, é como se houvesse um passe livre para a vida e para os assuntos dele. Fragmentos como o PACH4: “O pessoal do meu trabalho sempre brincou comigo, colocando uma pilha enorme, dizendo que ela é o grande amor da minha vida e que eu não quero enxergar isso. Me divirto com as brincadeiras, afinal, a Patrícia é minha melhor amiga.” e o PACH16: “Sempre que alguém do nosso grupo de amigos faz uma brincadeira sobre nós dois, ela fica meio irritada, diz que não tem nada a ver e afirma que nunca estragaria uma amizade verdadeira por conta de uma aventura romântica.” demonstram isso. O fragmento PACH18: “Outro dia, a convidei para jantar e ela foi com duas amigas. Tiramos uma foto de todos juntos” vai um passo além para demonstrar como os limites do que é individual e do que concerne ao grupo se mesclam e se confundem. Nesse fragmento, ele diz ter convidado a amiga para jantar. Ela comparece ao jantar para o qual foi convidada com duas outras amigas, ou seja, a convidada leva as suas próprias convidadas. Esse fato não gera estranhamento nem para ele, que idealizou o evento, nem para ela, que foi convidada. Os dois acham normal dois virar quatro, quatro virar oito e assim sucessivamente. Agregar é bem-vindo, permitido e natural. O espaço pessoal não precisa ser bem delimitado e as pessoas de um mesmo *in-group* são sempre bem-vindas.

Entretanto, para ele e para as outras pessoas envolvidas na história, o que pode e o que não pode dentro de uma amizade deve ser minuciosamente regrado, bem definido e encaminhado. Isso explica a restrição (IVR-), observada em 17% do seu discurso. Notamos, por exemplo, que há uma hierarquização entre os tipos de

envolvimento possíveis entre dois amigos: a amizade verdadeira e um grande amor estão no topo do ranking de prestígio; uma aventura romântica está na base, figurando como algo indesejável, conforme exposto nos fragmentos PACH16 (reproduzido no parágrafo anterior) e PACH17: “Uma amiga em comum disse que ela gosta de mim sim, mas que tem medo de que eu não goste dela como mulher, por isso sempre fica na defensiva e eu, por outro lado, tenho esse mesmo medo. Acho que sempre amei essa garota, mas essa grande amizade vem atrapalhando isso em nossas vidas.”. As relações são vistas como estanques: ou é a amizade, ou é romance, não há como ser os dois. Tal crença, que pode até resultar na infelicidade dele e da amiga, não é problematizada em nenhum momento pelo consultante, reiterando sua inclinação para pensamentos mais ligados à IVR- do que a IVR+, que é expressa de maneira discreta em seu discurso, com apenas 4% de ocorrências.

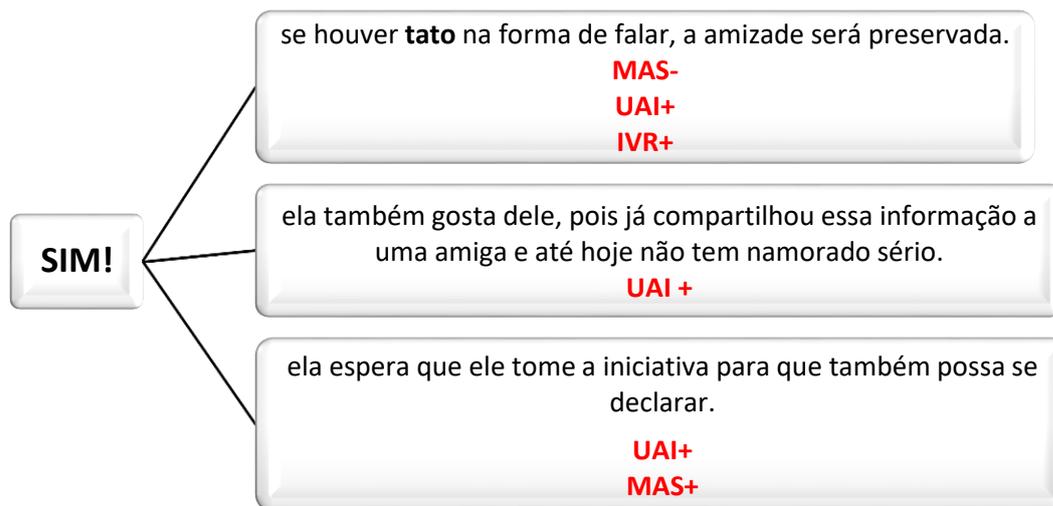
Ao expor seus sentimentos no rádio, o homem a ser aconselhado se alinha a uma postura mais condizente com a feminilidade (MAS-). Essa dimensão teve 13% de ocorrências em seu discurso. Em sociedades femininas, os papéis de gênero são similares de modo que ambos, homens e mulheres, podem ou não ser assertivos, competitivos, severos. Ambos podem focar em seus relacionamentos e não apenas as mulheres. No núcleo familiar, fatos e sentimentos concernem a ambos. O aconselhado opta por falar de seus sentimentos, ponderar e ouvir opiniões sobre eles e como deve agir, se colocando, enquanto homem, em posição de mais vulnerabilidade, normalmente aceitável em um homem dentro de uma lógica conectada a uma sociedade mais feminina.

Entretanto, há também momentos em que ele opera sob preceitos da masculinidade (MAS+), contabilizada em apenas 4% dos fragmentos selecionados do seu discurso. Nesses casos, ele encara a situação de maneira mais objetiva e calculada, como na constatação apresentada no fragmento PACH7: “Mas sempre deixei claro que ela era como se fosse uma irmã, e jamais me afastaria dela.” em que ele se posiciona com firmeza, clareza e direcionamento.

Preocupações com o momento futuro também são verificadas em seu discurso. No entanto, o desejo dele é de que as coisas permaneçam tal qual estão hoje para sempre. Este pensamento, verbalizado pela palavra “jamais” e pelo futuro do pretérito “afastaria” no fragmento PACH7 (cf. parágrafo anterior), está ligado à orientação de longo prazo (LTO+), presente em somente 4% das ocorrências deste discurso.

#### 4.1.2. Conselho 1 PACH

Após contemplar a situação do rapaz descrita acima, a primeira aconselhadora expõe seu parecer: ela advoga pela revelação dos sentimentos do aconselhado à amiga, destacando, porém, que o êxito de tal ação está condicionado ao “jeitinho” (fragmento PAR1H1: “ele tem que chamar ela pra conversar com jeitinho pra não estragar a amizade também deles, de anos, né?”) que deve ser aplicado durante a conversa com a amiga. Seu posicionamento é também sustentado pelo fato de ele querer “seguir um relacionamento mais sério com ela” (fragmento PAR1H4: “Que tá apaixonado não, que quer seguir um relacionamento mais sério com ela.”); pelo fato de ele ter sido vítima da falta de confiança da ex-namorada (fragmentos PAR1H7: “Realmente a namorada dele foi infantil, não confiou nele” e PAR1H8: “Não confiou e ele, jogar tudo pra ver se consegue.”); pelo fato de a aconselhadora 1 acreditar em um destino pré-estabelecido e cogitar a possibilidade desse casal ter nascido um para o outro (fragmento PAR1H11: “Então vai ver que nasceu um pro outro mesmo”); pelo fato de a aconselhadora 1 acreditar que a amiga deseja ouvir essa revelação e esteja apenas esperando que o aconselhado tome a iniciativa de ser franco com ela (fragmento PAR1H12: “tá só esperando ele chegar nela pra, e se declarar pra ela poder também se declarar e dizer que sente a mesma coisa por ele.”) e, finalmente, pelo fato de a aconselhadora 1 apostar que a união dê tão certo que eles acabem se unindo em matrimônio (fragmento PAR1H13: “Eu acho que vai dar certo sim, ele tomar coragem e, vai dar certo.” e PAR1H14: “tomara que até fale que já marcaram o casamento.”). O fluxograma 4 resume o teor geral do primeiro aconselhamento.



Fluxograma 4- Conselho 1 à consulta PACH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Com base na análise gráfica a seguir, que fizemos a partir de fragmentos selecionados do primeiro aconselhamento, percebemos a restrição (IVR-) como a dimensão com maior número de ocorrências (25%). À primeira vista, a alta ocorrência de IVR- pode parecer um contrassenso tendo em vista que a expectativa desta primeira aconselhadora é que o aconselhado divulgue à Patrícia os sentimentos que tem por ela. Entretanto, a impressão de contradição é desfeita quando atentamos para a forma com que ela enuncia sua mensagem de “sim, revele o que você sente à sua amiga”, já que, na realidade, esta opinião contém inúmeros condicionantes, dentre os quais figura o falar com “jeitinho”. Compreendemos essa característica como um apelo ao uso da indiretividade, associada à atenção às reações da interlocutora para propiciar interpretações e inferências por parte dela até que ela perceba o que ele quer dizer sem que ele tenha, de fato, explicitamente se expressado. O recurso à estratégia discursiva da indiretividade, de empregar cautela no modo de conduzir a interação, condiz com a comunicação de alto contexto (Hall, 1976), que tende a ser preferida pelos brasileiros. O jeitinho é apenas um exemplo, entre vários, de requerimentos impostos pela aconselhadora 1. Assim, quando focamos em todos os fatores que alicerçam o seu conselho, notamos que ela buscou elementos que imprimissem uma sensação de segurança e respeito a uma suposta ordem natural das coisas para pautar sua opinião. Seu “sim” é regido por normas e crenças implícitas, logo, seu “sim” é restritivo.

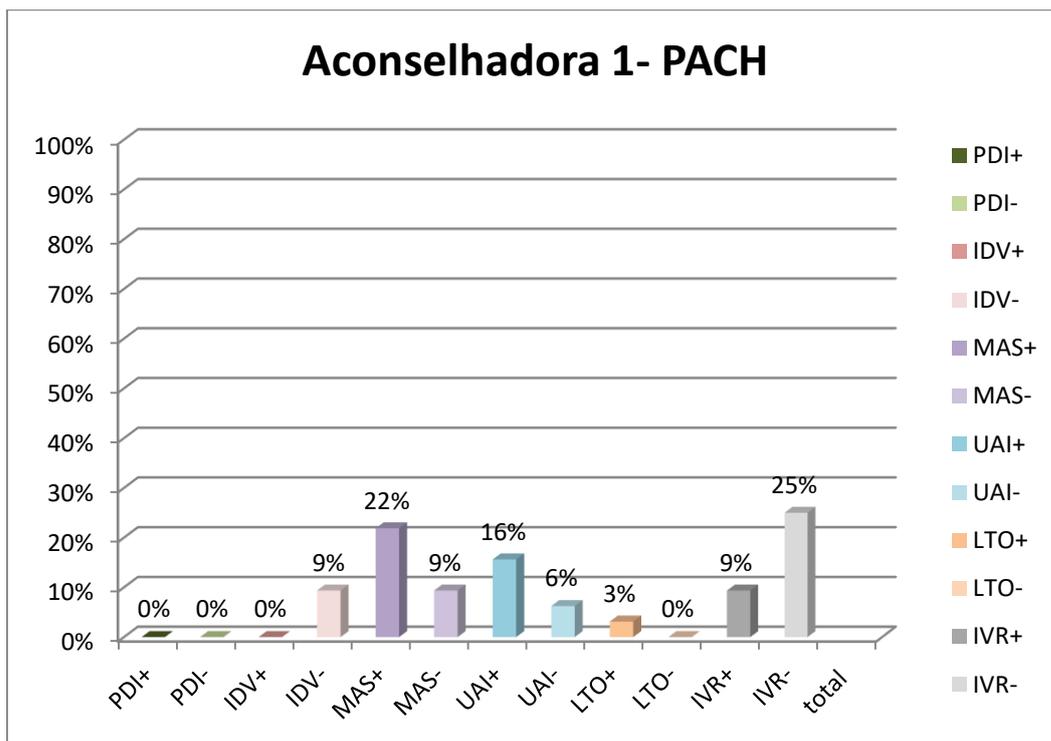


Gráfico 3- Ocorrências de dimensões culturais no conselho 1- PACH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

A indulgência (IVR+), por outro lado, também pode ser captada em seu discurso. Contudo, esta dimensão é empregada de maneira bem mais comedida, se contraposta à IVR-. Contabilizamos apenas 9% de ocorrências relacionadas à IVR+ nos fragmentos contra 25% referentes à IVR-. A IVR+ é averiguada nos momentos em que a aconselhadora 1 encoraja o consultante a agir no sentido de conquistar o alvo de sua felicidade e também em demonstrações de otimismo acerca do desfecho dessa história.

Outras dimensões aferidas em grande escala são a masculinidade (MAS+), com 22% de ocorrências, e a alta evitação de incerteza (UAI+), com 16%. Justificamos essas porcentagens de ocorrências por meio da análise quase que estatística que a aconselhadora 1 profere sobre a narrativa do aconselhado para chegar à conclusão de que ele deve buscar um diálogo pautado na honestidade junto a sua amiga. Seu aconselhamento é predominantemente pragmático, racionalizado, levando em conta os fatores de risco e os possíveis resultados da empreitada que ela sugere. Ao fundamentar seu conselho assim, ele age objetivamente e com cautela, remetendo tanto à MAS+ quanto à UAI+.

Três dimensões ocorreram na mesma proporção, isto é, 9% de ocorrências: o coletivismo (IDV-), a feminilidade (MAS-) e a IVR+. Sobre esta última tecemos alguns comentários acima. Traços atribuídos à MAS- são percebidos quando a

aconselhadora 1 se dirige ao aconselhado encorajando-o a agir com modéstia, sutileza e delicadeza em defesa dos seus sentimentos.

O IDV-, no que lhe concerne, é notado em observações feitas sobre o sentimento de confiança existente entre alguns pares na história contada pelo aconselhado. Há uma crítica, por exemplo, à ex-namorada do consultante. Segundo a aconselhadora 1, ele deveria ter confiado no namorado (fragmento PAR1H7, “Realmente a namorada dele foi infantil, não confiou nele”). Analogamente, entre amigos, a aconselhadora 1 pressupõe a existência de uma confiança plena e inabalável, quase uma fé. Assim, no fragmento PAR1H2: “ela já se revelou pra uma amiga que gosta dele?”, a aconselhadora 1 pondera sobre o que uma amiga disse ao aconselhado sobre Patrícia em um patamar de verdade absoluta e inquestionável. O fato de a fonte de tal informação não ter sido a própria Patrícia é menosprezado, bem como a possibilidade de tal interação ser uma invenção da tal amiga. Essas duas referências à confiança dentro das relações denotam que, na concepção dela, esse sentimento deve reger a dinâmica dentro do *in-group*, fazendo com que membros de um mesmo grupo sejam, quase que cegamente, leais uns para com os outros.

Outro ponto em seu discurso que ressalta o IDV- é o cuidado que a aconselhadora 1 demonstra ter com a relação de amizade já existente entre o aconselhado e sua melhor amiga, Patrícia. Todo e qualquer movimento dentro desse jogo de ações pensadas e pretendidas só é válido se não deslegitimar nem representar perigo para a ligação já existente entre o casal de amigos.

Três exemplos compõem os 6% de baixa evitação de incerteza (UAI-) computados neste aconselhamento: nos fragmentos PAR1H13: “Eu acho que vai dar certo sim, ele tomar coragem e, vai dar certo.” e PAR1H14: “tomara que até fale que já marcaram o casamento.”, a aconselhadora 1 verbaliza certa convicção em relação aos resultados que poderão ser obtidos caso o aconselhado siga o que ela recomenda. Esse otimismo pode ser conectado à UAI-, dimensão também observada no fragmento PAR1H8: “Não confiou e ele, jogar tudo pra ver se consegue.”. Neste fragmento, o risco é considerado uma solução desejável e viável e com isso, não é temido.

De maneira geral, em concordância com o ilustrado no fluxograma 4 no início desta subseção, percebemos três argumentos principais fundamentando o conselho da primeira aconselhadora. Estes argumentos nos remetem, essencialmente, à UAI+

e à MAS-, apesar de essas dimensões não terem sido as de maior porcentagem na análise gráfica. Temos a impressão que a aconselhadora 1, com seus argumentos, fornece ao aconselhado a tranquilidade necessária para que ele tome uma decisão, bem como o orienta acerca da melhor maneira de agir, tentando desconstruir as inseguranças expressas por ele em sua consulta ao programa.

#### 4.1.3. Conselho 2 PACH

A segunda aconselhadora se posiciona de maneira bastante semelhante em relação à primeira. Ela compartilha a tese de que o rapaz deve expor seus sentimentos para a amiga, segundo demonstramos com o fluxograma 5 abaixo.



Fluxograma 5- Ocorrências de dimensões culturais no conselho 2- PACH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

A estratégia utilizada pela aconselhadora 2 para desenvolver seu pensamento, entretanto, foi um pouco distinta da estratégia empregada pela aconselhadora 1. Enquanto a primeira aconselhadora pautou-se majoritariamente em análises de elementos provenientes da história, a segunda se apoia fortemente, para construir seu aconselhamento, em ditos difundidos socialmente como formas verbalizadas da chamada sabedoria popular. Seu discurso, deste modo, fica melhor embasado, pois

as crenças representadas nos ditos que ela utiliza não correspondem às crenças estritamente pessoais, mas, ao contrário, à representação de um pensamento comum a um número maior de pessoas dentro da sociedade à qual ela pertence.

Ao serem repetidos inúmeras vezes ao longo das gerações, os ditos tendem a adquirir valor de verdade. O seu emprego neste aconselhamento pode ter sido uma forma de aumentar o grau persuasivo do direcionamento defendido, ou ainda, uma maneira de estabelecer maior proximidade junto ao aconselhado, pois na medida em que a aconselhadora 2 apresenta conhecimentos que também fazem parte do repertório do aconselhado, ela se coloca em um patamar de igualdade e desfaz a hierarquia existente entre eles na qual ela é, teoricamente, alguém mais bem habilitado que ele para analisar, julgar e sugerir um encaminhamento para a situação.

Cabe ressaltar inclusive que, caso a gravação desse programa de aconselhamento em particular fosse aplicada como material didático em uma sala de aula de PL2E, possivelmente, a chance de que alunos provenientes de outras matrizes culturais compreendessem as ideias propostas pela aconselhadora 2 seria mais limitada. Tal fato ocorreria devido ao fato de o conhecimento requerido para compreender a mensagem não ser somente o linguístico, mas o linguístico associado a conhecimentos sociopragmáticos e culturais. Ditos tais como: “quem não arrisca, não petisca”; “dar uma deixa”; “cantar uma pedra a 90 (para alguém)”; “para bom entendedor, meia palavra basta”; “ser a tampa da panela de alguém”; “juntar o útil ao agradável”, “ficar no chove e não molha”, “figurinha repetida não completa álbum” representam preceitos formadores da cultura subjetiva brasileira, a parte submersa do iceberg. Deste modo, eles poderiam se constituir em obstáculos para o entendimento eficiente do que foi dito pela segunda aconselhadora. Ao mesmo tempo, esse material pode se constituir em uma excelente oportunidade de aumentar a sensibilidade intercultural dos supostos alunos: “um outro caminho revelador para entender as normas e valores de uma cultura envolve ouvir ditos e provérbios comuns a ela. O que uma sociedade recomenda e o que ela evita?”<sup>38</sup> (Adler, 1991, p. 10). Reflexões acerca das possíveis respostas às duas perguntas

---

<sup>38</sup> “Another very revealing way to understand the norms and values of a culture involves listening to common sayings and proverbs. What does a society recommend, and what does it avoid?”

postas por Adler (1991) podem se iniciar com o estudo dos ditos na sala de aula de língua estrangeira.

Digressões à parte, prosseguimos então para a discussão dos dados provenientes do gráfico de ocorrências das dimensões culturais nos fragmentos selecionados para a análise e apresentado a seguir.

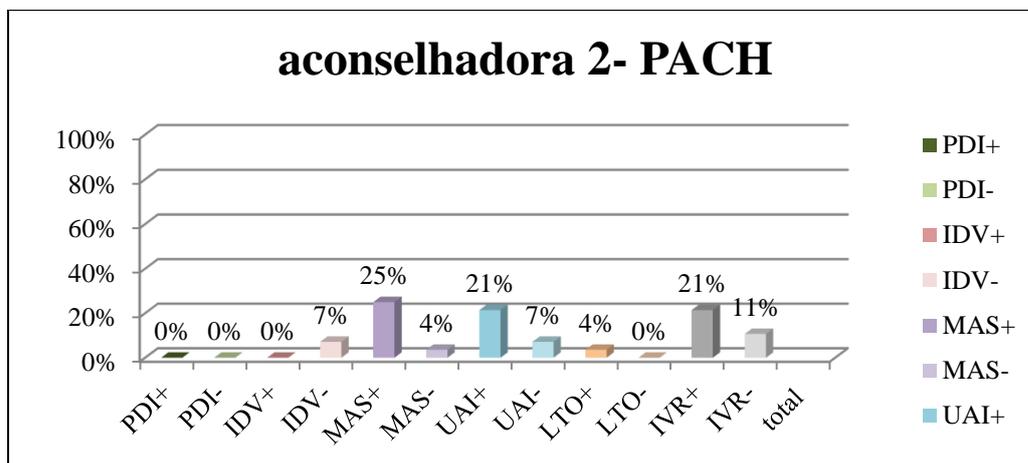


Gráfico 4- Ocorrências de dimensões culturais no conselho 2- PACH.

Fonte: Própria autoria, 2017.

O primeiro lugar no ranking de dimensões culturais identificadas nesse discurso, segundo o gráfico 4, cabe a masculinidade (MAS+) que obteve 25% de ocorrências. A aconselhadora 2 orienta o aconselhado a agir com assertividade, franqueza e iniciativa para conquistar a amiga. Para a aconselhadora 2, o primeiro passo deve ser do aconselhado e não há razões para atrasar esse movimento, tendo em vista que o prognóstico é de sucesso. Há MAS+ ainda na forma com que a aconselhadora 2 descreve Patrícia, qualificada como uma mulher indireta, discreta, que espera que a atitude seja tomada pelo amigo e delega a ele o protagonismo na conquista daquilo que almeja (fragmentos PAR2H2: “ela já tinha dado uma deixa, cantou a pedra a 90 pra ele, bom entendedor, meia palavra basta, né?” e PAR2H4: “boba foi a ex-namorada que botou botou botou pilha achando que ia até desmanchar a amizade deles. Pelo contrário, aproximou foi mais ainda, né?”), qual seja: viver um romance com o amigo. Essa representação da mulher como menos atuante na conquista dos seus objetivos e do homem como agente ativo é típica das sociedades masculinas em que os papéis emocionais dos gêneros são tidos como distintos: à mulher cabe sentir, ao homem cabe agir.

Dois dimensões foram identificadas como sendo as segundas mais proeminentes: a alta evitação de incerteza (UAI+) e a indulgência (IVR+), ambas

com 21% de ocorrências. A UAI+ foi evidenciada pelo uso de informações recolhidas da narrativa do aconselhado como geradores de certezas e garantias em prol do direcionamento defendido pela aconselhadora 2. Os ditos populares também contribuem para a criação de um cenário livre de riscos, já que eles, por serem repetidos largamente e por muitos usuários da língua, carregam teor de verdade e apresentam previsões consideradas confiáveis sobre o que está para acontecer. A IVR+, por sua vez, é a base do conselho como um todo. A aconselhadora 2 prega que o rapaz diga como se sente à amiga para que ele possa ter suas chances de acesso à felicidade potencializadas.

Em terceiro lugar, com 11% de ocorrências, temos a restrição (IVR-) que se faz presente, especialmente, na forma com que ela concebe as condições necessárias para se estabelecer um relacionamento amoroso entre o consultante e sua amiga. Segundo ela, se as partes já se conhecem bem, é válido “selar um amor” (fragmento PAR2H7: “eles já se conhecem esse tempo todo, já se conhecem muito bem, sabem seus jeitos, seus gostos, enfim, o que pensam, então, eu não vejo por que não selar um amor, entendeu? Uma coisa bem verdadeira, bem, entendeu? Uma coisa bem assim, bem, uma coisa verdadeira, um amor concreto, uma coisa, né? Através de uma amizade, entendeu? É que se surge a grande parceria.”). Pressupomos, a partir dessa fala da aconselhadora 2, que quando as partes não se conhecem bem, elas não podem envolver-se romanticamente. Condições são também impostas ao próprio relacionamento. Ele precisa ser: “uma coisa bem verdadeira”, “um amor concreto” para se tornar “uma grande parceria” (fragmento PAR2H7, reproduzido acima). Todas essas restrições caminham em paralelo com a indulgência (IVR+) encontrada no discurso da aconselhadora 2, por mais paradoxal que isso possa parecer: o aconselhado só pode ser livre para viver essa relação com sua amiga exatamente porque a relação em discussão atende a todos os requisitos sujeitos a restrições sociais.

A baixa evitação de incerteza (UAI-) e o coletivismo (IDV-) ocupam a quarta posição em números de ocorrências, com 7%. A primeira pode ser notada já na abertura do aconselhamento, quando a aconselhadora 2 pontua, no fragmento PAR2H1: “quem não arrisca, não petisca”. Quando ela apresenta essa declaração, a impressão gerada é a de que seu discurso será direcionado à IVR+, mesmo que isso signifique lidar com a ambiguidade e com o desconhecido. No entanto, conforme sua fala prossegue, tal impressão é logo desconstruída e concluímos que

o encorajamento ao risco é apenas aparente. Na verdade, ela só aconselha o rapaz a arriscar porque o risco todo é meticulosamente calculado e há uma expectativa de resultado favorável como consequência da investida nesse risco.

O IDV- está na noção depreendida, por exemplo, do fragmento PAR2H7: “eles já se conhecem esse tempo todo, já se conhecem muito bem, sabem seus jeitos, seus gostos, enfim, o que pensam, então, eu não vejo por que não selar um amor, entendeu? Uma coisa bem verdadeira, bem, entendeu? Uma coisa bem assim, bem, uma coisa verdadeira, um amor concreto, uma coisa, né? Através de uma amizade, entendeu? É que se surge a grande parceria.”. O fragmento indica que conhecer alguém por longa data basta para qualificar o caráter dessa pessoa, ou a relação que se tem com ela como sólida e, por isso, digna de investimento. O fato de se ter familiaridade com alguém é posto em patamar de garantia de êxito; em outras palavras, uma mulher que o aconselhado já conheça por muito tempo e com quem tenha um relacionamento pré-estabelecido o fará mais feliz do que uma mulher que ele venha a conhecer aleatoriamente no futuro. Outra inferência possível é a de que, se a pessoa já está inserida no seu *in-group*, ali ela deve permanecer, esses laços devem se tornar ainda mais sérios e não há razão para que uma nova pessoa seja sequer considerada.

As dimensões com menores números de ocorrências e, logo, as menos relevantes nesse discurso são a feminilidade (MAS-) e a orientação de longo prazo (LTO+), observadas em apenas 4% de fragmentos. Notamos um discurso voltado para a MAS- quando a aconselhadora 2 intercala um comentário pautado em sua intuição - fragmento PAR2H11: “eu falo mesmo como uma boa libriana que sou” - no meio do seu discurso que estava, até ali, amparado por argumentos lógicos. Ao se expressar dessa maneira, ela coloca argumentos de ordem não-racional na mesma posição de importância que os de ordem racional, e esse tipo de concepção remete às sociedades mais femininas.

Em relação a LTO+, a aconselhadora 2 acredita que a ex-namorada do consultante agiu de maneira premeditada quando terminou o relacionamento com ele, pois sua real intenção seria a de conseguir o rompimento dele com a melhor amiga (fragmento PAR2H4: “boba foi a ex namorada que botou botou botou pilha achando que ia até desmanchar a amizade deles. Pelo contrário, aproximou foi mais ainda, né?”). A ex-namorada, nesses termos, adiou a conquista de sua gratificação e agiu de uma maneira que provavelmente não lhe foi agradável, mas convicta de

que sua recompensa viria futuramente. Culturas regidas por LTO+ compreendem que os esforços podem produzir os resultados almejados lentamente e nada há de errado em aguardar pelo desfecho projetado.

#### **4.1.4. Conselhos em conjunto**

Em consonância com as análises propostas nas subseções 4.1.2. e 4.1.3. acima, concluímos que as duas aconseladoras se declaram favoráveis à revelação dos sentimentos do consultante a sua amiga e embasam suas argumentações de uma forma bastante semelhante: ambas destacam que a melhor amiga do aconselhado também gosta dele. Não há modalização na maneira com que elas expressam essa percepção; esse fato para elas é dado comprovado, apesar de todas as informações de que elas lançam mão serem provenientes da versão contada pelo consultante e de a própria amiga em questão nunca ter nem revelado tal interesse verbalmente e nem o demonstrado não-verbalmente.

Outrossim, as duas assinalam, analogamente, que existe a necessidade de conduzir essa revelação com jeitinho. Isso indica, tal como pudemos depreender, que ao discorrer sobre seus sentimentos, o aconselhado deve ser cordial, evitar constrangimentos a qualquer custo, personalizar bem o conteúdo de sua fala, fazer todo um malabarismo discursivo a fim de conseguir a empatia da amiga em relação ao assunto e conseguir manter a harmonia entre eles, mesmo ao tratar de assunto tão delicado.

Da Matta (2004, p. 48) observa sobre o jeitinho do ponto de vista de burlar a lei e a burocracia da forma estanque com que elas estão instituídas na sociedade brasileira: “entre o ‘pode’ e o ‘não pode’, escolhemos de modo chocantemente antilógico, mas singularmente brasileiro, os ‘mais ou menos’ e as zonas intermediárias, onde a lei tem ‘furos’ e inventamos os ‘jeitinhos’.” Deslocando as considerações tecidas por esse autor para a situação em pauta no aconselhamento, compreendemos que, entre o sim ou o não de Patrícia, a preservação ou destruição da amizade dela com o aconselhado e a felicidade ou tristeza total do aconselhado, tratar a situação com jeitinho representa poder encontrar um ponto intermediário de harmonização de interesses, caso o aconselhado e a amiga queiram coisas diferentes em relação ao futuro deles. A menção do jeitinho pelas duas aconseladoras indica

uma tendência à UAI+. As duas não querem, de maneira nenhuma, que a empreitada que estão sugerindo falhe.

Outro ponto de unanimidade nos 2 conselhos é o de que a amiga do aconselhado está simplesmente aguardando a proatividade dele. Novamente, durante a consulta, o único elemento que poderia levá-las a tal constatação é a narração da conversa ocorrida entre o aconselhado e uma amiga comum a ele e a Patrícia em que, supostamente, lhe foi dito que a falta de ação por parte de Patrícia se deve ao medo que ela tem de que o aconselhado não a ame da mesma maneira que ela o ama. Nem a ocorrência dessa conversa, nem a veracidade dela é questionada em nenhum momento, tampouco a possibilidade de o aconselhado ter entendido algo errado na tal conversa; e o mais curioso é que, cremos, depois desse pedaço da narrativa do consultante, as aconselhadoras já prontamente encontraram elementos substanciais para se convencerem de que é ele quem tem que dar o pontapé inicial no empreendimento de esclarecer o que cada um sente, verdadeiramente, em relação ao outro. Considerando esse raciocínio, as duas aconselhadoras estabelecem que o consultante deve sim se permitir viver o amor que destina a sua melhor amiga, pois esse amor é logicamente plausível, isto é, a MAS+ permeou amplamente a construção desse parecer final.

Apesar de os dois conselhos serem majoritariamente parecidos, constatamos um ponto adicional elencado pela aconselhadora 2: a possibilidade de uma relação de amizade desencadear um romance, desde que a amizade seja robusta o suficiente, como ela assume que a amizade exposta no caso narrado seja.

O diagrama a seguir busca organizar a maneira como as duas enunciações de aconselhamento se agregam e se complementam. O conjunto da esquerda refere-se ao que foi dito apenas pela primeira aconselhadora, o da direita demonstra o que foi elucidado apenas pela segunda aconselhadora e o central contém os pontos de interseção entre os dois conselhos.

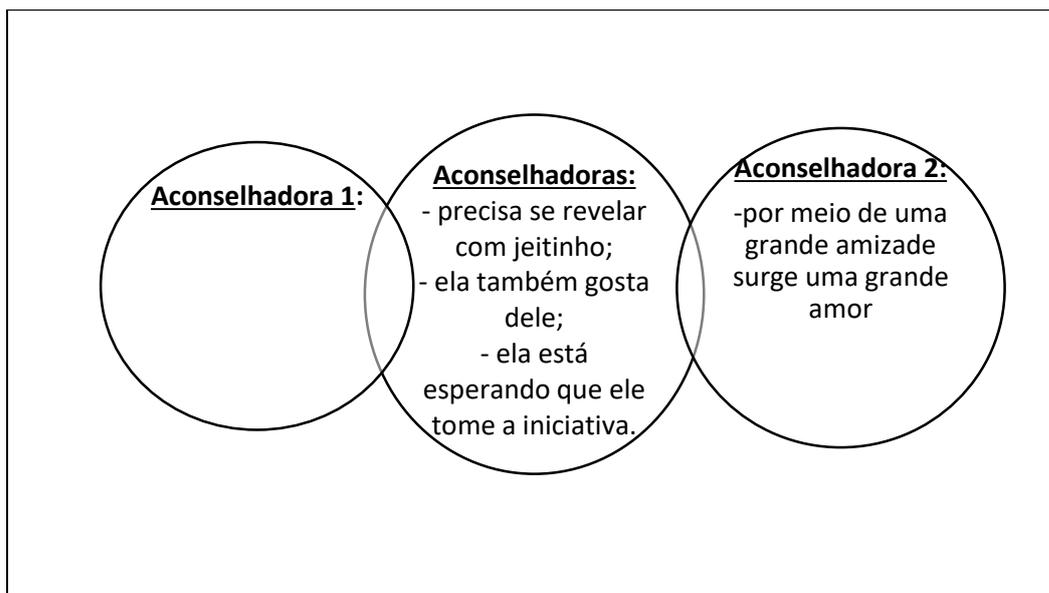


Figura 2- Diagrama representando os pontos em comum dos aconselhamentos – PACH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Tendo como base o diagrama exibido acima, desenvolvemos a ilustração similar abaixo onde, ao invés de listar os argumentos depreendidos dos discursos originais, listamos as dimensões representativas desses argumentos.

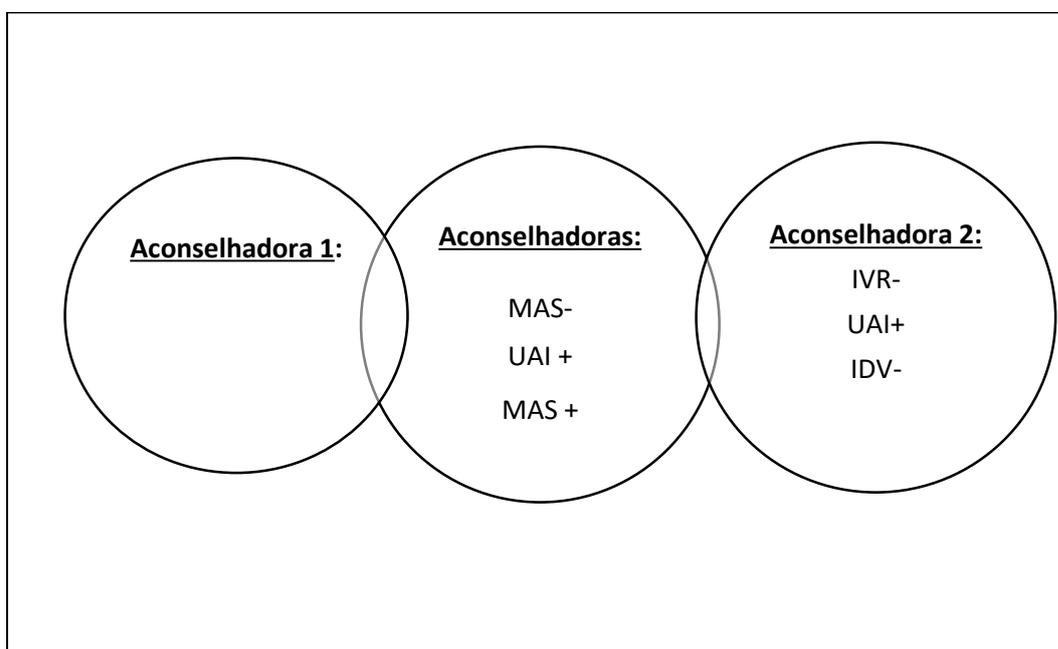


Figura 3- Diagrama representando as dimensões culturais presentes nos conselhos – PACH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Nenhuma dimensão foi incluída no conjunto da esquerda, referente à aconselhadora 1, pois consideramos que todos os argumentos dela correspondem aos também apresentados pela aconselhadora 2. No conjunto da direita temos a

UAI+, a IVR- e o IDV-. Todas essas dimensões são apreendidas das ideias propostas no fragmento PAR2H7: “eles já se conhecem esse tempo todo, já se conhecem muito bem, sabem seus jeitos, seus gostos, enfim, o que pensam, então, eu não vejo porque não selar um amor, entendeu? Uma coisa bem verdadeira, bem, entendeu? Uma coisa bem assim, bem, uma coisa verdadeira, um amor concreto, uma coisa, né? Através de uma amizade, entendeu? É que se surge a grande parceria.”.

Retornando o foco para o pedido de conselho que gerou esses dois discursos de aconselhamento, notamos como dimensões preponderantes na consulta em questão: IVR- e UAI+, a IVR- na ideia de que amiga não pode virar namorada; a UAI+ no tudo ou nada com que o consultante contrapõe o amor que o aconselhado sente pela amiga com a forte amizade existente entre eles. Essas duas dimensões voltam a aparecer em dois dos conjuntos de dimensões observados nas respostas à consulta: o central e o da direita. Isso, à primeira vista, pode levar à interpretação de que o dilema do rapaz não foi resolvido, o que não procede. A UAI+ e a IVR- são utilizadas nos direcionamentos no sentido de reforçar alguns elementos colocados pelo próprio consultante. Além disso, elas são artifícios que operam em favor da tese das aconselhadoras de que contar os sentimentos para a amiga é: 1) certo, não subverte nenhuma ordem social radicalmente; 2) seguro, ele não vai perder a amizade dela nem estragar a relação que os dois têm; e, finalmente, 3) frutífero, dessa revelação surgirá algo que irá perdurar a longo prazo. Esse terceiro atributo é extremamente ligado ao pensamento mais restritivo de que os prazeres devem estar submetidos a normas sociais rigorosas. Sociedades mais indulgentes admitem encontros casuais com mais naturalidade, entendendo que esses encontros podem ser bons por um só dia, eles não precisam durar a vida inteira; as aconselhadoras não parecem se alinhar com esse tipo de visão.

No conjunto central, temos ainda MAS- e MAS+, dimensões que, em princípio, se contradizem, mas que no quadro geral do conselho trabalham cooperativamente. A MAS- representa a afetividade do jeitinho sendo acrescentada à assertividade envolvida no ato de o aconselhado declarar o que sente à amiga. A MAS+ representa a coerência que existe nesse curso de ação, bem como define os papéis na história: o consultante, sendo o homem, inicia a incursão; a amiga, como mulher, apenas se resguarda e aguarda.

O IDV- também se faz presente no conjunto central que representa os pontos comuns aos dois aconselhamentos. Nas sociedades mais coletivistas, as empresas sempre levam o *in-group* em consideração quando se trata de novas contratações (Hofstede et al., p. 120). Muitas empresas preferem convocar para entrevistas os candidatos que foram indicados por alguém da própria empresa ou promovem triagens internas buscando alguém que já seja empregado lá e que possa ser realocado. Ao que tudo indica, o mesmo princípio funciona no campo amoroso. As duas aconseladoras, atuando como *headhunters*, decidem que Patrícia é a melhor candidata para a vaga de namorada do aconselhado: não há razão para uma contratação externa. Ela já está empregada na empresa do consultante, já comprovou o seu valor e só precisa ser realocada, metaforicamente falando.

Depreendemos, assim, dessa consulta, que um relacionamento entre membros de um mesmo círculo social que possuem um elo estável e pré-estabelecido tende a ser bem-vindo e receber prognósticos positivos publicamente, quando se contempla o seu potencial de fortalecer esse elo e torná-lo ainda mais forte e de dissolução ainda mais difícil. Mais do que a IVR- e a UAI+, compreendemos que a espinha dorsal do conselho proferido nesse programa é o IDV-. Isso, consideradas as devidas proporções, pode apontar para uma certa discordância em relação ao que é dito por algumas obras interculturalistas que atestam que os brasileiros são sociáveis e abertos a conhecer e se relacionar com novas pessoas. Este aconselhamento demonstrou o contrário: a máxima do **cada um no seu quadrado**<sup>39</sup>, fazendo referência a uma música que se tornou bastante conhecida dos brasileiros no fim da primeira década dos anos 2000, continua exercendo sua influência no comportamento das pessoas. A melhor amiga está dentro do quadrado deste aconselhado, logo, essa discussão pode ser finalizada.

## 4.2.

### **Análise PACM (Palavra Amiga, consulta feita por uma mulher)**

A análise do programa PACM foi compartimentada nas 4 subseções a seguir. Na primeira, 4.2.1., examinamos a consulta; na segunda, 4.2.2., focamos no

---

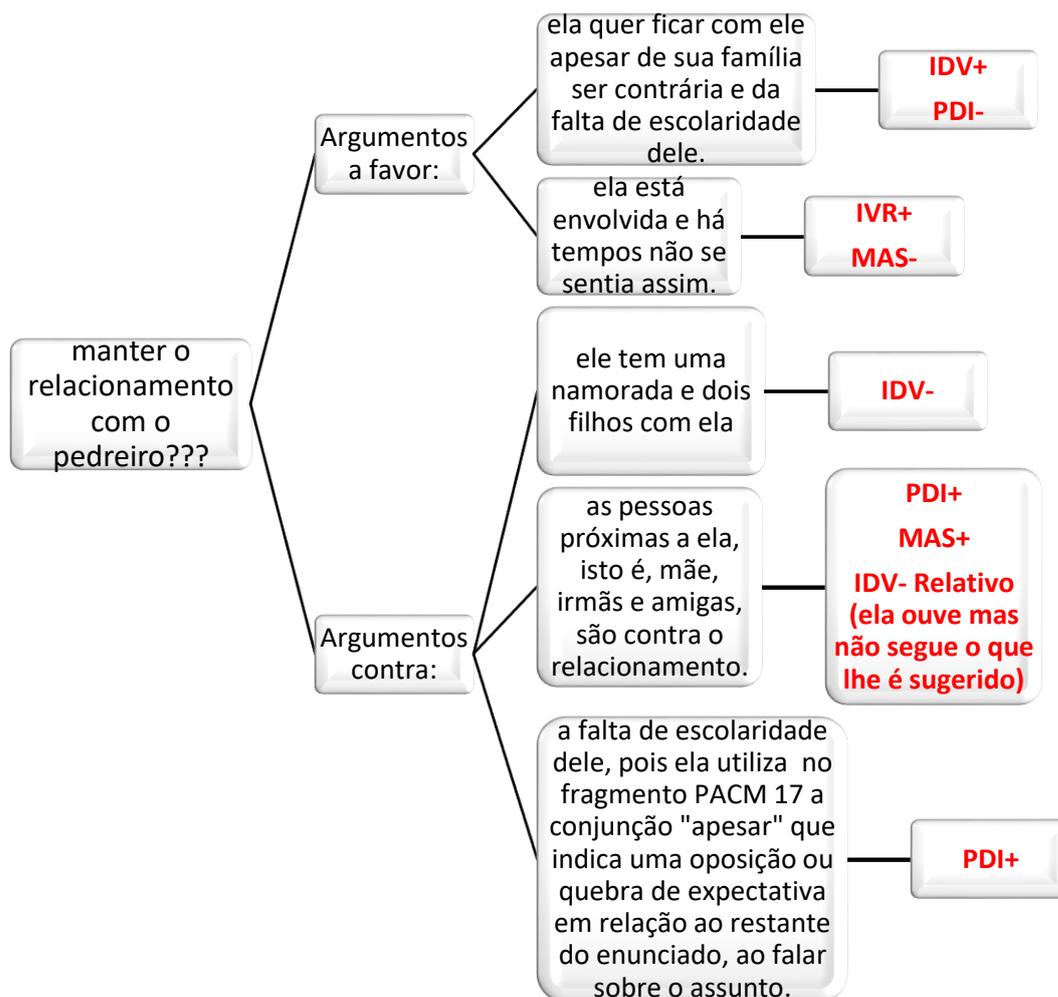
<sup>39</sup> A cantora Sharon Acioly lançou em 2007 a música Dança do Quadrado (Fonte: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Dança\\_do\\_Quadrado](https://pt.wikipedia.org/wiki/Dança_do_Quadrado)). A letra da música e a coreografia sugeriam quadrados imaginários individuais ao redor de cada pessoa que não poderiam ser transpassados durante a dança. Para dançar, era necessário manter-se dentro do próprio quadrado.

primeiro conselho proferido como resposta à consulta; a subseção 4.2.3. descreve os pontos observados no segundo conselho proferido em resposta à consulta em questão; por fim, na subseção 4.2.4., abordamos o conteúdo dos 2 conselhos de maneira conjunta.

#### **4.2.1. Consulta PACM**

No pedido de conselho feito pela mulher ao quadro Palavra Amiga, ela relata que é independente financeiramente e bem-sucedida profissionalmente. No entanto, afirma estar sofrendo pressões sociais devido ao relacionamento amoroso que vem mantendo com um pedreiro. O homem em questão possui dois filhos de uma namorada em outro estado, ao contrário dela, que não possui vínculos de compromisso com ninguém.

O fluxograma abaixo resume a questão-problema trazida pela ouvinte, apontando a dimensão cultural que foi acionada em cada um dos argumentos apresentados por ela. Em alguns casos, mais de uma dimensão é associada a um mesmo argumento.



Fluxograma 6- Consulta PACM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Por conseguinte, notamos nessa consulta questões relacionadas às classes sociais, às profissões que são ou não privilegiadas socialmente, à diferença de escolaridade e meio social e às distinções de responsabilidades familiares. Todos esses aspectos remetem à dimensão alta distância de poder (PDI+). Se a consultante fosse membro de uma cultura individualista (IDV+) e com baixa distância de poder (PDI-), sua situação talvez nem fosse um problema. No entanto, como brasileira, as circunstâncias para ela são opostas: ela vive inserida em uma sociedade de classes que aceita e legitima a desigualdade social com naturalidade e que impõe aos seus membros o exercício da lealdade aos grupos aos quais pertencem. Sendo assim, o que essa ouvinte apresenta nesse programa é um envolvimento que pode ser rotulado como tabu dentro da sociedade brasileira: “é precisamente quando o

relacionamento entre as pessoas não é prescrito pela cultura que a decisão consciente de ficar juntos se torna mais importante<sup>40</sup>” (Hofstede et al, 2010, p. 141).

A análise percentual das dimensões culturais presentes no e-mail da ouvinte lido no programa evidencia duas dimensões dominantes: o coletivismo (IDV-) e a restrição (IVR-), cada qual presente em 18% dos 49 fragmentos em que seu discurso foi segmentado. O gráfico a seguir contém a porcentagem de ocorrência de cada dimensão no discurso da consultante.

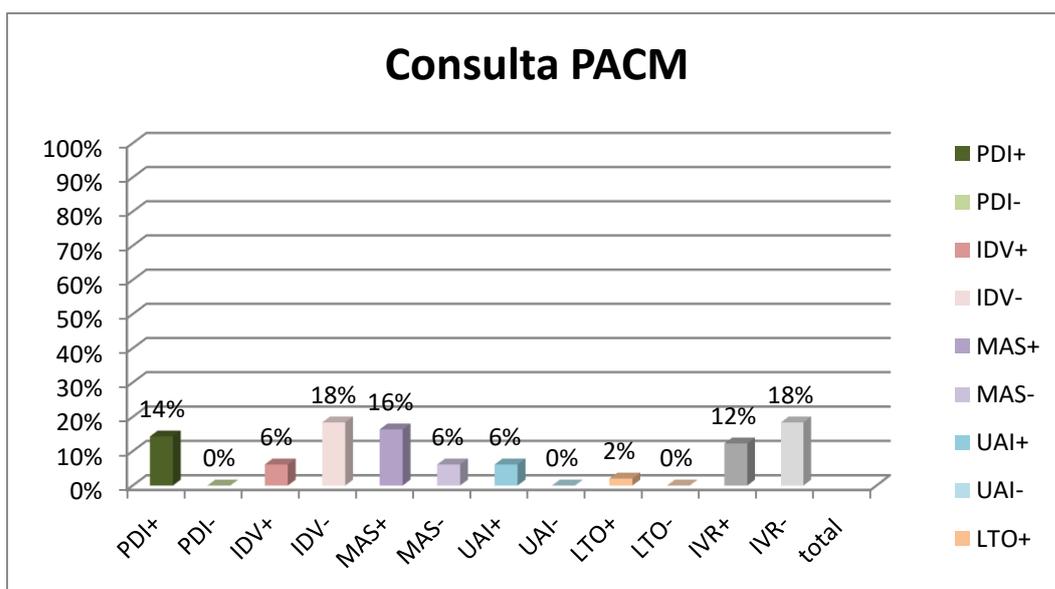


Gráfico 5- Ocorrência de dimensões culturais na consulta PACM.

Fonte: Própria autoria, 2017.

O IDV- (18%) aparece na intromissão de pessoas próximas à consultante no papel de juízas das suas atitudes. Como tal elas julgam, condenam e direcionam essa ouvinte a partir de uma autorização intrínseca, fornecida pela própria. O IDV- é observado também na preocupação das pessoas com o fato de o parceiro em questão já ser pai e, por isso, ser visto como alguém que tem obrigações sociais, morais, legais e materiais que o limitariam de agir pensando somente em sua autossatisfação. Essas restrições impostas à condição dele são estendidas à figura dela, cujas ações passam a ser reguladas por estas circunstâncias, de maneira que, por mais que ela seja livre e descomprometida, não pode agir espontaneamente, cuidando apenas de buscar e conquistar a sua própria felicidade.

<sup>40</sup> “it is precisely when relationships between people are not prescribed by the culture that the conscious decision to get together becomes more important.”

A ouvinte demonstra ter feito um esforço consciente ao longo da vida, segundo seu relato ao programa, para atingir grande parte do que ela entende ser esperado socialmente de uma mulher, em seu contexto. Assim, relata que estudou com seriedade, passou em um concurso público e conquistou a estabilidade financeira bem jovem. Esses comportamentos são compatíveis com os de membros de sociedades com alta evitação de incerteza (UAI+), em que o inesperado é visto como uma ameaça a ser combatida. Deste modo, há uma preferência pela manutenção de um mesmo empregador a longo prazo, e o cargo público fornece a certeza de não perder o emprego, o que a forçaria a passar por transições indesejadas.

Em contextos regidos por UAI+, aspectos como a segurança, a estima e o sentimento de pertencimento geram motivação para as pessoas. Nesse ponto, o alto índice de UAI, 76, atribuído ao Brasil na pesquisa de Hofstede et al. (2010), se entrelaça com o índice de IDV, 38, conferido ao país pelo mesmo autor, pois para pertencer a um grupo, se sentindo com isso estimada e segura, essa mulher precisaria já ter atendido ao requisito da associação, ou seja, já deveria ter encontrado um parceiro. No entanto, subversivamente, ela continua solteira e isso representa um incômodo tanto para ela quanto para a sua família e amigos. Dentro de sociedades coletivistas nota-se a necessidade de o indivíduo ser parte constituinte de um **nós** e, no momento, a ouvinte só está constituindo um **eu**.

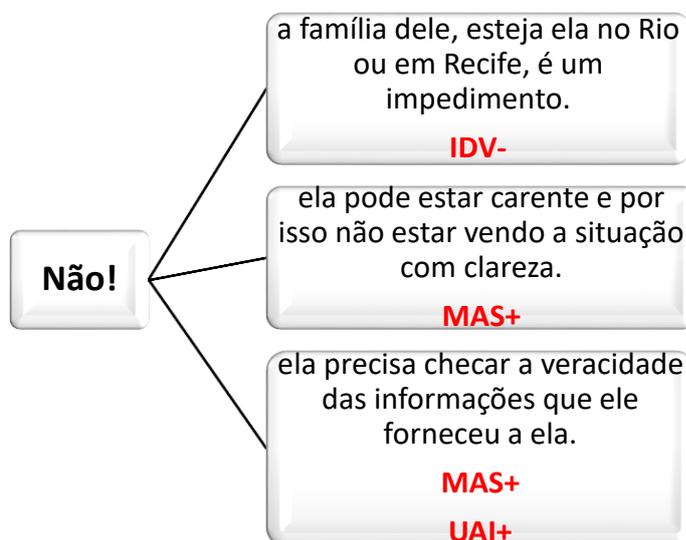
Outra dimensão que atravessa a narrativa dos fatos elencados a fim de criar a aprovação social dessa ouvinte é a masculinidade (MAS+). A figura da mulher casta, inocente, virginal, que cuida das pessoas se enquadra mais adequadamente aos papéis de gênero prescritos dentro da ótica da MAS+. Assim, o comentário: “Nunca fui uma moça de namorar muito. Preferia me dedicar aos estudos”, do fragmento PACM2, não aparenta ser meramente factual: pode ter sido utilizado com fins de busca de aprovação. Analogamente, no fragmento PACM4: “Digo pra todo mundo que não tenho o menor interesse em casar, mas é claro que isso é mentira. Toda mulher quer se casar e isso é apenas uma desculpa que dou para ninguém ficar me perturbando o tempo todo”, a consultante demonstra insatisfação por não estar casada e, logo, por não viver uma relação afetiva que a permita cuidar de um outro alguém. Esses alinhamentos com uma postura mais MAS+ são comprovados pela análise gráfica, em que a MAS+ se apresenta como a terceira dimensão mais recorrente na fala da ouvinte (16%).

A quarta dimensão de maior destaque no relato é a PDI+ (14%), sobre a qual já comentamos no início desta seção, seguida da indulgência, IVR+, (12%). A IVR+ é encontrada na atitude da advogada de se relacionar livremente com um pedreiro que pode ser comprometido, que não é do seu mesmo nível social, que lhe traz satisfação e felicidade despreziosa e a faz desconsiderar certas regras sociais não explícitas, mas claramente percebidas no seu texto.

Temos ainda o IDV+, a feminilidade (MAS-) e a UAI+ em posições equiparadas (6%). A dimensão menos recorrente foi a orientação de longo prazo, LTO+, (2%). Vale ressaltar que a LTO+, nesse caso específico, conflita com a atitude indulgente de satisfação imediata de seus anseios que a ouvinte vem apresentando.

#### 4.2.2. Conselho 1 PACM

A primeira aconselhadora se posiciona contra o relacionamento entre a advogada e o pedreiro, conforme ilustrado pelo fluxograma abaixo. Seu apelo é para que a consultante não continue no relacionamento em questão e aponta três razões principais:



Fluxograma 7- Conselho 1 PACM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

O fluxograma foi construído por meio de um olhar qualitativo direcionado ao conselho proferido pela primeira aconselhadora. Já o viés quantitativo, construído por meio da análise gráfica, demonstra que sua argumentação é construída

evocando majoritariamente o IDV- (26%), devido ao fato de ela considerar os filhos e a namorada do pedreiro como um impedimento insuperável. A aconselhadora 1 demonstra pensar que, se esse homem já é parte de um **nós**, junto aos seus filhos e à mãe deles, a advogada deve se manter do lado de fora desse quadrado e não deve prosseguir diante da possibilidade de estar “prejudicando uma família” (fragmento PAR1M9: “ela tem que saber como ele é, de onde ele veio, se é realmente de Recife, se não é daqui. Que às vezes ela também tá prejudicando uma família, gente!”). O fator familiar é mencionado diversas vezes no discurso dessa primeira aconselhadora e parece ser o elemento que lhe é mais perturbador diante do relato a que foi exposta.

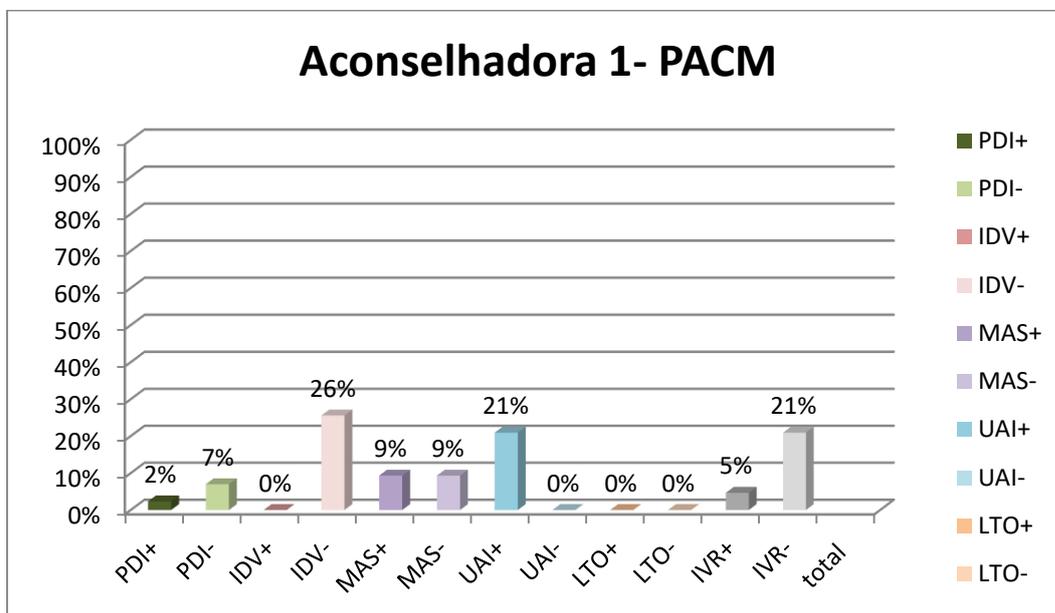


Gráfico 6- Ocorrência de dimensões culturais no conselho 1- PACM.

Fonte: Própria autoria, 2017.

O IDV- é amparado pela UAI+ (21%) presente na ênfase posta, inúmeras vezes, na necessidade de se verificarem as informações fornecidas pelo homem e em se buscar certificar a veracidade das mesmas. Ela sugere que o rapaz possa estar faltando com a verdade em relação a sua origem, ao endereço de sua ex-namorada e seus filhos e a tudo mais que ofereceu à advogada como elementos formadores de sua história. A aconselhadora ressalta que, sem ter certeza da veracidade de todas as coisas acerca da vida dele, não é coerente sequer cogitar continuar nessa relação. A UAI+ está presente no temor, expresso pela aconselhadora 1, de que a aconselhada esteja entrelaçada em uma situação ambígua que possa resultar em

riscos desconhecidos. Diante da falta de clareza da situação, ela recomenda que a aconselhada não prossiga com a relação.

A análise gráfica ressaltou, equiparada com a UAI+, a IVR- (21%) presente nas orientações e avaliações de cunho normativo em relação ao comportamento dos envolvidos na história. A dualidade para admitir certas conjunturas e não admitir outras tem a ver com uma atitude restritiva; por exemplo, a aconselhadora 1 não admite ou encoraja o pensamento egocêntrico por parte da aconselhada: se o namorado tem família, ela afirma que a consultante “tem que” pensar neles e priorizar o bem-estar deles, em detrimento do seu próprio. A expressão indicadora de obrigação “tem que” (fragmentos PAR1M9: “ela tem que saber como ele é, de onde ele veio, se é realmente de Recife, se não é daqui, que às vezes ela tá prejudicando uma família”; PAR1M14 e PAR1M17; apenas o primeiro reproduzido para facilitar a leitura;) e sua variante “tinha que” (PAR1M10: “ela tinha que saber se realmente ele é lá de Recife que ele tá, às vezes, ele veio de lá, tá aqui e ela tá de bobeira pensando que ele é de Recife e tá aqui pertinho, aqui. E, pode acontecer isso, dele tirar dela sim e ajudar a família lá, a família dele, entendeu?”) aparecem quatro vezes nos dezessete fragmentos estudados, indicando que há uma cartilha de normas implícitas ditando como se deve ou não proceder em sociedade e concebendo, por conseguinte, essa mesma sociedade de maneira polarizada. Certas atitudes são admitidas, outras não. Dentre as admitidas, temos: pensar na família do outro, saber a procedência do parceiro, ter uma relação monogâmica. Por outro lado, pensar só em si mesmo, não saber a procedência do parceiro ou ter uma relação bígama são comportamentos inadequados. Seu discurso tem teor prescritivo.

A MAS- e a MAS+ aparecem com igual valor percentual de ocorrências (9%). Isto ocorre, a título de exemplo, porque a aconselhadora 1 compreende, simultaneamente, que as diferenças socioeconômicas entre eles são de menor importância, como no fragmento PAR1M8: “E isso de dizer que ele não tem situação, eu acho que isso aí é pouca coisa. Eu, entendeu? Eu não penso assim, que é loucura dela não”; e que ele pode se aproveitar dela, como mostra o fragmento PAR1M10 (cf. parágrafo anterior). Ou seja, ao mesmo tempo em que ela concebe a mulher ter uma posição mais bem-sucedida do que o homem como uma circunstância aceitável, respeitando uma ótica mais ligada à MAS-, ela chama atenção para a possibilidade de o homem subtrair bens materiais da advogada para abastecer a casa de seus familiares. A visão do homem provedor é ligada à MAS+.

Então, percebemos uma oscilação nesse contínuo da MAS- e da MAS+, com tendências ora a um, ora a outro, mas sem haver nenhum extremo em destaque nesse discurso.

Devido a ponderações como a apresentada acima, notamos também a baixa distância de poder, PDI-, em 7% dos fragmentos. Na visão desta aconselhadora, a questão financeira é “pouca coisa” (fragmento PAR1M8: “E isso, dizer que ele, porque ele não tem situação, eu acho que isso aí é pouca coisa. Eu, entendeu? Eu não penso assim, que é loucura dela não”); em outras palavras, não é razão substancial o suficiente para que os envolvidos não se relacionem. A disparidade no grau de escolaridade também não é encarada como obstáculo (PAR1M13: “E, não dizer que ela é maluca, isso aí dela tá com um cara que não tem estudo. Eu acho que isso é pouco, entendeu?”). No entanto, a aceitação plena de uma PDI-, isto é, da concepção de uma relação não-hierárquica, não é uma constante em suas ponderações. O fragmento PAR1M2: “isso daí eu acho que ela poderia até ajudá-lo” demonstra que a diferença entre esse par só não é um problema pois ele é solucionável, o que indica que a admissão da não-horizontalidade é mais complexa do que parece e explica os 2% de ocorrências de PDI+.

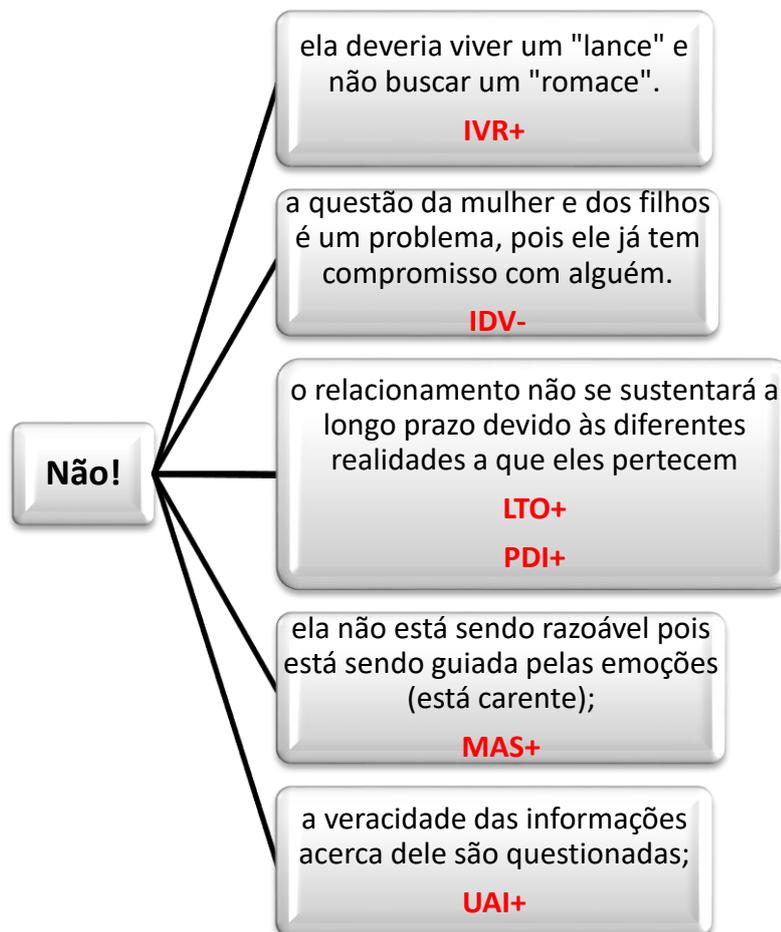
A IVR+ aparece em menor escala (5%) e, assim como a PDI-, sua presença é questionável, pois, conforme discutimos no parágrafo anterior, a mensagem da aconselhadora 1 não é para ela entregar-se a esse relacionamento sem se importar com as diferenças existentes entre eles. De fato, a mensagem, desconsiderando a questão familiar do sujeito por quem a aconselhada está apaixonada, é para ela ficar com ele pois ele pode progredir em status social e tornar-se um parceiro mais desejável socialmente, caso ela o ajude. Então, tal qual ocorreu em relação à PDI-, ela apresenta a IVR+ como uma dimensão condicionada e cheia de vestígios da IVR-. Esta última está presente, como já dissemos, muito mais amplamente em seu conselho (21%).

#### **4.2.3. Conselho 2 PACM**

As conclusões da segunda aconselhadora em relação ao problema exposto pela consultante não são essencialmente distintas daquelas apresentadas pela aconselhadora 1. Essa aconselhadora também pensa que a advogada deve encerrar o relacionamento amoroso mantido com o pedreiro. Como justificativa para tal

posicionamento, ela relaciona pontos similares aos informados pela primeira aconselhadora.

A argumentação construída pela aconselhadora 2 está resumida no fluxograma a seguir, que destaca também as principais dimensões culturais relacionadas às razões que ela cita para sustentar o seu conselho.



Fluxograma 8- Conselho 2 PACM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Quantitativamente, notamos que seu texto é predominantemente desenvolvido com embasamento em concepções provindas da MAS+, presente em 29% dos fragmentos estudados. Na opinião dela, a consultante deve pautar suas decisões em argumentos racionais; planejamentos e escolhas oriundos de motivações emocionais são alvos de desaprovação da aconselhadora 2. As diferenças entre os envolvidos, tais como: profissão, escolaridade, estrutura familiar, estado civil, classe social e vivências são consideradas problemas de difícil resolução. Isto significa dizer que, para ela, o relacionamento está condenado ao fracasso e ela fundamenta sua crença em ideias do IDV-, da UAI+ e da IVR-. Essas

três dimensões, de acordo com o gráfico abaixo, se equiparam com, respectivamente, 17% de ocorrências nos fragmentos investigados.

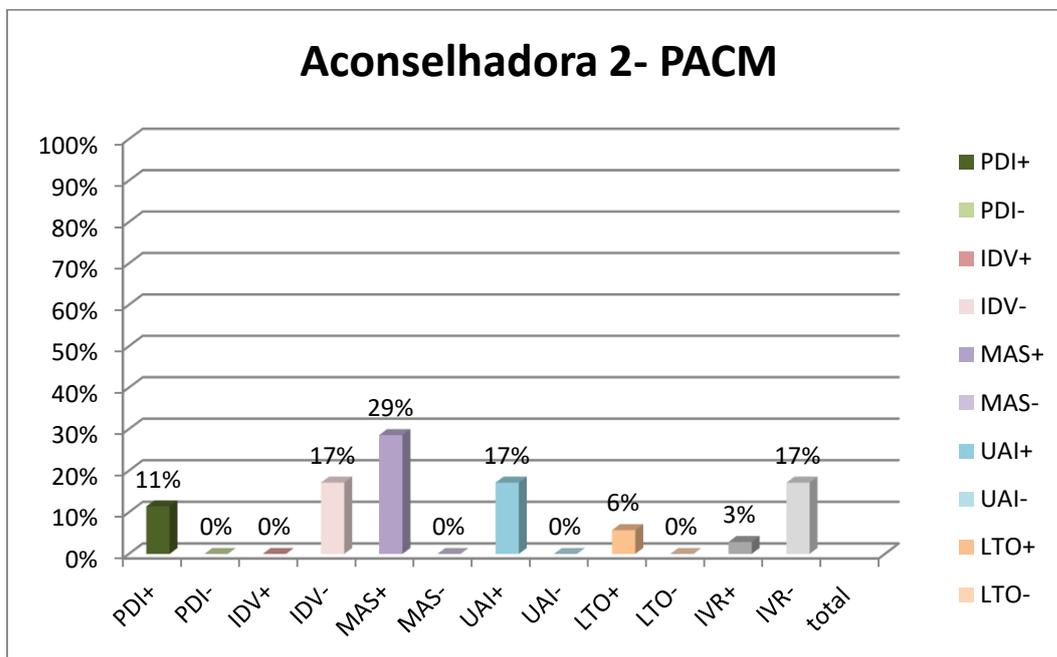


Gráfico 7- Ocorrência de dimensões culturais no conselho 2- PACM.

Fonte: Própria autoria, 2017.

O IDV- está associado à UAI+ na medida em que a aconselhadora especula que a pessoa denominada “namorada” pela advogada, supostamente reportando algo dito pelo pedreiro (fragmento PACM14: “ele tem uma namorada no Nordeste e dois filhos com ela, mas não estou nem aí para isso. Quero que ele fique comigo.”), é, na realidade, uma esposa ou ex-esposa. Podemos perceber então que ela considera que, para um relacionamento resultar em duas crianças, ele deve ter sido mais duradouro e consistente do que um namoro. Nesse ponto, o IDV- converge com a IVR-, já que ela não consegue conceber um envolvimento mais fluido e desprivilegiado socialmente como passível de gerar duas crianças. Sendo assim, percebemos que ela admite menos flexibilidade nas formas como as pessoas podem se relacionar, alinhando-se, portanto, às concepções coerentes com sociedades restritivas.

Adicionalmente, ela filia-se à aceitação de uma PDI+ entre os dois personagens principais da trama da advogada, dimensão que pode ser constatada em 11% dos fragmentos averiguados. Cabe ressaltar ainda que não houve no discurso dessa aconselhadora nenhuma ocorrência que tendesse a uma PDI-, ou seja, seu parecer parece tendencioso no sentido de que ele não oferece margens para

uma negociação ou contraponto que permita a análise desses personagens a partir de um ângulo mais igualitário. Para a aconselhadora 2, a advogada e o pedreiro se opõem e não há nada que possa ser dito ou justificado para que se consiga admitir uma visão contrária.

As distinções de realidades sociais, econômicas e culturais que compõem a distância de poder entre a advogada e o pedreiro são percebidas, por essa aconselhadora, como obstáculos irremovíveis e, neste sentido, ela se coloca em discordância com a primeira aconselhadora que aposta na minimização dessas discrepâncias por meio do financiamento de estudos do pedreiro que poderiam torná-lo mais qualificado e mais bem remunerado. Assim, a primeira aconselhadora entende o problema como solucionável; a segunda aconselhadora, não. Na visão desta última, por mais que o pedreiro venha a dominar registros e conhecimentos condizentes com o mundo da advogada, alguns resquícios de quem ele era anteriormente permaneceriam gerando embates de ideias e comportamentos, passíveis de engatilhar conflitos que comprometeriam o êxito dessa união a longo prazo.

O pensamento acima, de que a relação entre pessoas de classes diferentes não pode ser bem-sucedido, interliga três dimensões: o IDV-, a PDI+ e a LTO+. O IDV- é salientado pelo desejo de evitar conflitos a qualquer custo. A PDI+ já foi examinada no parágrafo anterior. A última dimensão citada, a LTO+, pode ser observada em três fragmentos: PAR2M4: “a minha proposta pra ela é a se ver daqui a 10 anos. Daqui a 10 anos, como que ela se vê com esse cara? Porque ela tá apaixonada, ela quer que ele, de repente, ela vai querer que ele faça engenharia, ou arquitetura pra ficar nesse ramo e é um abismo muito grande. Ela tem um tipo de, de ambiente e ele tem outro absolutamente diferente.”, PAR2M5: “Não é só a questão de não saber falar, é muito diferente. Assim são realidades absolutamente diferentes. Quando isso passa no convívio diário, o conflito, ele é fatal.” e PAR2M7: “ela deveria curtir o momento, mas não pensar num prolongamento porque tem, imagina, daqui a 10 anos, ela tá com esse cara, esse cara estudou, melhorou e aí vem lá bater 2 serezinhos na porta dela. Como é que ela vai negar se ele é o pai das crianças?”. Nesses fragmentos, a aconselhadora sugere uma projeção em dez anos para o relacionamento e então enumera desavenças diárias – cabe lembrar que, em um prisma IDV-, conflitos não são desejáveis - causadas pelas incompatibilidades entre eles (PDI+) e, ainda, a presença dos filhos dele na vida do casal (IDV-) como

instâncias que comprovam o insucesso que a opção por continuar investindo nessa ligação poderia acarretar.

A IVR+ foi a dimensão com menor percentagem de ocorrências neste aconselhamento (3%). No primeiro fragmento de sua fala, PAR2M1: “tem o lance e tem romance. Ela deveria tá vivendo um lance, mas ela já tá querendo romance”, a aconselhadora 2 explica que há dois tipos de envolvimento: o “lance” e o “romance”. Compreendemos o primeiro, por inferências contextuais e conhecimento de mundo, como sendo voltado para a satisfação imediata, sem maiores compromissos e ambições; o segundo já envolveria maior comprometimento a curto, médio e longo prazo. O conselho para a consultante é de que ela busque viver o “lance”, sem expectativas de que ele se torne algo mais sólido. Uma postura nesses termos, menos rígida, menos regulamentada, é mais condizente com a IVR+ e é somente desta maneira que esta aconselhadora consegue visualizar a continuidade do relacionamento: sem pretensões, planos ou compromissos; com o único objetivo de aproveitar o momento presente e nele ser feliz.

#### **4.2.4. Conselhos em conjunto PACM**

Conforme as análises descritas nas subseções acima, percebemos que as duas aconselhadoras se declaram contrárias à continuidade do relacionamento da aconselhada e se pautam em argumentações semelhantes para embasar seus posicionamentos. Ambas ressaltam a questão de o pedreiro já ter uma família, materializada principalmente na figura dos filhos. O fato de não se ter certeza sobre o tipo de envolvimento que ele tem, ou mantém, com a mãe dos filhos é um agravante ainda maior. Elas também demonstram preocupação com o fato de as informações fornecidas pelo namorado não terem sido devidamente checadas: a honestidade do rapaz é questionável, no ponto de vista delas. Ademais, as duas mencionam a possibilidade de a aconselhada estar sendo conduzida por suas emoções, por sua vontade intensa de ter um parceiro. Tal hipótese pode proceder da apropriação da avaliação feita pela mãe da aconselhada, como também de considerações apresentadas pela própria aconselhada quando afirma que sua vida opera bem em todos os aspectos, com exceção do campo amoroso. Atentando para

esses entendimentos, as duas aconselhadoras concluem que o relacionamento examinado não deverá prosperar, e ressaltam que não seria interessante continuar investindo nele.

A despeito das similaridades dos dois conselhos, notamos um ponto de divergência nos discursos de aconselhamento: a questão dos diferentes graus de escolaridade, profissões e conhecimento de mundo. A primeira aconselhadora encara tais disparidades como corrigíveis ou minimizáveis, já que considera que esses não são os pontos cruciais que impedem o êxito da relação, e relata, inclusive, que é casada com um pedreiro. A segunda aconselhadora tem outra perspectiva: para ela, as soluções que poderiam ser propostas pela aconselhada para tornar o namorado mais desejável socialmente, como, por exemplo, financiar seus estudos para que ele consiga melhores possibilidades profissionais e vivencie novos círculos sociais, não seriam suficientes para preencher toda a lacuna de conhecimentos e hábitos existente entre eles até o momento. Deste modo, notamos que a segunda aconselhadora não crê na hipótese de amenização das diferenças dos envolvidos, enquanto a primeira concebe isso como alternativa possível.

O diagrama a seguir busca organizar a maneira como as duas enunciações de aconselhamento se agregam substancialmente e se distanciam minimamente. O conjunto da direita demonstra o que foi elucidado apenas pela segunda aconselhadora. O conjunto da esquerda refere-se ao que foi dito apenas pela primeira aconselhadora. O conjunto central contém o teor análogo aos dois conselhos ofertados.

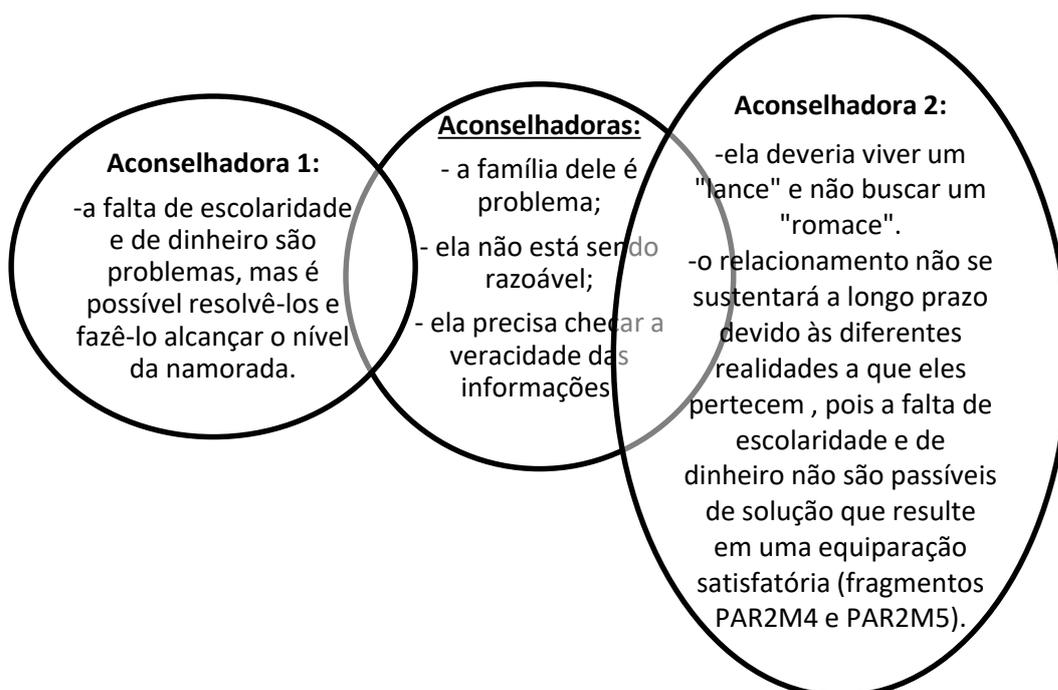


Figura 4- Diagrama representando os pontos em comum dos conselhos PACM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Tendo como base o diagrama exibido acima, desenvolvemos a ilustração similar abaixo onde, ao invés de listar os argumentos depreendidos dos discursos originais, listamos as dimensões culturais representativas desses argumentos.

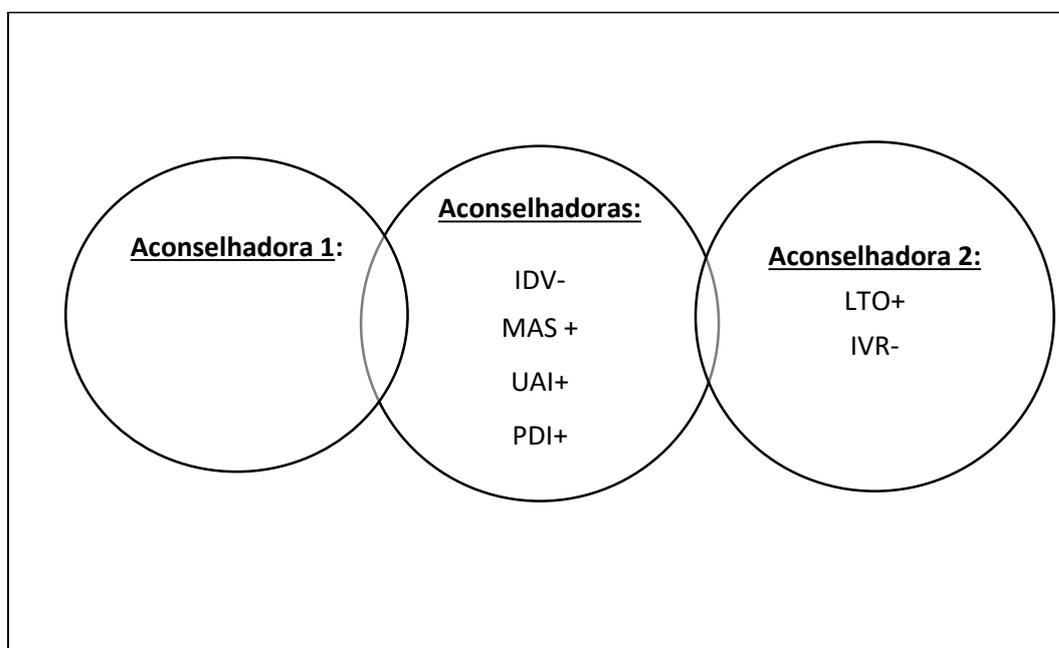


Figura 5- Diagrama representando as dimensões culturais presentes nos conselhos PACM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Cabe notar que nenhuma dimensão foi incluída no conjunto da esquerda, referente à primeira aconselhadora, pois consideramos que, ao expor a diferença de

escolaridade entre os membros do casal como solucionável, ela está, na verdade, admitindo uma PDI+. Ela admite a diferença como algo a ser superado e não como algo aceitável. A PDI+ também foi elencada pela segunda aconselhadora e, por isso, a posicionamos no conjunto central.

Retornando o foco para o pedido de conselho que gerou esses dois discursos, notamos como dimensões preponderantes na vontade da mulher de perseguir essa relação: o IDV+, a PDI-, a MAS- e a IVR+. Coincidentemente, no conjunto central contendo as dimensões observadas nas respostas à consulta, temos: o IDV-, a MAS+, a UAI+ e a PDI+. Todas as dimensões do conjunto central, até mesmo a MAS+, correspondem aos índices numéricos encontrados por Hofstede et al. (2010) sobre o que é aceito socialmente no Brasil; não houve transgressão, neste sentido.

No conjunto da esquerda, temos a IVR-, que polariza com a IVR+, empregada pela aconselhadora ao expressar seu ímpeto de permanecer com o relacionamento e, ainda, a LTO+. A aconselhadora havia refletido, superficialmente, sobre o futuro de sua história com o namorado. A segunda aconselhadora aprofunda essa reflexão, antevendo como resultado um investimento de tempo e energia predestinado ao fracasso.

Depreendemos, assim, dessa consulta, que um relacionamento entre membros de mundos socioeconômicos distintos parece não ser bem acolhido pela sociedade brasileira, do estado do Rio de Janeiro, representada na figura das duas aconselhadoras. Apesar das ponderações, nenhuma das aconselhadoras ousou transmitir publicamente uma versão que fugisse do apreciado pelo que poderíamos entender como senso comum, revelando que a cultura e a personalidade não são, a grosso modo, independentes.

#### **4.3.**

#### **Análise DGCH (Divã da Globo, consulta feita por um homem)**

O quadro DG, de acordo com o já mencionado anteriormente, difere-se do PA em dois aspectos: 1) número de aconselhadores por consulta: PA- 2 e DG- 1; 2) quem aconselha: PA- qualquer pessoa que ligue para o programa e queira participar; DG- profissional qualificado e convidado a aconselhar.

No programa analisado nessa seção temos um psicólogo como o aconselhador nomeado para responder a consulta feita por um homem. Não sabemos se a opção

por utilizar um profissional do mesmo sexo que o consultante como o aconselhador foi deliberada ou acidental. Contudo, na seção 4.4., que examina o programa DGCM, temos uma psicóloga para responder a questão-problema exposta por uma mulher. O que percebemos no levantamento feito no início dessa pesquisa é que a grande maioria dos consultantes é composta de mulheres. O programa DGCH foi, na realidade, o único encontrado em que a consulta era de autoria masculina. Há outros exemplares em que o mesmo psicólogo que participa do programa DGCH aconselha mulheres. Deste modo, consideramos que a escolha de um psicólogo para responder ao apelo do homem não consiste em uma particularidade de relevância para a nossa análise.

A análise da consulta DGCH é apresentada na subseção 4.3.1. e a análise do conselho profissional prestado está na subseção 4.3.2. Como estamos lidando com apenas 1 conselho para a consulta, não houve a necessidade de desenvolver um diagrama comparativo para o conselho. Assim, apenas gráficos e fluxogramas pautaram as análises presentes nas subseções a seguir.

#### **4.3.1. Consulta DGCH**

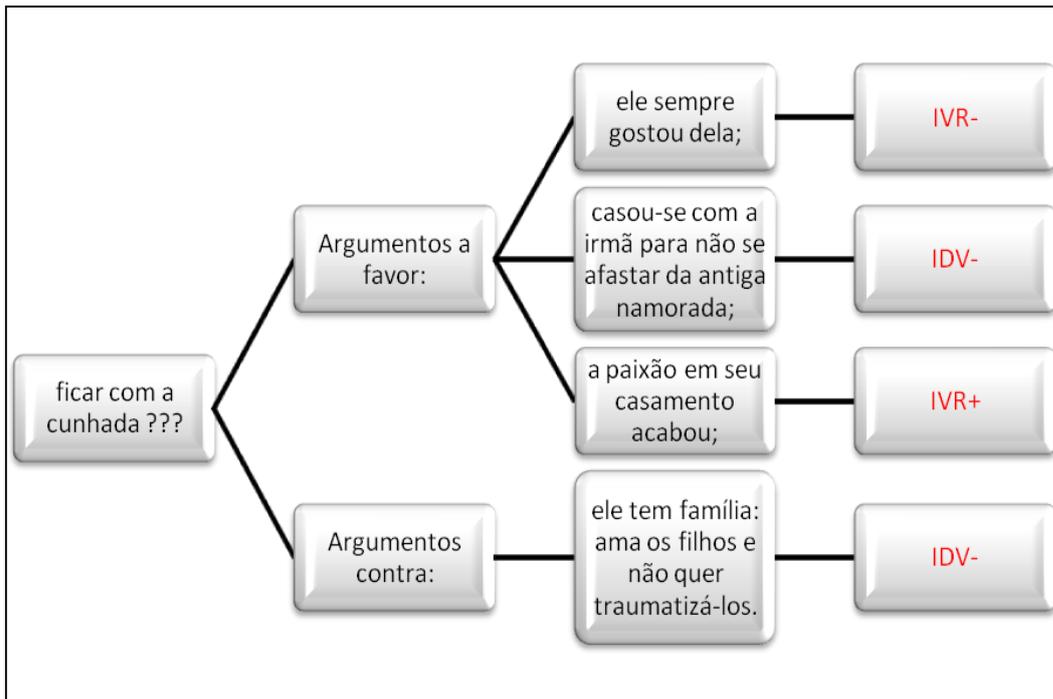
Apesar de o padrão discursivo predominante no Brasil ser o que preza por uma linguagem prolixa, digressiva e circular, o programa DG possui uma proposta distinta de discurso. Neste programa, a conversa entre aconselhado, representado pelo apresentador, e aconselhador é organizada de maneira mais concisa e objetiva. Há uma questão a ser respondida e os respondentes, que são profissionais especializados, atêm-se somente a ela, o que, por sua vez, pode gerar estranhamento por resultar em uma construção mais linear, próxima à das culturas de baixo contexto, de modo que, ao ouvir o programa, podemos sentir falta de um nível maior de detalhamento no produto final a que temos acesso.

Contudo, da mesma forma que o respondente trabalha com as informações que detém sem fazer grandes assunções acerca do que não foi explicitamente dito pelo consultante, trabalhamos com a narrativa de pedido de conselho sem problematizá-la demasiadamente, isto é, evitando especulações, tal como procedemos nas análises do quadro Palavra Amiga.

O Brasil, segundo Hofstede et al. (2010) tem índice 38 em individualismo, 59 em indulgência e 49 em masculinidade. Isso aponta para um entendimento dos brasileiros como coletivistas, isto é, como sendo regidos por relações interdependentes; como sociedade, tendemos a buscar o prazer e a felicidade e, ainda, apresentamos uma tendência a evitar conflitos e buscar o consenso frente a situações de adversidade. A primeira consulta que contemplamos do programa DG apresenta o caso de um homem e parece englobar um pouco dessas características, conforme discutimos a seguir.

No caso relatado ao programa, o conflito do consultante reside entre sucumbir aos padrões coletivistas supostamente em curso na sociedade brasileira, que prezam, entre outras coisas, pela formação e valorização da família, ou ceder aos prazeres indulgentes de uma paixão com a sua cunhada, irmã de sua esposa, tia de seus filhos, parte integrante de seu *in-group*. O caso extraconjugal com a cunhada dura dois anos; seu casamento já conta com mais de dez anos e ele tem dois filhos: um de oito anos e um de seis meses, ou seja, o último filho foi concebido concomitantemente com o romance com a cunhada e a dita crise em seu casamento.

A revelação desse consultante comprova certa confusão por parte dele que, enquanto membro de uma sociedade tida como coletivista, preza por manter uma harmonia formal e visível, posto que continua casado, e entende que suas obrigações familiares são tanto financeiras quanto rituais, comungando da premissa que o casamento é uma instituição que deve ser sólida e durar por toda a vida. Ao mesmo tempo, ele permanece alimentando um relacionamento paralelo ao seu casamento com a irmã de sua esposa. A contradição e o dilema desse consultante podem ser vistas no fluxograma a seguir.



Fluxograma 9- Consulta DGCH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Com base no fluxograma, é possível visualizar que há um conflito entre a adoção de comportamentos e noções ora indulgentes (IVR+), ora restritivas (IVR-). Ao retratar as ações de cunho indulgente, a fala do consultante se alinha a pensamentos ligados ao individualismo (IDV+) do mesmo modo que as ações de natureza mais restritiva, como ficar casado, por exemplo, se afinam com o pensamento coletivista (IDV-). A oscilação entre os lados IVR+/IDV+ e IVR-/IDV- é o núcleo do dilema exposto e o objetivo de sua participação no programa de rádio é obter auxílio para optar por um dos lados, já que a alternância lhe está sendo complexa, segundo podemos comprovar na avaliação realizada pelo próprio no fragmento DGCH10: “Entre numa situação muito complicada e não sei como sair.”

Em consonância com o dilema descrito acima, o consultante constrói sua cunhada e amante como indulgente e individualista, enquanto sua esposa é regida por valores do coletivismo, da evitação de incerteza e da restrição. Sobre a cunhada, destacamos o final do fragmento DGCH5: “aí, como nós 2 estávamos carentes, eu, com o meu casamento e ela, separada, nós voltamos a nos relacionar.”. Segundo essa descrição, a única coisa que importava tanto ao consultante quanto à sua cunhada era o que eles sentiam no momento e o alívio desse sentimento. Ele desenha uma cunhada/amante que não pensou na irmã, não pensou nos sobrinhos, pensou apenas em si mesma. Por outro lado, no fragmento DGCH6: “Depois de um

tempo a minha esposa descobriu e até que aceitou a situação por causa das crianças”, ele apresenta a esposa que pensa nos outros e no bem-estar comum em primeira instância. A esposa retratada se mantém no relacionamento falido, pois, apesar de falido, ele lhe é conhecido e representa a segurança dos filhos.

Nesta articulação proposta, a figura da esposa é o seguro, o lugar comum, é a decisão não polêmica. A cunhada, por sua vez, representa a satisfação de desejos naturais sem considerar as normas sociais que os regulam. Sendo assim, o que é dito sobre cada uma dessas mulheres nos parece pertinente no sentido de reforçar o dilema traçado pelo consultor ao tornar pública a sua trama: assumir o romance com a cunhada, subvertendo tudo, ou terminar com ele e permanecer casado, se adequando às normas sociais.

Com base na análise gráfica do que foi exposto, constatamos um embate entre o coletivismo (IDV-), que obteve 32% de ocorrências nos fragmentos discursivos considerados, e a indulgência (IVR+), com 21% de ocorrências. Esses números nos levam a crer que a adoção de atitudes voltadas à IVR+ irá ferir algumas tradições coletivistas privilegiadas, como pensar primeiro nos filhos, e transgredir o *status quo* corrente. O gráfico completo pode ser visualizado abaixo.

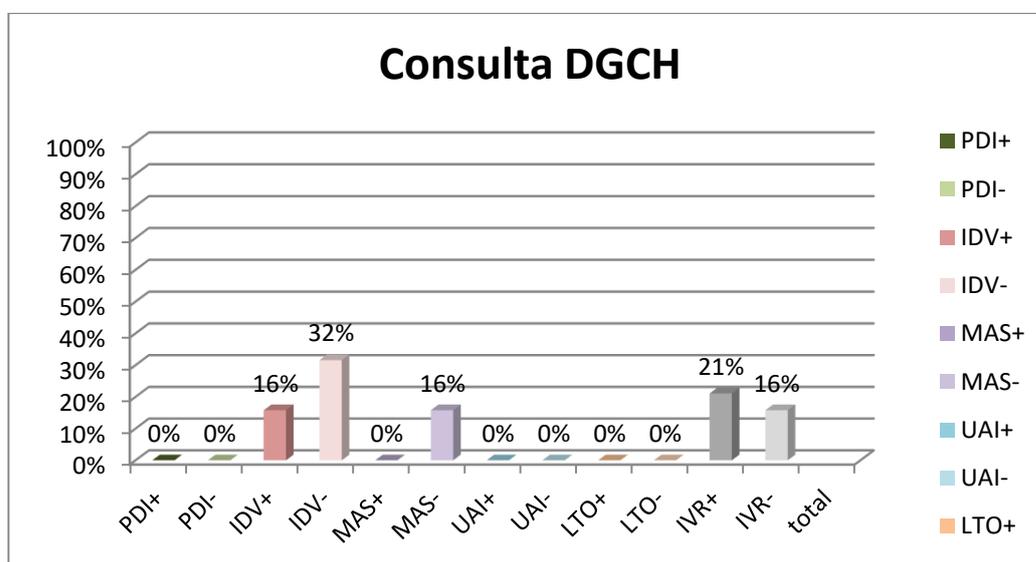


Gráfico 8- Ocorrências de dimensões culturais na consulta DGCH.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Com base no gráfico, encontramos com igual valor em sua narrativa, 16%, fragmentos discursivos remetendo às seguintes dimensões: individualismo (IDV+), feminilidade (MAS-) e restrição (IVR-). Como houve um equilíbrio entre essas

dimensões, entendemos que ele as elencou para desenvolver seu raciocínio e traçar ponderações ao longo de sua narrativa que pudessem gerar a empatia de seus interlocutores. Trazer essas dimensões equilibra o seu discurso, pois demonstra que ele está encarando a situação de diferentes ângulos: primeiramente, ele demonstra ter total consciência das suas vontades e anseios individuais, conforme observamos no fragmento DGCH8, por exemplo: “Não sei o que fazer porque acho que sempre gostei dela e talvez casar com a irmã tenha sido uma forma de não me afastar totalmente da mulher que eu amo.”; em seguida, ao prosseguir com a sua narrativa, ele indica almejar um desfecho harmônico e sem embates para todo o grupo de pessoas envolvidas em sua trama e busca compreensão para a tomada de decisão, pois ele parece não querer se sentir burlando ainda mais normas sociais do que já fez até aqui, conforme constatamos por meio do fragmento DGCH9: “Por outro lado, eu penso na minha família, amo meus filhos e não quero traumatizá-los.” No primeiro fragmento, DGCH8, o **eu** sobressai; no segundo fragmento, DGCH9, prevalece a instituição privilegiada e valorizada em sociedades mais coletivistas: a família.

Nenhuma outra dimensão cultural foi detectada na análise gráfica, comprovando desta maneira o que foi elucidado pelo fluxograma, isto é: trata-se de uma dubiedade permeada por valores IVR+/IDV+ e IVR-/IDV-.

#### **4.3.2. Conselho DGCH**

Antes de prosseguir para as considerações acerca do conselho, ou direcionamento, apresentado pelo psicólogo em resposta ao homem cuja consulta acabamos de apresentar, julgamos importante recordar que o índice do Brasil na dimensão distância de poder (PDI) é 69, na análise de Hofstede et al. (2010). Este número aponta para uma aceitação ampla e naturalizada de relações hierárquicas, considerando que os índices remetem a posições relativas e não absolutas dos países. Um dos elementos geradores de hierarquia e distância de poder nas sociedades é a escolaridade, por isso em sociedades com alto índice de distância de poder, os professores são considerados gurus e o sucesso da aprendizagem, dentro dessa mentalidade, depende exclusivamente de suas capacidades técnicas (Hofstede et al., 2010, p. 69). Outro exemplo é encontrado na relação entre médicos e

pacientes: os pacientes tendem a tratar os médicos como se estes fossem seus superiores e a agir passivamente durante consultas médicas, fazendo poucas perguntas e falando menos do que em sociedades com baixa distância de poder (Hofstede et al., 2010, p. 71). Concebemos assim, com base nesses autores, que a figura do especialista tende a ser valorizada e parte integrante da cultura das sociedades com alta distância de poder, como é o caso do Brasil. Nesta configuração, o conselho de um psicólogo tende a ser mais respeitado e a ter mais credibilidade do que o conselho de um leigo.

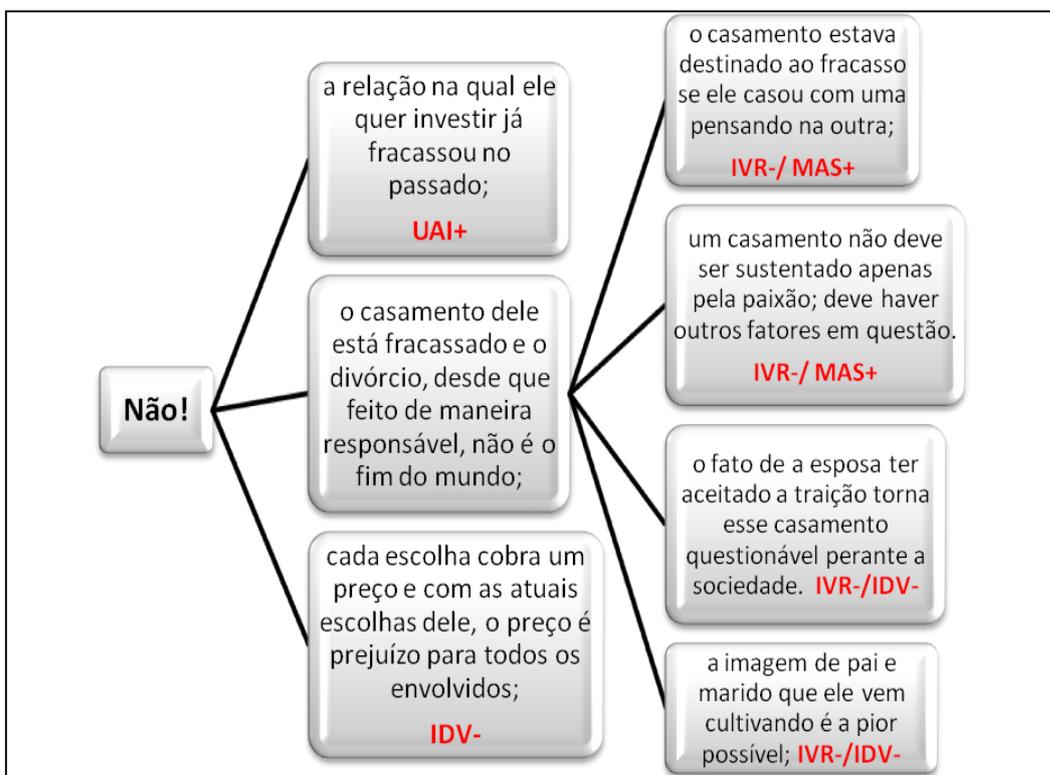
No Brasil, segundo Furtado, Bock & Teixeira (1999, p.150), a profissão de psicólogo foi reconhecida pela lei 4119 de 1962, que regulamentou como atribuições para esse profissional: oferecer aos pacientes diagnóstico psicológico, orientação profissional e psicopedagógica; auxiliar na seleção de profissionais para empresas e na solução de problemas de ajustamento social nas diferentes esferas de convívio social. Para a realização dessas funções, este profissional

Possui instrumentos teóricos para desvendar o que está implícito, encoberto e não-aparente e, nesse sentido, a pessoa, grupo ou instituição tem papel fundamental, pois o psicólogo não pode ver nada na bola de cristal ou nas cartas. Para poder trabalhar, ele precisa que as pessoas falem de si, contem suas histórias, dialoguem, exponham suas reflexões” (Furtado, Bock & Teixeira, 1999, p. 151).

Após a interação com o paciente, o psicólogo emprega o seu conhecimento científico para fazer, por meio dos modelos de interpretação de que dispõe, uma intervenção técnica. Sua atuação é planejada e visa melhorar o bem-estar físico, mental e social do paciente, partindo do pressuposto, explicado por Furtado, Bock & Teixeira (1999, p.156), de que “pensar a saúde dos indivíduos significa pensar as condições objetivas e subjetivas da vida, de modo indissociado.”.

Isso posto, temos, nos dois programas do quadro DG contemplados neste estudo, espaço dado a esse profissional para que realize o aconselhamento, visto que, teoricamente, não haveria ninguém mais bem habilitado para tal função. No quadro PA, pessoas aleatórias que ligam para a rádio fazem esse papel, e como resultado temos uma intervenção sem o emprego de conhecimentos provenientes do campo científico. Diagnosticar e intervir em algum aspecto tido como crucial para a melhora da pessoa são preocupações de um psicólogo, não de um amigo, como são chamados os aconselhadore do quadro PA.

Considerando as diferenças na natureza dos aconselhamentos nos quadros PA e DG, expostas acima, partimos para a análise da resposta do psicólogo à consulta do homem. Em termos gerais, o psicólogo se coloca contrário à manutenção do relacionamento entre o consultante e sua cunhada. As principais ponderações feitas por ele podem ser visualizadas no fluxograma a seguir. Nele, notamos que a contrariedade do aconselhador acerca do envolvimento do homem com a cunhada se estende também para o casamento do aconselhado que, na visão dele, está fracassado.



Fluxograma 10- Conselho DGCH.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Neste aconselhamento, o psicólogo concilia as dimensões que mais sobressaíram no e-mail enviado ao programa a fim de relativizar o que estava em ascensão no discurso do homem, isto é, IDV-, IVR-, IDV+, IVR+, e, ao mesmo tempo, integrar outros aspectos, por meio de novas dimensões a serem contempladas pelo consultante, antes da tomada da decisão final. Deste modo, se no discurso do consultante podemos observar, com base no gráfico apresentado na subseção anterior, comportamentos indulgentes (21%) conflitando com preceitos coletivistas (32%) e, simultaneamente, atitudes mais coerentes com as características das sociedades femininas (16%) e das sociedades individualistas

(16%), na explanação do psicólogo temos, ao contrário, a IVR- como dimensão dominante (35%). Entendemos que essa porcentagem traduz a seguinte mensagem geral: reprima e domine os seus impulsos individualistas, pois, dentro dessa sociedade, há uma disciplina moral pré-estabelecida e ela deve ser respeitada. A IVR-, no discurso do psicólogo, reforça também a ideia de que o controle que se tem sobre a própria vida e as próprias escolhas é limitado. O gráfico desenvolvido por meio dos fragmentos discursivos do aconselhamento ao homem é exibido a seguir.

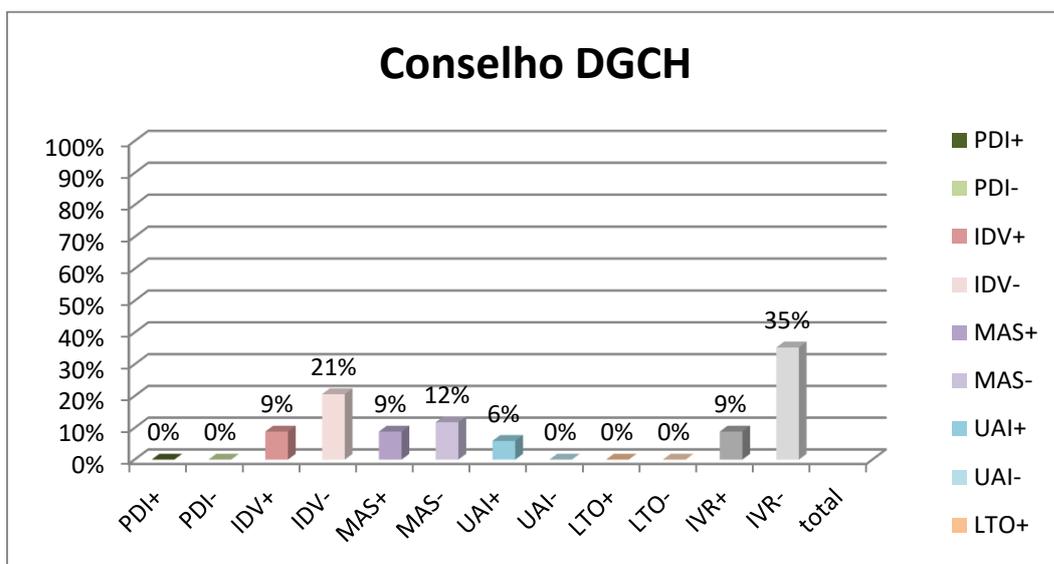


Gráfico 9- Ocorrência de dimensões culturais no conselho- DGCH.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

A segunda dimensão mais presente na resposta do psicólogo é o IDV- (21%). Acreditamos que a ocorrência dessa dimensão na escala observada não seja uma arbitrariedade. O IDV- aparece na fala do psicólogo para recordar ao aconselhado que as relações entre as pessoas são prescritas pela cultura. Nas culturas de orientação coletivista, o senso de obrigação com o coletivo costuma reger as formas de interação e ação social. São culturas que fomentam o sentimento da vergonha e, por isso, a adequação às normas e valores do grupo é a atitude preferida, e há uma constante preocupação com o perder a face: as pessoas devem respeitar cuidadosamente as opiniões, faces e sentimentos de seus parentes. O **eu** que é amante da cunhada não pode prevalecer ao **eu** que é casado e pai de família, neste tipo de ambiente social. O psicólogo, cujo papel é trazer bom senso cultural àquela consulta por meio de seu conhecimento técnico, não falha em trazer o coletivismo

como lembrete de que a transgressão em pauta não é bem vista e não pode ser acolhida publicamente, pois ele próprio tem sua face a zelar e proteger.

A terceira dimensão contemplada pelo psicólogo em sua reflexão é a MAS- (12%). No eixo entre a feminilidade e a masculinidade de Hofstede et al. (2010), o Brasil ocupa uma posição intermediária com um índice de 49. Assim, o Brasil, sob o viés Hofstediano, tende a apresentar características ditas femininas, como privilegiar os relacionamentos e a qualidade de vida em detrimento a valores como o desafio, ganhos financeiros, reconhecimento e progresso. Outra característica associada às sociedades femininas é a vinculação entre o amor e a vida familiar que, por sua vez, são desassociados nas culturas mais masculinas.

Vale notar, contudo, que o psicólogo, ao contrário do consultante, menciona fatores ligados à MAS-, conjugando-os com ponderações que encorajam a racionalidade e o pragmatismo, típicos da dimensão MAS+. Na fala do consultante, computamos 0% de ocorrências voltadas à MAS+, contra 16% de ocorrências voltadas à MAS-. Isso indica que há um claro predomínio, na conduta do consultante, de se deixar reger pelas emoções, desconsiderando a razão, que pode ser entendida, neste contexto, como adequação social. Na resposta do psicólogo, temos 12% de MAS- contra 9% de MAS+. Ou seja, apesar de um leve predomínio da MAS-, o psicólogo apresenta uma posição menos extremada e mais balanceada, sem quebrar a expectativa de trazer um senso comum raciocinado e nem de desconsiderar os sentimentos revelados pelo consultante.

Prosseguindo com a análise, temos a IVR+ constatada em 9% dos fragmentos da fala do psicólogo. Nos exemplos em que foi diagnosticada, a IVR+ está presente na avaliação que o aconselhador faz das atitudes e escolhas do aconselhado. Não notamos, contudo, um parecer favorável às atitudes indulgentes do aconselhado. Os fragmentos que remetem à IVR+ possuem tom de crítica. O fragmento DGRPH2 demonstra, por exemplo, o que o psicólogo entende por exercício da IVR+ de uma forma sadia em: “nós somos feitos para sermos felizes”, mas em seguida reprova a maneira como o aconselhado tem exercido sua IVR+: “e não para ficarmos sentindo mal nas mãos de outras pessoas.” Nesse fragmento, o aconselhador está, na verdade, questionando o fato de o aconselhado querer ficar com a cunhada que no passado já o fez sofrer, segundo o próprio relata, no início de sua consulta, no fragmento DGRPH2, reproduzido parcialmente aqui: “a minha atual cunhada nunca me deu valor. Apesar de namorarmos, ela sempre fazia pouco caso e não correspondia da

forma que eu gostaria.” Para o psicólogo, há pouco sentido em querer estar com alguém que não retribua os seus sentimentos.

O mesmo princípio é encontrado no fragmento DGRPH9, em que o aconselhador cita como um determinado grupo exerce sua IVR+ de modo a não prejudicar nem a si mesmo nem ao coletivo: “eu não posso falar que é um tipo de loucura porque existe até um movimento atual chamado movimento de poliamor, que é um movimento no qual algumas pessoas aceitam que o parceiro tenha outras e sem o menor problema.” Considerando o posto neste fragmento, percebemos que o profissional não está atacando a IVR+ *per se*; o alvo de censura é exatamente o tipo de condução que o aconselhado tem dado ao exercício de suas atitudes indulgentes. O modelo que o psicólogo traz de atitude indulgente ao elencar os grupos que exercem o poliamor conjuga IVR+ com IDV-, tendo em vista que há consenso e felicidade para todos os envolvidos.

Apesar de uma clara inclinação para que o aconselhado passe a agir com mais influências do IDV-, há também em sua exposição momentos de evocação a posturas IDV+, com 9% de ocorrências, mesma porcentagem detectada para a MAS+ e para a IVR+. O IDV+ aparece integrado à IVR-, em oposição as instâncias de IVR+ associadas ao IDV-, as quais comentamos nos parágrafos anteriores. A título de ilustração, destacamos o fragmento DGRPH14: “se ele tá com a esposa dele e ele sente desejo por outra mulher, independente de ser a irmã da esposa, seja lá quem for, sentir desejo é absolutamente natural e legítimo, é permitido a gente sentir isso. O grande problema é quando a gente transforma o desejo em ações porque a partir desse momento estão implícitas as nossas escolhas e que vão fazer com que nós paguemos determinados preços.” Essa suposição revela a presença de um **eu** com sentimentos e anseios dissociados de seus papéis sociais, que tem direito de sentir e agir conforme a sua vontade; no entanto, ao pensar em termos de **eu** e não adequar a vontade individual com a necessidade do *in-group*, o aconselhado sofrerá as consequências de ter rompido a prezada harmonia coletiva.

O psicólogo complementa seu argumento no fragmento seguinte, DGRPH15: “a grande resposta pra ele em relação à pergunta é quais são os preços que ele dá conta de pagar.”, ou seja, cada passo do aconselhado pode representar mais integração ou mais distanciamento do seu grupo primário de pertencimento, logo, ele pode e deve operar egoisticamente, decidir o que ele e somente ele quer, mas ele tem que se preparar para os possíveis efeitos sociais disso.

A dimensão com menor porcentagem de ocorrências, 6%, observada nesse aconselhamento foi a alta evitação de incerteza, UAI+. Tal qual a IVR+, a UAI+ não é utilizada para fins de direcionamento, e sim com o intuito de examinar a atuação do aconselhado que é, majoritariamente, alvo de desaprovação por parte do aconselhador. Isso pode ser verificado no comentário que o psicólogo tece acerca da opção do aconselhado de voltar a se relacionar com a cunhada, apesar de saber que a empreitada não deu certo no passado. Recomeçar a ver a cunhada é aceitar o risco familiar e conhecido de ser rejeitado de novo e o aconselhador parece custar a crer que o aconselhado esteja disposto a se submeter a isso novamente, vide o seu questionamento no fragmento DGRPH1: “parece que tá querendo retomar uma relação que já não deu certo no passado. Ele mesmo mencionou que a, essa pessoa, ela já não o valorizava, já não o tratava da forma como ele gostaria e ele tá justamente buscando essa pessoa novamente, né?”. Sendo assim, a UAI+ percebida nas atitudes do aconselhado de casar com a irmã de ex-namorada e depois fazer da ex-namorada, e atual cunhada, sua amante não é bem-vista pelo aconselhador.

Em virtude dos aspectos elucidados, observamos, no aconselhamento, a desconstrução da argumentação do aconselhado em favor de manter o relacionamento com a cunhada, por meio do fortalecimento de dimensões que representam valores contrários a esse curso de ação. Na análise da consulta, concluímos, qualitativamente, que se tratava de um empasse entre IDV+/IVR+ e IDV-/IVR-. Tal conclusão se sustenta quantitativamente com o IDV- e a IVR+ sendo as dimensões de maior porcentagem de ocorrências no discurso da consulta, que contrapõe a vontade do consultante de pensar só em si (IDV+) e viver sua paixão sem se preocupar com as consequências (IVR+) com o fato de ter filhos, esposa e obrigações sociais a cumprir (IDV-/IVR-). Em sua réplica, o psicólogo o aconselha suscitando argumentos voltados à IVR- e ao IDV-, dimensões estas bem vistas socialmente, pois o Brasil, culturalmente depreendido dessa consulta, é indulgente apenas dentro de uma lógica coletivista. A indulgência individualista não gerou muita simpatia no aconselhador.

#### 4.4.

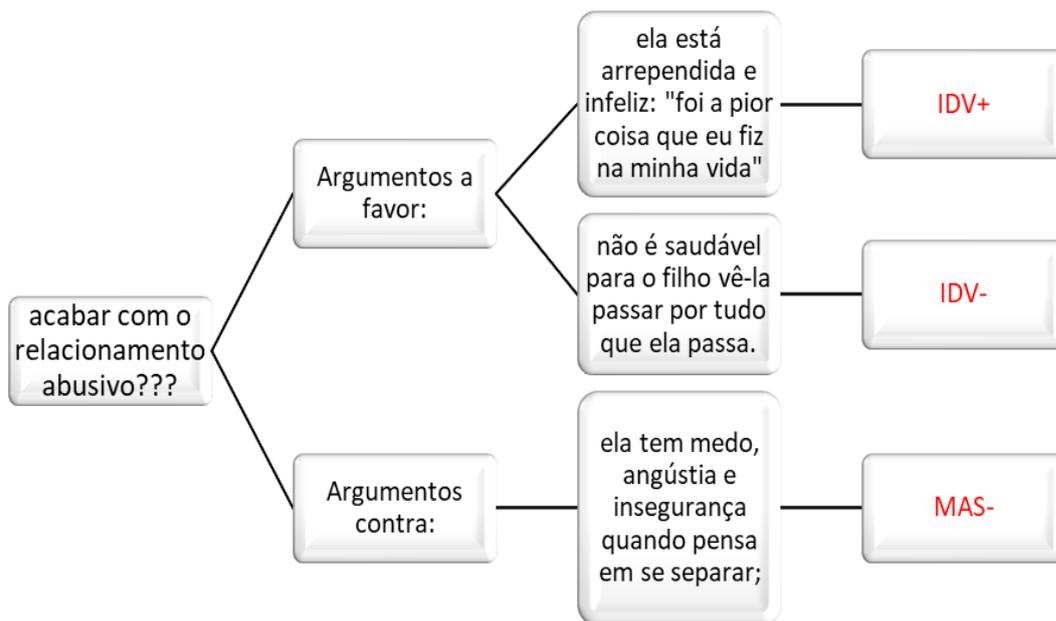
#### Análise DGCM (Divã da Globo, consulta feita por uma mulher)

A análise do programa DGCM foi, tal qual a do programa DGCH, organizada em 2 subseções. Na primeira, 4.4.1., examinamos a consulta realizada pelo ouvinte. Na segunda, 4.4.2. investigamos o conselho proferidos pela psicóloga designada para atender a consultante.

##### 4.4.1.

##### Consulta DGCM

A autora desta consulta tem como dilema o fato de estar casada com um homem abusivo, nocivo ao bem-estar dela e de seu filho, mas não conseguir sair dessa situação. Ela indica que quer terminar o relacionamento e expõe suas dificuldades de fazê-lo. Seu relato é breve e sua argumentação objetiva. O fluxograma abaixo exhibe as principais razões usadas para justificar seu desejo de terminar o casamento, bem como as razões pelas quais ela não o faz.



Fluxograma 11- Consulta DGCM.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Percebemos nessa consulta questões relacionadas aos papéis sociais da mulher e ao tipo de situações a que algumas mulheres se submetem pelo fato de ter filhos. Aspectos como os citados remetem às dimensões coletivismo (IDV-) e masculinidade (MAS+). Apesar de essa última dimensão não estar evidente no

fluxograma 11, a aceitação inquestionada de certas responsabilidades por parte das mulheres, no que tange à estrutura familiar, reflete práticas operantes em sociedades mais masculinas.

A consulta envolve também temáticas relativas ao individualismo (IDV+) e à feminilidade (MAS-). Tal constatação se deve ao fato de que, ao expressar o desejo de sair do matrimônio que a faz infeliz, a mulher indica a vontade de voltar a se dar voz, se ouvir e respeitar a própria vontade. Por outro lado, todos os sentimentos que a impedem de agir no sentido de terminar a relação apontam para posturas de grupos mais femininos em que a assertividade e a firmeza no modo de agir não são evidenciadas, e sim, a modéstia, a sensibilidade e a compreensão.

Através da análise do gráfico gerado ao se contabilizarem os fragmentos selecionados da fala da aconselhadora, constatamos que a dimensão predominante em seu relato foi o IDV-, presente em 35% dos fragmentos considerados. Isso se deve ao fato de, em linhas gerais, ela estar invalidando o seu **eu** em nome de uma harmonia, mesmo que falsa, da sua família e, com isso, faz com que o interesse do grupo familiar prevaleça em relação ao seu interesse individual, caracterizando assim seu comportamento como condizente com o comportamento de sujeitos pertencentes às sociedades coletivistas. Ela respeita suas obrigações rituais com sua família, mesmo admitindo estar extremamente descontente nessa situação. Seu senso de obrigação com o coletivo parece superar valores como autorrespeito e autossatisfação. O fragmento DGCM8 comprova sua postura pró-outros: “só sei que também não é saudável para o meu filho ver a mãe passar por tudo que eu passo.”. Nesse fragmento, vemos que, apesar de a consultante ser a pessoa que melhor pode avaliar a gravidade da sua situação por ser adulta e estar protagonizando toda a trama, ela transfere ao filho todos os infortúnios, dando mais peso ao sofrimento dele que ao dela mesma.

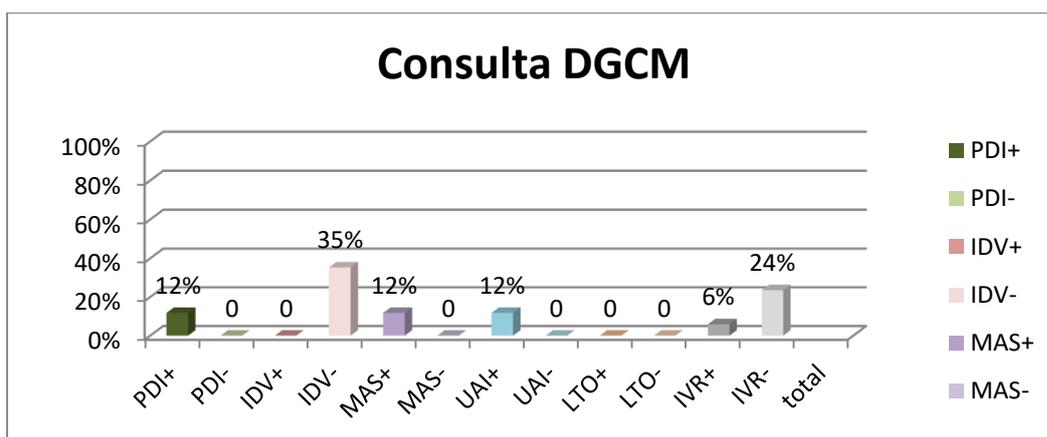


Gráfico 10- Ocorrência de dimensões culturais na consulta DGCM.

Fonte: Própria autoria, 2017.

Complementando o IDV-, temos 24% do total de fragmentos destacados ilustrando pensamentos ligados à restrição, IVR-. Em sociedades mais restritivas, é possível averiguar indivíduos menos satisfeitos com a vida familiar do que em sociedades mais indulgentes, pois eles creem que o controle que possuem sobre a própria vida é pouco ou inexistente, ou seja, os acontecimentos não estão diretamente relacionados às consequências das ações e decisões pessoais; os indivíduos se veem como impotentes frente à realidade, tal qual essa ouvinte ao descrever sua situação já no primeiro fragmento selecionado para a presente análise, o DGCM1: “presa em um relacionamento abusivo que praticamente anulou minha vida”. Nesse fragmento, percebemos distorções da realidade, a saber: ela não está presa ao relacionamento, ela pode pedir a separação, pedir ajuda e recomeçar a vida; isso posto, sua vida não está anulada, ela tem um filho que parece amar intensamente, é jovem, pode dar novo sentido à sua vida.

Aspectos ligados à IVR- são constatados, dentre outros, no fragmento DGCM2, posterior ao citado no parágrafo acima: “me casei com um homem que pensei ser o amor da minha vida, o marido perfeito”. O investimento em relacionamentos estáveis e duradouros é uma tendência delegada às comunidades mais restritivas que, coincidentemente ou não, possuem vidas familiares menos satisfatórias.

Três dimensões pontuam igualmente 12%, na análise gráfica, são elas: alta distância de poder (PDI+), masculinidade (MAS+) e alta evitação de incerteza (UAI+). As duas primeiras dimensões, PDI+ e MAS+, quando presentes em uma mesma sociedade, representam modelos de família em que a mãe é amorosa e compreensiva, e o pai, severo, rígido e autoritário. Na verdade, o modelo de família

retratado por essa ouvinte largamente condiz com o padrão esperado dentro de uma cultura mais masculina, na qual as mulheres são doces e tomam conta dos relacionamentos; os pais lidam com os fatos e as mães, com os sentimentos; os pais ganham o sustento da casa e as mães dão o cuidado aos filhos; os homens devem brigar e reagir, as mulheres não; os homens são tidos como sujeitos, as mulheres como objetos; as carreiras são obrigatórias para os homens, mas não para as mulheres. Essas características comungam amplamente com o que ela descreve, por exemplo, no fragmento DGCM 4: “amei a experiência da maternidade. Por isso, aceitei a proposta do meu marido de deixar de trabalhar para cuidar do nosso pequeno”, onde se demonstra que, para a mulher, deixar suas atividades profissionais em prol da maternidade é um movimento, em algum grau, naturalizado e não-problematizado, pelo menos no caso dela.

No que tange a UAI+, podemos relacionar os 12% de ocorrências encontrados na análise gráfica à inércia da consultante diante da sua infelicidade e à submissão ao marido, evidenciada no fragmento DGCM7: “eu não consigo largar dele. Eu tenho medo, fico angustiada, fico insegura ao mesmo tempo”. Nessa colocação podemos perceber que tal como os membros de comunidades com UAI+ temem o desconhecido e o enfrentam como se ele fosse uma ameaça, a consultante receia o que irá lhe acontecer, caso termine o casamento e, então, fica paralisada e impedida de agir. Uma outra característica de membros de sociedades assim é a presença de altos níveis de estresse e ansiedade, que ela demonstra sentir ao longo de seu discurso e, em especial, nesse fragmento. Quem age sob a influência da UAI+ não se importa com a possibilidade de talvez o desconhecido ser melhor do que o conhecido, pois o primeiro é, antecipadamente, rotulado como perigoso e indesejável. Assim, para tentar sair da inércia, ela evoca até a ajuda de um profissional, conforme observamos no fragmento DGCM9: “Preciso das palavras de um profissional para me aconselhar, para tomar coragem de me separar e viver a minha vida.”, em que claramente notamos que ela já sabe o que quer fazer.

Resumidamente, a leitura que fazemos dessa consulta é que, ao abdicar de sua carreira e de um emprego para cuidar do filho, a consultante coloca o marido na função de provedor da casa, e cria, automaticamente, uma relação não-horizontal de dependência. Ela e o filho precisam do marido para necessidades tão básicas quanto comer, se vestir, etc. O marido, por sua vez, em nada depende dela e faz uso de sua posição privilegiada para maltratá-la de diversas formas. Ela poderia ter

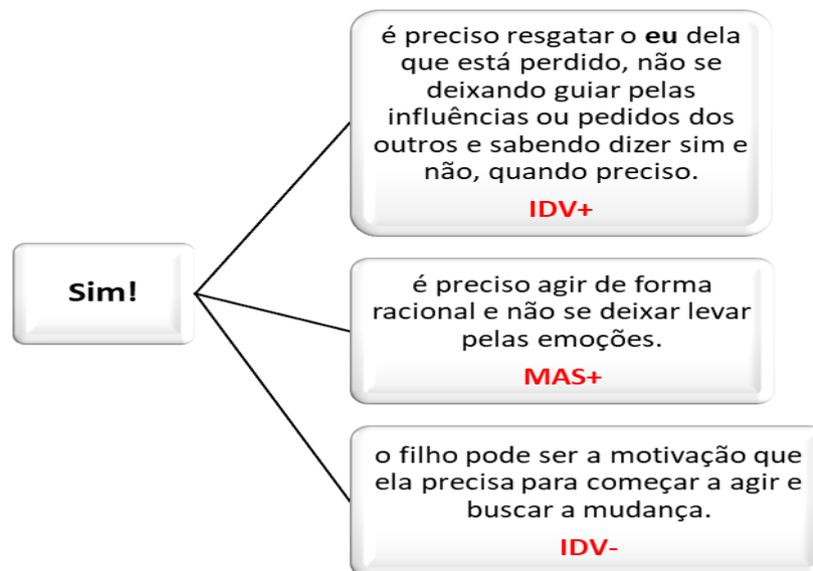
problematizado, questionado, se inflamado contra esse tipo de hierarquia e contra o abuso de poder em curso na relação dos dois, mas, ao contrário, ela naturaliza todo o jogo de forças existentes e concebe o tratamento que recebe dele como algo corriqueiro. No fragmento DGCM6, ela diz: "ele passou a ser violento, intolerante, a jogar na minha cara uma série de coisas, a me ameaçar e me trair", nessa descrição, as reações dela diante de cada ação dele são simplesmente apagadas, o que julgamos indicar uma aceitação da soberania exercida por ele na relação.

Finalmente, contrastando com o teor geral do discurso em que a consultante se constrói como vítima das circunstâncias, notamos a indulgência, IVR+, com 6% de ocorrências em sua narrativa. Conforme podemos constatar também no fragmento DGCM4: "amei a experiência da maternidade. Por isso, aceitei a proposta do meu marido de deixar de trabalhar para cuidar do nosso pequeno", ela concorda com a sugestão do marido de parar de exercer suas atividades profissionais e, com isso, ela se permite ter dedicação exclusiva à tarefa de ser mãe e se permite ainda a postergação dos planos e ambições profissionais que, porventura, viesse a ter no momento em que foi confrontada com a ideia do marido. Por mais que a iniciativa de tal arranjo tenha partido dele, ela acolheu a nova situação e essa acolhida retrata uma atitude indulgente por parte dela, pois ser mãe em tempo integral seria para ela algo prazeroso, que ela já havia experimentado e, segundo relatou no fragmento acima, amado.

Deste modo, considerando todas as informações provenientes do fluxograma, do gráfico percentual e dos fragmentos discursivos de seu pedido de conselho, podemos concluir que se trata de uma consulta marcada pela MAS+ no que diz respeito aos papéis sociais de gênero assumidos por ela e por seu marido na história contada ao programa, e pelo IDV- devido ao fato de a consultante se submeter a maus tratos, em nome do filho e da família, esquecendo de si mesma.

#### **4.4.2. Conselho DGCM**

Em resposta à consulta descrita acima, a psicóloga prescreve que a mulher deve deslocar o plano de encerrar o casamento do plano teórico para o plano prático e informa três razões principais que estão compiladas no fluxograma a seguir, que nos fornece uma visão geral do que é proposto para essa ouvinte.



Fluxograma 12- Conselho DGCM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Divergindo da consulta que foi, segundo a análise gráfica apresentada na subseção anterior, majoritariamente coletivista, já que o IDV- pontuou 35%, a psicóloga responde, por sua vez, evocando prioritariamente o individualismo, IDV+, que, coincidentemente, pontuou os mesmos 35% (gráfico 10 abaixo), indicando, a priori, enunciados inversamente proporcionais: a consulta essencialmente pautada no *in-group* e o aconselhamento essencialmente pautado no **eu**.

Culturas mais individualistas encorajam a independência econômica desde uma idade bem jovem; valorizam o autorrespeito, que é definido a partir do ponto de vista do próprio indivíduo; buscam casamentos pautados no amor romântico; não se esquivam de confrontos e compreendem a expressão de opiniões e reflexões próprias como sendo uma virtude. Nesse viés, pessoas que se anulam se deixam conduzir pelo outro, desconsiderando seus próprios anseios, e necessidades não são alvo de admiração e orgulho. A conformidade com as normas e valores que não sejam estritamente convenientes para si mesmo não é uma atitude esperada.

Entretanto, mesmo a sociedade brasileira sendo considerada coletivista, segundo Hofstede et al. (2010), e, com isso, apresentando propensão a ter comportamentos diferentes dos que foram expostos acima, a psicóloga opta por encorajar a ouvinte a adotar uma postura individualista, que foque no seu próprio bem-estar. Para não causar estranheza junto ao público do programa, entendemos que a aconselhadora tem então que pautar essa escolha utilizando argumentos mais

relacionados ao que é típico para eles, ou seja, o coletivismo. Ela não deve poder, por exemplo, dizer abertamente que a ouvinte deve esquecer o filho e focar só nela, que a família não é importante e que o casamento pode ser dissolvido sem maiores considerações. Colocações desse tipo podem ser mal acolhidas pela consultante, pelo apresentador do programa e pelo público. No entanto, se a sua argumentação em favor do **eu** for sustentada por outros valores apreciados socialmente, não haverá divergência do que é sugerido no conselho com o dito senso comum, e é exatamente isso que a análise gráfica abaixo nos permite observar. O IDV+ sugerido pela psicóloga é seguido de MAS+, 29% de ocorrências, e IDV-, 18% de ocorrências. As outras dimensões computadas, PDI+ e UAI+, aparecem em equilíbrio e em menor destaque no desenvolvimento do conselho.

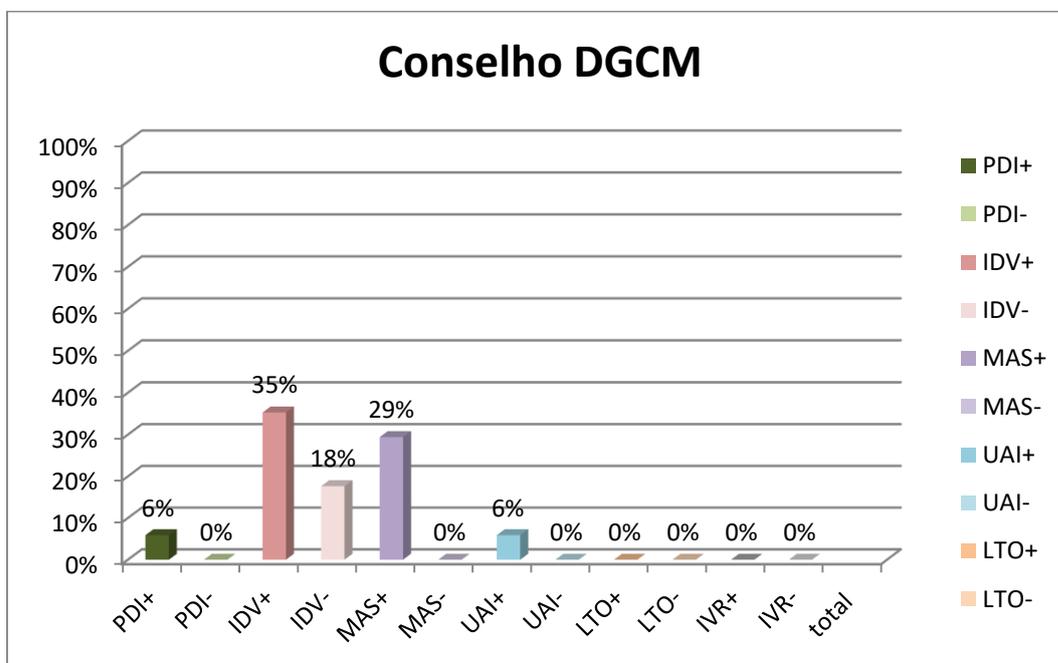


Gráfico 11- Ocorrência de dimensões culturais no conselho DGCH.

Fonte: Própria autoria, 2017.

A MAS+, dimensão com a segunda maior percentagem de ocorrências no discurso da profissional, segundo cremos, foi empregada no sentido de estimular a adoção de uma postura mais racional, calculada e decidida por parte da consultante. Em seu e-mail ao programa, a consultante expressa hesitação e temor no que tange à tomada de uma resolução. Tal atitude pode ser vista como um sinal de fraqueza e isso tende a ser avaliado negativamente por sociedades mais masculinas, visto que estas apreciam demonstrações de força e de firmeza.

Na escala MAS de Hofstede et al. (2010), o Brasil alcança um índice intermediário, 49, quase avançando para o lado do contínuo dos países classificados como masculinos. A explicação de nós observarmos nos dados desta pesquisa, de maneira geral, argumentos ora tendendo à feminilidade, ora à masculinidade, tanto nas narrativas de consulta, quanto nos conselhos propriamente ditos, talvez resida aí. Essa variação não parece subverter nenhuma expectativa social, desde que a dimensão preferida no contínuo feminilidade-masculinidade seja sustentada argumentativamente por outras mais facilmente afinadas com dimensões menos dúbias na escala de Hofstede et al. (2010) acerca da sociedade brasileira, como o IDV-, a PDI+, entre outras.

A terceira dimensão de maior relevância no conselho, com 18% de ocorrências, é o IDV-, que, em nossa percepção, surge meramente para impulsionar a decisão pró-IDV+ defendida pela aconselhadora. Para melhor persuadir a consultante, a psicóloga utiliza o filho da consultante como ferramenta de ignição para a mudança de atitude. Não notamos um interesse genuíno seja pelo bem-estar do menino, seja por seus sentimentos. Nos fragmentos DGRPM5: “como esse próprio filho, ele é uma força que tá fazendo ela buscar a solução, porque ela tá vendo que ela está agindo de maneira errada e isso tá influenciando na própria maternidade.” e DGRPM6: “Esse próprio filho pode ser uma ajuda pra que ela resgate ela mesma, pra que ela resgatar a parte forte dela.”, temos referências meramente acessórias ao menino. O foco é a mãe. O objetivo final da psicóloga parece ser essa mãe ficar bem, nem que para isso seja necessário impulsioná-la lembrando-a de suas obrigações com o coletivo, materializadas na figura do filho.

Além do filho, o marido também é destituído de seu grau de importância dentro da lógica coletivista e é situado pela psicóloga como um “outro” qualquer no fragmento DGRPM8: “Tomar novas escolhas, fazer novas escolhas e aceitar as propostas que são coerentes e equilibradas e não simplesmente se deixar levar por qualquer tipo de influência do outro ou pedido”. Supondo que a “influência” ou “pedido” a que ela se refere seja o feito pelo marido da consultante requisitando que ela se dedicasse exclusivamente ao filho, notamos que, nesse fragmento, a psicóloga começa a trabalhar com a dicotomia **eu versus o outro**. Sendo o Brasil um país de histórico patriarcal e que pontua alto em IDV- e em PDI+ (Hofstede et al., 2010), o esperado seria encontrar hierarquizações dentro da categoria o outro. Um membro da família da consultante não poderia estar no mesmo nível que um

amigo ou um colega, por exemplo. Porém, na construção da psicóloga, a categoria **o outro** engloba todo mundo indiscriminadamente e, ao fazê-lo, ela eleva o **eu** para o topo das posições de grau de importância. Isso indica que, por mais que o IDV- tenha sido detectado em seu texto, o grande destaque do discurso de aconselhamento é reservado para a IDV+.

Outra ocorrência de IDV- pode ser situada no final da fala da psicóloga, fragmento DGRPM20: “eu acho que talvez ela precise de uma ajuda de um profissional”, onde ela então cogita a hipótese de a consultante ter que buscar um tratamento mais específico e, ao fazê-lo, reafirma uma relação de interdependência social típica do coletivismo, reforçando a ideia de que o **eu** só consegue se tornar mais fortalecido ao se associar com um outro alguém.

As outras dimensões constatadas na resposta da psicóloga, a PDI+ e a UAI+, colaboram como coadjuvantes da base fundamentadora do conselho que entendemos ser constituída pelo tripé: IDV+ como fim, MAS+ e IDV- como meios. Não podemos afirmar que as outras duas dimensões assinaladas acrescentem elementos novos ou modifiquem o teor principal desse conselho, vide, por exemplo, o equilíbrio na proporção de suas ocorrências: ambas tiveram 6% de ocorrências. De qualquer forma, no fragmento DGRPM20, citado no parágrafo anterior, constatamos o PDI+ na figura do profissional que, por ser detentor de conhecimentos superiores, pode auxiliar mais eficazmente na resolução da situação. A UAI+ aparece no medo implícito de que a aconselhada sozinha não seja capaz de solucionar o seu dilema e que venha a falhar. Logo, o profissional mencionado no fragmento corresponde à otimização das chances de um desfecho satisfatório, sendo esse o único objetivo desejável e o único que a aconselhadora espera que a aconselhada alcance.

Em síntese, concluímos que a psicóloga compreende os elementos e circunstâncias que conectam essa mulher com a coletividade familiar, representada pelo marido e pelo filho, como sendo nocivos para o estabelecimento e manutenção de uma subjetividade sadia que livre a aconselhada de seus problemas e angústias. A partir dessa percepção, o IDV- elucidado pela psicóloga durante o processo de aconselhamento pode ser considerado ilegítimo, calculado, e a visão que podemos conceber tendo por base o discurso da psicóloga é a que a consultante só conseguirá recuperar sua integridade e o controle sobre sua vida ao desfazer os laços sociais que a definem no momento, conforme ilustrado no quadro a seguir:

$\text{eu} + \text{coletividade} = \text{n\~{a}o-eu}$ $\text{eu} - \text{coletividade} = \text{eu}$
---

Figura 6- Operacionalizaç~ao do IDV+ e do IDV- no conselho DGCM.  
Fonte: Própria autoria, 2017.

Essa equaç~ao é construída nas entrelinhas, pois, para a aconselhadora, afirmar publicamente que a família é a raiz das dificuldades da aconselhada pode ser polêmico, especialmente em uma sociedade considerada coletivista, como é o caso do Brasil (Hofstede et al, 2010). Assim, cautelosamente, a psicóloga vai sugerindo o rompimento com o *in-group* a que a consultante pertence e sugerindo uma nova construç~ao social que privilegie a satisfaç~ao e a realizaç~ao pessoal.

#### 4.5.

#### **Análise Geral (PACH + PACM + DGCH + DGCM)**

Conforme apresentado nos capítulos anteriores, realizamos esta pesquisa com um corpus composto de 4 programas de aconselhamento no rádio: 2 do quadro Palavra Amiga (PA) do Rio de Janeiro e 2 do quadro Divã da Globo (DG) de Belo Horizonte. O que notamos, após analisarmos cada programa individualmente, é que, possivelmente, por ser o rádio um canal público e acessível a todas as camadas da populaç~ao ao mesmo tempo em que é um meio de comunicaç~ao que depende da aprovaç~ao pública para manter-se no ar, pois quanto mais audiênci, terá mais anunciantes e será mais bem sucedida, os aconselhadores procuram, de maneira geral, não ferir o que é mais aceitável socialmente. Assim, todos os conselhos dados no ar propuseram ideias baseadas em valores morais, comportamentais e éticos já associados aos brasileiros por pesquisadores como DaMatta (2004), Lewis (2006) e Hofstede et. al (2010). O único conselho cuja mensagem fugiu, em alguma medida, desse padrão foi o do programa DGCM; contudo, havia uma série de agravantes e amenizadores na situaç~ao-problema discutida nesse programa, o que pode nos levar a refletir se houve de fato alguma transgressão à norma preconizada pelas análises desses autores.

Cabe recordar que, para fins de análise, desmembramos as dimensões de Hofstede et al. (2010) com o intuito de poder trabalhar com os tipos de dados desta tese e perceber suas nuances mais adequadamente (cf. 2.1.2.). Os autores em

questão trabalharam com dados referentes à diferentes nações, enquanto nós, nessa pesquisa, focamos em discursos individuais de 4 consultantes e 6 aconselhadores.

Empregando as 12 dimensões utilizadas neste trabalho para interpretar as proposições encontradas também em [www.hofstede-insights.com/country-comparison/brazil/](http://www.hofstede-insights.com/country-comparison/brazil/) acerca do Brasil, temos um país tendendo a PDI+; IDV-; MAS- e MAS+<sup>41</sup>; UAI+; LTO- e IVR+. Nosso objetivo era verificar se o que denominaremos doravante de quadro Hofstediano se mantinha ou se ele se desfazia no contexto do aconselhamento no rádio, fosse na voz de pessoas comuns, fosse na voz de especialistas.

No dicionário Aurélio online<sup>42</sup>, o conselho é definido como “parecer que se emite para que outrem o observe”. Os termos “ensinamento”, “lição”, “critério” e “juízo” também são associados à palavra conselho. Compreendemos, de maneira similar, que o ato de aconselhar implica em encorajar alguém a agir, sentir e/ou se comportar de uma dada maneira; no entanto, os atos de aconselhamento com os quais lidamos nesta tese têm como particularidade o fato de que ocorreram em interações públicas, onde, inegavelmente, existe a preocupação majoritária em preservar a face do aconselhador, pois o aconselhado já se encontra preservado pelo anonimato que lhe é concedido nos quadros estudados, onde sequer sua voz é exposta, já que o pedido de conselho é divulgado pelo apresentador do programa.

Os primeiros programas analisados nesta pesquisa são do quadro PA. No primeiro caso, um rapaz se diz apaixonado pela melhor amiga e hesita entre revelar ou não a ela o que sente por temer prejudicar a amizade dos dois. No segundo caso, uma mulher bem-sucedida se diz apaixonada por um pedreiro já comprometido e sofre repreensões das principais pessoas que compõem o seu meio social. Traduzindo essas questões em dimensões culturais, chegamos à tabela abaixo, em que observamos que as duas situações-problema geram conselhos em consonância com o apresentado por Hofstede et al. (2010) sobre os brasileiros.

---

<sup>41</sup> Devido à posição intermediária que o país possui nesse índice, com um escore de 49, vamos considerar que não é possível posicioná-lo adequadamente nem no polo, MAS-, nem no polo MAS+, optamos por o posicioná-lo então em ambos e, ao longo das considerações traçadas nesta seção, tentamos apontar para qual polo os discursos tendem e porquê.

<sup>42</sup> <https://dicionariodoaurelio.com/conselho>.

Tabela 9- Resumo dos dados provenientes do quadro PA

PA	Situação-problema	Conselho	Destaque
PACH	Posso passar de IDV- para IDV+? De IVR- para IVR+?	Não. Fique com IDV- e IVR-.	IVR- LTO+
PACM	Posso passar de PDI+ para PDI-? De IDV- para IDV+? De IVR- para IVR+?	Não. Fique com PDI+, IDV-, IVR-	LTO+ IVR-

Fonte: Própria autoria, 2017.

Na segunda consulta, PACM, a ocorrência de LTO+ no aconselhamento nos chamou a atenção, pois, à primeira vista, isso poderia representar um desvio, já que segundo Hofstede et al. o Brasil, com um escore de 44, tenderia mais a LTO-. No entanto, todas as dimensões empregadas pelas aconselhadoras funcionam em conjunto para sustentar a tese principal defendida no conselho. Desta forma, quando a aconselhadora 2 do quadro PACM convida a aconselhada a refletir sobre o futuro da relação, a imaginá-la em 10 anos e a criar hipóteses delineando futuros cenários negativos, ela está, na verdade, preservando o cenário já existente em sociedade que privilegia PDI+ e IDV-. Logo, ao evocar o futuro, a aconselhadora 2 está, na verdade, preservando a tradição, o conservadorismo, o estado atual das coisas e, nesse sentido, sua referência a LTO+ do conselho condiz, na verdade, com LTO-.

A dimensão LTO+ também foi destaque na análise PACH, mesmo tendo sido detectada em um único fragmento, PAR1H14: “tomara que até fale que já marcaram o casamento.”. Nesse fragmento, a aconselhadora 1 exprime sua vontade de que o caminho via IDV- e IVR- que ela sugere ao aconselhado seja o mais acertado e o mais repleto de garantias. Novamente, podemos concluir que a referência ao futuro está sendo feita para sustentar a ordem harmônica existente no presente. Nada está sendo reinventado ou repensado. O futuro sugerido repete o passado. Logo, podemos dizer que as ocorrências de LTO+ nos conselhos dados nos programas PA estudados não significam um rompimento substancial com a LTO- detectada para o Brasil na perspectiva Hofstediana.

O mesmo pode ser dito em relação à IVR- defendida nos conselhos tanto do PACM quanto do PACH. Não podemos afirmar categoricamente que a presença de IVR- indica que os autores podem ter se equivocado e que o Brasil não tende a IVR+, conforme eles concluíram. Nos dois casos investigados, a IVR- apoia recomendações essencialmente pró IDV-. No programa PACM, um conselho que defendesse a IVR+ ignoraria o fato de que o pedreiro tem mulher e filhos. No

programa PACH, um conselho que defendesse a IVR+ ignoraria a relação de amizade duradoura mantida pelos envolvidos que, digamos assim, obriga o aconselhado a investir somente em outra relação duradoura; um caso passageiro com a amiga está fora de cogitação, segundo o pensamento das aconselhadoras. Logo, a IVR- é empregada como reforço do IDV-.

Assim, não é possível afirmar que as dimensões LTO+ e IVR- que notamos nas consultas PA representam transgressões ao quadro Hofstediano. A chave que nos leva a perceber que as dimensões desviantes não constituem verdadeiramente desvios é a contemplação dos conselhos como um todo, considerando como as dimensões elencadas se alinham e com que propósito elas o fazem.

Em relação aos programas investigados do quadro DG, temos o primeiro em que um pai de família relata uma relação extraconjugal com a sua cunhada, que diz julgar amar, ao mesmo tempo em que mantém o seu casamento e a aparência de bom marido e bom pai. No segundo programa, uma mãe busca apoio para deixar um casamento abusivo e, com isso, cessar de ser submissa e omissa.

A tabela a seguir sintetiza as consultas e conselhos analisados do programa DG, em termos das dimensões culturais que mais se destacam neles.

Tabela 10- Resumo dos dados provenientes do quadro DG

DG	Situação-problema	Conselho	Destaque
DGCH	Posso passar de IDV- para IDV+? De IVR- para IVR+? De MAS+ para MAS-?	Não. Fique com IDV-, IVR- e MAS+.	-----
DGCM	Posso passar de IDV- para IDV+? De MAS- para MAS+?	Sim. Pode ficar com IDV+ e MAS+.	IDV+

Fonte: Própria autoria, 2017.

Por meio da tabela, é possível identificar que no programa DGCH não há nada que destoe do quadro Hofstediano. O conselho proferido pelo psicólogo salvaguarda valores fortemente ligados ao IDV-, ao reforçar o bem-estar coletivo em detrimento do bem-estar pessoal do aconselhado em fragmentos como o DGRPH16: “a gente pode detectar é que ele tá trazendo é, no final das contas, com essa postura dele, só prejuízo pra todas as pessoas.”. O IDV- é amparado pela IVR- e pela MAS+.

Consideramos, mais uma vez, que a aparição da IVR- não indica uma inclinação dos indivíduos cegamente para o polo IVR-, negando a inclinação para

o polo IVR+ constatada na pesquisa de Hofstede e seus associados que, cabe recordar, considera especialmente o contexto empresarial. A IVR-, segundo aferimos, corrobora a criação e/ou a manutenção de cenários que favoreçam o IDV-. É como se houvesse uma escala hierárquica de importância das dimensões no discurso dos indivíduos aqui investigados e que o IDV- estivesse no topo dessa escala, sem margem a negociações pendendo ao IDV+. Já as outras dimensões parecem poder transitar mais livremente entre os diferentes polos nos posicionamentos encontrados nos discursos de aconselhamento, se preciso for, para assegurar a posição soberana do IDV-.

Em suma, depreendemos das análises PACH, PACM e DGCH um panorama de dimensões culturais bastante semelhante ao proposto por Hofstede.

Em se tratando da análise DGCM, no entanto, um novo enquadramento é delineado, e o que se conclui com essa análise diverge substancialmente do quadro Hofstediano, com a dimensão IDV+ se sobressaindo. No conselho proferido pela psicóloga em resposta à consulta DGCM, concepções relacionadas ao IDV+ e à MAS+ são utilizadas para interceder no caso em discussão. Na contramão de todos os outros conselhos examinados, o DGCM é todo pautado no **eu**, do início ao fim, de modo que até mesmo os elementos vistos nas análises PACM e DGCH como fortes apoiadores de posturas pró-coletivismo, como o fato de a consultante ter um filho e ser casada, não são suficientes para amenizar a defesa do **eu** sobre o *in-group* presente nesse conselho. Essa intervenção pode ser constatada ainda por meio de um breve levantamento lexical em seu discurso, em que encontramos palavras como: “eu”, “self” (fragmento DGRPM1); “identidade pessoal” (fragmento DGRPM2); “ela mesma”, “a parte forte dela” (fragmento DGRPM6), além de outras referências que foquem o direcionamento sugerido nos anseios e necessidades da aconselhada.

Segundo Hofstede et. al (2010, p. 92), o individualismo diz respeito às sociedades nas quais os laços entre os indivíduos são amplos e relaxados. As pessoas devem cuidar primeiramente de si mesmas e, em seguida, de sua família imediata, isto é, cônjuges e filhos. Em contrapartida, o coletivismo é definido como condizente com as sociedades nas quais as pessoas são integradas, desde o nascimento, em *in-groups* fortes e coesos, que ao longo da vida continuam a se proteger em troca de uma lealdade incondicional e atemporal. O proposto no conselho está, claramente, alinhado ao modelo de pensamento e comportamento

individualista, pois a psicóloga recomenda que a aconselhada inverta a ordem de zelo em sua vida, passando a zelar primeiro por si mesma e somente depois por seu filho.

Uma possível explicação para justificar o teor desse conselho, tão diferente dos outros três, é a hipótese de que a psicóloga pense de maneira divergente da maioria dos outros sujeitos estudados na nossa pesquisa, ou seja, seria uma questão de personalidade. Essa hipótese, no entanto, não nos parece pertinente conforme elucidamos a seguir.

Segundo a visão de cultura de Hofstede et. al (2010), todas as pessoas são submetidas, por meio da convivência social, a uma programação coletiva de suas mentes. Os autores comparam as mentes aos computadores que só executam as tarefas que executam porque foram programados para tanto devido aos softwares neles instalados. A cultura é, nessa concepção, o software da mente que faz as pessoas de um dado grupo semelhantes entre si na maneira de agir e pensar, e diferentes das pessoas de outros grupos sociais nos mesmos quesitos. Dentro dessa lógica, eles também ressaltam o que todas as pessoas de todo e qualquer grupo social possuem em comum - a natureza humana - e o que distingue um membro de um mesmo grupo dos outros membros desse dado grupo - a personalidade. No entanto, mesmo que assumamos que o aconselhamento seja resultado de uma questão individual da psicóloga ou, em outras palavras, da sua personalidade, não podemos perder de vista que o seu aconselhamento, ao contrário do conselho dos não profissionais no quadro PA, respeita um conjunto de técnicas e conhecimentos do campo da psicologia que culminam em sua intervenção. Sendo assim, teoricamente, seu parecer é baseado em conhecimentos científicos e não em opiniões pessoais. Por conseguinte, não podemos atribuir a disparidade entre o conselho dado no programa DGCM e os outros três conselhos analisados à personalidade da aconselhadora.

Notamos, todavia, que não só o conteúdo do conselho destoou do quadro Hofstediano e do padrão observado nos outros conselhos, mas também a consulta em si. Dentre as situações-problema expostas nos programas estudados, a DGCM trata de temas demasiadamente delicados em relação ao restante do corpus de consultas: o assédio moral e a violência doméstica, com o agravante de os episódios ocorrerem na presença de uma criança. Isso não é dito explicitamente pela consultante, mas podemos inferir do seu discurso, da mesma forma que acreditamos

que a psicóloga o fez. A violência é vagamente descrita no fragmento DGCM6: “Ele passou a ser violento, intolerante, a jogar na minha cara uma série de coisas, a me ameaçar e me trair.”; o testemunho do filho, por sua vez, pode ser constatado no fragmento DGCM8: “só que sei também que não é saudável para o meu filho ver a mãe passar por tudo que eu passo.”. Destacamos desse último fragmento a palavra “tudo”, pois ao não ser exata acerca dos abusos que sofre e nem acerca do que, especificamente, o menino vê, a aconselhada permite que a aconselhadora confira maior ou menor gravidade ao que acabou de ouvir, criando um sentido próprio para a palavra “tudo”.

Diante das particularidades apresentadas acima, podemos argumentar que o conselho proferido em resposta à consulta DGCM foi divergente dos outros exatamente porque a súplica ali feita por aquela mulher permitia que quem a ouvisse interpretasse sua situação como urgente, grave e, portanto, requerendo uma solução rápida. Desse modo, a psicóloga pode ter entendido que havia ameaça à integridade física e psicológica da consultante e/ou de seu filho e que para deslocá-la daquele contexto seria necessário desconstruir tudo que amparava aquela submissão, ou seja, romper com todo preceito coletivista que, porventura, viesse justificar a permanência da aconselhada na conjuntura reportada, por meio também da evocação à racionalidade, típica de sociedades tidas como MAS+.

Concluimos então que, devido ao tipo de situação-problema exposta no caso DGCM, houve discrepância em termos das dimensões que pautam esse conselho comparadas àquelas que pautam os outros três- PACM, PACH e DGCH-, desvelando níveis de conflito que não corroboram o quadro Hofstediano proposto para o Brasil. Tal fato pode ser explicado pelas diferenças dos contextos estudados por Hofstede e pelo presente trabalho, já que, nas abrangentes pesquisas realizadas pelo autor interculturalista e seus colaboradores, as situações examinadas eram controladas. Os questionários foram aplicados dentro do contexto empresarial, onde há um código de conduta previsto, de modo que o comportamento dos participantes é, essencialmente, mais homogêneo. Na nossa pesquisa, aplicamos a teoria desse autor a casos reais em que o anonimato permite que o indivíduo em tela mostre todas as suas emoções, bem como todas as suas transgressões. Programas de aconselhamento no rádio, de onde geramos os nossos dados, dão visibilidade aos desvios de conduta possíveis na vida real, fora dos parâmetros empresariais, e, conseqüentemente, permitem ao pesquisador compreender o que ocorre quando

aquilo que está em foco é uma situação extrema, que fuja ao que pode ser rotulado como ordinário e inofensivo.

Todas as consultas que acarretaram conselhos alinhados à teoria Hofstediaiana lidavam com o conflito entre alguma vontade do consultante e algum obstáculo que deveria ser transposto para que tal vontade pudesse se realizar, a saber:

- PACH- Vontade da consultante: ficar com o pedreiro. Impedimento: o grupo desaprova o relacionamento; há um obstáculo de ordem social. Há também, possivelmente, um obstáculo moral, devido à possibilidade de o pedreiro ser casado.
- PACM- Vontade: ter um relacionamento romântico com a amiga. Impedimento: os medos criados por ele mesmo; há um obstáculo interno e emocional, pois ele não quer perder a amiga. Não há obstáculo social.
- DGCH- Vontade: manter o relacionamento romântico que vem tendo com a cunhada. Impedimento: apesar de a esposa e a cunhada não estarem oferecendo resistência a tal arranjo, a sociedade não irá apoiar esse acerto. O aconselhado prevê, ao pensar nos filhos e no casamento, um obstáculo moral, além do social.

Percebemos com isso que, enquanto os desvios apresentados estavam relacionados à aceitação social, à moralidade e aos sentimentos, nada de substancialmente novo com referência ao quadro Hofstediano foi revelado. Os aconselhamentos são sempre desenvolvidos pelo lado do conservadorismo, em prol do grupo e corroborando Hofstede. Contudo, quando tratamos de um caso que não se resume às questões cotidianas sem consequências graves, e nos deparamos com um caso de assédio moral e, possivelmente, agressão física, novas nuances socioculturais são descobertas.

A consulta feita no programa DGCM descortina, então, problemas completamente diferentes, pois o que está em discussão nesta consulta é a integridade física, a dignidade humana, o direito à segurança e à proteção de uma mãe, conforme sintetizamos a seguir:

- DGCM- Vontade: libertar-se do marido abusivo e do casamento infeliz. Impedimento: medo em relação ao futuro dela e do filho.

Nos outros três casos, se nada mudar, ninguém, envolvido direta ou indiretamente com o aconselhado, terá sua integridade física ameaçada. Já no caso

DGCM, se nada mudar, podemos prever para a aconselhada um cenário de mais humilhações, perda da autoestima, ameaça à integridade física, como já mencionamos acima, e uma série de outros possíveis desdobramentos negativos. Dessa forma, esta consulta nos leva a um outro nível de situação-problema. Nesse nível, que lida com situações extremas, ou seja, cenários com uma gravidade maior, os dados de Hofstede parecem não prever o que acontece.

Para complementar as considerações gerais postas até aqui e melhor compilar nossas verificações, a seguir comentamos sobre cada uma das dimensões culturais que embasam nossa investigação.

- PDI+ e PDI-: A dimensão PDI+ se comprovou nos nossos dados tanto nas informações de pano de fundo da consulta DGCH, quanto como na situação-problema principal na consulta PACM. Parece-nos que relações de soberania e submissão, seja por razões econômicas, seja por circunstâncias de outra ordem qualquer, são corroboradas e naturalizadas.
- IDV+ e IDV-: 3 das 4 análises indicam inclinações para o polo IDV-. A única análise que aponta em direção contrária possui como particularidade o fato de envolver agressões psicológicas e possivelmente físicas. Parece-nos que o dilema entre conjugar o interesse do **eu** com o do *in-group* enraíza muitas das dificuldades sociais que levam os indivíduos a buscarem direcionamentos uns dos outros por meio de pedidos de conselhos.
- MAS+ e MAS-: Tanto nas consultas quanto nos conselhos examinados, notamos inclinações para ambos os polos de maneira alternada e equilibrada. Tendências à modéstia e afetividade, preferência pela assertividade e ambição, propensão à negociação ou ao conflito, concepção de papéis de gênero diferenciados, concepções de papéis de gênero mais igualitários, todas essas características estiveram presentes de forma flexibilizada nos discursos estudados, reafirmando com isso uma posição intermediária nestas dimensões.
- UAI+ e UAI-: A UAI + se mostrou tão relevante quanto o IDV- em nossos dados. Os discursos aqui considerados validam a tese de que os brasileiros não convivem bem com a incerteza e buscam evitá-la em suas

escolhas profissionais ou pessoais. Os riscos preferidos são os já conhecidos, ou os que podem ser mais facilmente medidos.

Almeida (2015) questiona a rotulação mais ampla aferida ao Brasil por estrangeiros como composto por pessoas que são majoritariamente regidas por UAI-, isto é, por pessoas que pouco, ou nada, se importam em agir em prol de conquistar um dado objetivo. Por meio de um levantamento de canções populares que compõem a cultura objetiva do país, sendo ao mesmo tempo reflexo e desdobramento da sua cultura subjetiva, a autora propõe a existência de dois Brasis: o “Brasil deixa a vida me levar”, DVL, e o “Brasil meu destino eu faço”, MDF. O DVL corresponde a um grupo de pessoas mais descansado, otimista, que atribui as coisas que lhes acontecem a Deus ou a forças do além, mas não ao seu próprio mérito, atitudes ou escolhas. Esse grupo é relacionado a sujeitos de classes menos abastadas e tende ao polo UAI-. O segundo grupo, MDF, é composto por pessoas estressadas e ansiosas que se responsabilizam pelos acontecimentos de suas vidas, buscam progredir sempre e minimizar as incertezas de seus caminhos. Neste grupo, regido por UAI+, foi constatado ainda um subgrupo denominado “Brasil custa caro demais fazer meu destino”, CCD. O CCD busca um equilíbrio entre a inércia e comodismo do DVL e a busca desenfreada por sucesso do MDF. Segundo essa configuração, apenas parte da população brasileira lida confortavelmente com a insegurança e com as ambiguidades da vida e estaria situada no extremo UAI-: o grupo DVL. Em nossos dados, principalmente nos conselhos, posturas mais ligadas ao MDF foram mais aparentes, demonstrando que, em se tratando de aconselhar e de conceber um curso de ações com resultado futuro para um outro alguém, os brasileiros querem a certeza do sucesso, se sentem desconfortáveis com a ideia de que não é possível ter controle sobre o que sucederá com a pessoa que aconselham e, por isso, podem ser, facilmente, situados no polo UAI+.

- LTO+ e LTO-: A LTO- parece ter se sobressaído em nossos dados, apesar de a LTO+ ter sido percebida em alguns dos discursos explorados. Em termos gerais, averiguamos que os autores dos discursos estudados não demonstram estar primordialmente preocupados com o futuro. Eles

parecem, ao contrário, mais empenhados em conquistar resultados rápidos com os seus esforços, a saber: a consultante do programa PACM gostaria que a questão familiar e financeira de seu parceiro deixasse de ser problema do dia para a noite para ela e para a família dela; o consultante do programa PACH gostaria que sua melhor amiga se revelasse apaixonada por ele repentinamente, sem que ele tivesse que construir esse novo tipo de afeição; o consultante do programa DGCH gostaria de poder continuar vivendo sua paixão com sua cunhada sem que sua família fosse um impedimento; e a consultante do programa DGCM gostaria de se livrar abruptamente de anos de abuso, dependência financeira e submissão. A preocupação com o futuro pode até ser averiguada por vezes nas consultas e conselhos, porém ela é mais indireta, figura em segundo plano. O foco principal está na preocupação com as obrigações sociais do momento presente, o status, o manter as tradições, o preservar a face, aspectos esses alinhados às sociedades regidas por LTO-.

- IVR+ e IVR-: Nossos dados revelam que a busca por satisfação, diversão e gratificação é extremamente regrada e normatizada, o que nos leva a pensar em brasileiros mais predispostos ao eixo IVR- do que ao eixo IVR+, em desacordo com o previsto pelo enquadre Hofstedeiano. Segundo o autor explica em <https://www.hofstede-insights.com/country-comparison/brazil/>, “as pessoas em sociedades classificadas com um escore alto em indulgência geralmente exibem uma tendência a realizarem seus impulsos e desejos no que tange a aproveitar a vida e se divertir.”<sup>43</sup> Com base nas 4 consultas, agir da maneira descrita por Hofstede não é tão simples assim em se tratando também de uma sociedade mais IDV-, que se organiza em grupos coesos e leais por toda a vida. A IVR+ se choca, fatalmente, com o IDV- e a preocupação com o outro inerente a ele. Hofstede esclarece ainda que os membros de sociedades conduzidas pela IVR+ agem de acordo com os seus próprios anseios e gastam seu dinheiro como melhor lhes convém. Nossos dados contestam então a classificação do Brasil como IVR+, pois nenhum dos

<sup>43</sup> “People in societies classified by a high score in Indulgence generally exhibit a willingness to realize their impulses and desires with regard to enjoying life and having fun.”

consultantes relatou ter a total liberdade de agir apenas com a finalidade de realizar os seus desejos: no PACM, a advogada não pode namorar o pedreiro sem receber críticas de todos os lados; no PACH, o rapaz só pode ficar com a melhor amiga se for para estabelecer um relacionamento ainda mais sério e de longo prazo; no DGCM, a esposa paga o preço de ser humilhada por ter escolhido casar, ser mãe e cuidar do filho; no DGCH, o homem não pode, ao mesmo tempo, manter a família e ter uma amante. Os 4 exemplos mencionados comprovam que a liberdade de buscar o prazer é minuciosamente sistematizada.

Nossos dados ilustram também que a mesma regulamentação serve para o uso do dinheiro. Enquanto membros de uma sociedade indulgente, os brasileiros deveriam poder usufruir do seu dinheiro da forma que melhor lhes conviesse. No entanto, o que os dados demonstram é que o dinheiro deve ser gasto com a família e/ou a fim de favorecer o bem-estar coletivo, haja vista a sugestão dada à advogada, na consulta PACM, de que ela financiasse os estudos do pedreiro, pois a ele caberia arcar com as despesas de sua família. Nesse caso, também está implícita a ideia coletivista de que quem tem mais deve dividir com quem tem menos.

Compreendemos então que a IVR+ é legitimada e aprovada socialmente apenas se estiver associada ao IDV-, à UAI+, à PDI+ e à LTO+. O Brasil, concebido por meio da análise dos 10 discursos estudados nesta pesquisa, não é tão IVR+ assim.

Neste capítulo analisamos individualmente cada um dos 4 programas gravados, transcritos e selecionados a fim de compor o corpus desta pesquisa. Investigamos os discursos decorrentes das transcrições atentando para a ocorrência de cada dimensão cultural que adotamos como critério de análise e contrastando nossos resultados com o modelo 6D de Hofstede e o posicionamento do Brasil dentro dele. No próximo capítulo, apresentamos algumas ponderações sobre o nosso estudo, mencionando também possíveis aplicações do mesmo no ensino do PL2E e indicando caminhos para novas investigações que venham a surgir a partir dele.

## 5 Considerações finais

Iniciamos a presente pesquisa com o objetivo de melhor compreender, segundo um viés cultural embasado nas dimensões culturais de Hofstede et al. (2010), como os brasileiros pedem e dão conselhos em uma mídia pública, sendo o rádio a mídia escolhida.

A escolha por esse tema deu-se por considerarmos úteis as trocas de informações em que os indivíduos buscam auxílio para suas questões cotidianas, tanto em interações monoculturais, quanto em interações interculturais. Assim, para melhor investigar esse tema, examinamos 10 discursos provenientes de 4 programas de rádio. Nosso propósito principal foi o de tecer reflexões que pudessem contribuir positivamente para o ensino de PL2E, realizado em contexto de imersão, para alunos estrangeiros adultos.

Adotamos como hipótese inicial a premissa de que os discursos de conselho estudados não subverteriam o quadro Hofstediano de características delegadas ao Brasil, ou seja, em público, o senso tido como comum aos brasileiros na perspectiva de Hofstede prevaleceria no discurso de cada sujeito considerado em nosso corpus. A fim de testar nossa hipótese, modificamos o modelo de 6 dimensões de Hofstede, já que o mesmo foi aplicado para testar coletividades no meio empresarial e gerou resultados que foram expostos por meio de escalas numéricas. Como, em nossa pesquisa, focamos em casos e comportamentos individuais, optamos por fazer as seguintes adaptações: trabalhamos com as 6 dimensões desdobradas em 12 dimensões; propusemos novas abreviações para as 12 dimensões aqui empregadas e marcamos a presença ou ausência de traços relacionados a cada uma delas, ou seja, lidamos com as dimensões de forma bipolarizada, sem, recorrer às escalas numéricas.

Com as inovações descritas acima, delineamos então um possível método para se aplicar a teoria Hofstediana a casos individuais, e concluímos, após meticulosa análise dos discursos transcritos dos programas, que o quadro delineado por Hofstede é, majoritariamente, legitimado quando os temas relatados nas consultas são de menor gravidade. Em se tratando de temas mais sérios, como o

assédio moral relatado em uma das consultas, o quadro Hofstediano não foi comprovado. Isso indica que mais estudos precisam ser direcionados à observação das manifestações culturais em situações não-corriqueiras.

Verificamos, com a nossa investigação, que a característica mais determinante da cultura nacional brasileira no que tange a solicitar conselhos e dar conselhos é o coletivismo (IDV-). A forma com que os indivíduos brasileiros aqui examinados concebem suas identidades e o mundo perpassa as relações interpessoais por eles desenvolvidas e mantidas ao longo da vida. Tais relações adquirem, socialmente, um alto grau de importância, a ponto de fazer com que as pessoas recorram a verdadeiros malabarismos discursivos e comportamentais para manter a conciliação com os outros componentes de seus círculos sociais.

O círculo social a que um indivíduo pertence, segundo averiguamos, determina quem pode ou não ser o seu parceiro (vide as consultas PACM, PACH e DGCH), com quem se pode ou não trabalhar (vide o aconselhado contratar a irmã da ex-namorada na consulta DGCH), quem pode ou não interceder em seus assuntos particulares (vide a interferência da família e dos amigos nas consultas PACM e PACH), quem pode ou não fazê-lo sofrer (vide a atitude da esposa do aconselhado na consulta DGCH e a própria aconselhada na consulta DGCM), enfim, os destinos são entrelaçados e entrecortados por um enorme jogo de interesses pessoais e coletivos que se chocam e se harmonizam constantemente.

Para o falante de outra língua, entender um pouco sobre o poder e a dinâmica de atuação do círculo social pode facilitar consideravelmente a sua experiência em língua portuguesa no Brasil, evitando estranhamentos por exemplo, ao ir conhecer a família de alguém, e descobrir que a tal família, que em sua mente seria composta por 2 ou 3 pessoas, como em sua cultura de origem, pode ser, na verdade, um grupo enorme de tios, tias, primos, agregados e outros. A noção do coletivismo brasileiro também auxilia o estrangeiro a não se espantar quando, após 1 ou 2 encontros amorosos com um brasileiro, ele for convidado a ir até a casa do novo parceiro ou parceira para conhecer os seus pais, fato que em outras culturas só ocorre depois de um longo tempo de relacionamento. Os exemplos são inúmeros, e mais adiante comentaremos sobre situações específicas relacionadas ao aconselhamento envolvendo aprendizes de português e brasileiros.

O coletivismo delegado ao Brasil na perspectiva Hofstediana foi questionado por Afonso (2016, p. 16). A pesquisadora se baseou no fato de que há inúmeros

comportamentos não-coletivistas passíveis de serem espontaneamente observados na cultura brasileira, porém chocantes para alguns estrangeiros que residem no país, entre eles: o desrespeito aos pedestres por parte dos motoristas, estacionamento irregular em calçadas e vagas de deficientes, sujeira jogada nas ruas, barulho feito em frente às escolas e hospitais, entre outros. Atitudes como as listadas indicam que os brasileiros estão mais preocupados com suas necessidades individuais do que com as necessidades dos que estão a sua volta; logo, em inúmeras ocasiões, eles pensariam mais em termos do **eu** do que em termos dos *in-groups* a que pertencem.

A autora constatou que, em algumas circunstâncias, os brasileiros demonstram, de fato, comportamentos coletivistas, enquanto em outras, não. Os brasileiros participantes de sua pesquisa optam por atitudes coletivistas no ambiente de trabalho, nos atos de compartilhar objetos e tarefas em casa e no trabalho, na maneira de criar os filhos, na noção de família que inclui tios, tias, primos, avós etc. e na preferência por manter a união, em detrimento a expressarem o que pensam, gerando assim um possível conflito.

Por outro lado, Afonso (2016, p.109) concluiu que as instâncias de comportamento individualistas notadas na cultura brasileira em que há negligência dos espaços de convivência comum e negligência das outras pessoas a fim de priorizar interesses individuais, podem ser explicados pelo fato de a família e o círculo familiar serem mais importantes para os brasileiros do que as pessoas e espaços de convivência<sup>44</sup> externos a esses grupos. Essa lógica, a princípio complexa e contraditória, é mais bem explicada ao aliarmos o coletivismo Hofstediano aos conceitos de Casa e Rua de DaMatta (2004, cf. capítulo 2, item 2.1.1.7.), que elucidam melhor a relação do brasileiro com o público e com o privado. De maneira geral, podemos afirmar que o brasileiro tende ao coletivismo no que tange ao privado, e tende ao individualismo no que tange ao público. Isso reforça a noção do **cada um no seu quadrado**, que mencionamos em nosso capítulo de análise, e ilustra a falta de uma visão mais global em relação ao coletivo, em outras palavras, os brasileiros parecem conceber o coletivo como sendo composto apenas pelos círculos sociais dos quais se é membro, isto é, família, amigos próximos,

---

<sup>44</sup>A autora só menciona pessoas, espaços é uma inclusão nossa.

conhecidos, tudo que está fora desse “quadrado” tende a ser entendido como não digno de lealdade.

Como nossa pesquisa lidou com questões relacionadas à privacidade dos consultantes, isto é, assuntos relacionados à Casa, pudemos comprovar um coletivismo latente dominando os discursos, exceto no caso DGCM, pois na privacidade ali relatada imperava uma desordem atípica que clamava por um pronto encaminhamento desviante.

Outro destaque proveniente de nossa análise dos dados, em termos das dimensões culturais, foi a presença da restrição (IVR-) nos discursos. Com a nossa pesquisa foi possível averiguar que o Brasil, rotulado como o país do samba, do carnaval e do futebol, três atividades associadas à diversão e à alegria, não é tão dirigido à conquista do prazer como poderíamos supor com base no escore de 59 aferido na pesquisa de Hofstede. Os consultantes em nossa investigação se julgam e são julgados o tempo todo de modo que o desejo de obter contentamento e recompensa pessoal engloba todos esses julgamentos. Tal fato nos fez propor a hipótese de que o brasileiro só é indulgente se a indulgência (IVR+) não interferir no exercício do seu coletivismo. Se há um prejuízo iminente ao coletivismo, a restrição parece ser o caminho privilegiado. cremos então na existência de uma relação de interdependência entre as dimensões, com o coletivismo ocupando uma posição de soberania e determinando a escolha entre a indulgência ou a restrição, por exemplo.

Em relação às outras dimensões, acreditamos ter, de certa forma, nos alinhado às proposições feitas por Hofstede et al. (2010) e por Hofstede em seu site [www.hofstede-insights.com/country-comparison/brazil/](http://www.hofstede-insights.com/country-comparison/brazil/), de modo que depreendemos um Brasil regido por alta distância de poder (PDI+), alta evitação de incerteza (UAI+), oscilação entre o eixo da masculinidade (MAS+) e da feminilidade (MAS-) e orientação de curto prazo (LTO-). Com isso, projetamos a imagem de um país cujos membros, de maneira geral, lidam bem com a hierarquia, mas não com a ambiguidade; podem, às vezes, admirar o forte e, às vezes, se solidarizar com o fraco; e focam seus esforços e planejamento mais para o momento presente quando o que está em jogo é a satisfação dos seus desejos. Além, é claro, de terem suas ações de busca por prazer regulamentadas pelos interesses dos grupos de que fazem parte, conforme já justificamos acima. A imagem descrita, reforçamos, provém do que é exposto nos programas de rádio examinados na região

sudeste do Brasil, ou seja, equivale à imagem pública que 10 pessoas diferentes criaram por meio das ideias que defenderam e das que refutaram.

Com esta pesquisa, acreditamos poder auxiliar no ensino de PL2E na medida em que os aprendizes de português que tenham acesso às considerações tecidas acerca do acervo cultural que leva os brasileiros a pedirem e darem conselhos da forma que fizeram nos dados aqui investigados possam antever respostas de brasileiros às suas consultas e, com isso, evitar possíveis desentendimentos interculturais. A simples percepção de que o outro funciona de maneira diferente da sua cultura e que a língua é apenas um dentre os muitos códigos de aproximação e distanciamento entre as pessoas já é benéfica para o aluno estrangeiro.

Por intermédio de nossa pesquisa, percebemos ainda que os indivíduos brasileiros aqui estudados, ao pedirem conselhos, tendem a fornecer muitos detalhes contextuais e buscam envolver o aconselhador emocionalmente. Notamos que, primeiramente, os consultantes tentam fazer com que os aconselhadores desenvolvam empatia em relação às situações-problema que irão relatar e, só então, prosseguem para a exposição das questões em si.

No quesito aconselhamento, por sua vez, captamos que cada detalhe elucidado na consulta é levado em consideração pelo aconselhador ao proferir sua resposta. Os aconselhadores brasileiros desta pesquisa parecem considerar analiticamente as informações obtidas na consulta e só após constroem, cautelosamente, o seu parecer, altamente embasados pela dimensão alta evitação de incerteza, pois o desejo por um desfecho satisfatório impera. Assim, a tendência da indiretividade nos aconselhamentos, observada por Alcantâra (2001) em sua pesquisa, se comprovou em nossos dados também.

Isso posto, propomos que pesquisadores, professores e profissionais de qualquer natureza envolvidos com o ensino de PL2E instrumentalizem seus aprendizes para que estes possam ter uma consciência maior sobre os aspectos que serão postos em perspectiva quando precisarem pedir conselhos a brasileiros. Assim, apesar de o nosso propósito não ser o de apresentar um material didático sobre como pedir conselhos a brasileiros, avaliamos que um instrumental eficaz nesse quesito deva incluir o ensino de: vocabulário para expressar diferentes emoções, vocabulário para contrastar ideias enunciando prós e contras, vocabulário para exemplificar as situações, bem como estratégias discursivas de persuasão,

estratégias para criar empatia com o aconselhador e estratégias de narração, isto é, conhecimento dos tempos verbais, noção de coesão temporal, script, entre outros.

Se ao aprendiz estrangeiro couber, ao contrário, o papel de aconselhador, seria interessante que ele soubesse expressar empatia e preocupação em língua portuguesa, pois um conselho classificado como frio pode ser prontamente descartado pelo aconselhado brasileiro. O domínio de vocabulário e estruturas linguísticas usadas para fazer sugestões, persuadir, criar hipóteses e cenários imaginários, confirmar informações, prever desfechos e mitigar o discurso seria igualmente benéfico e necessário.

O mais importante, entretanto, ao se transportarem as conclusões conquistadas com este trabalho para um contexto de ensino, é a constatação de que o conselho de um brasileiro não pode ser ouvido, bem como o pedido de conselho a um brasileiro não pode ser realizado, confiando-se fielmente na bagagem cultural do estrangeiro. O aprendiz deve ser encorajado a desenvolver um cuidado para perceber que sua maneira de pensar se reflete em sua maneira de falar e escutar em língua estrangeira, fato que pode, potencialmente, gerar antipatia, entre ele e seu interlocutor, quando o objetivo almejado seria o de colaboração e compreensão mútua. Cabe ter em mente que aprender uma segunda língua para fins comunicativos é um processo a ser problematizado para além do ensino de itens lexicais e regras gramaticais que arbitrariamente constituem a segunda língua. Conforme explica Revuz (1998, p. 227), “aprender uma língua é sempre, um pouco, tornar-se um outro.” Isto ocorre porque a língua é apenas uma das manifestações de um conjunto bem mais amplo de costumes e organização social, ao mesmo tempo em que possibilita que tais costumes e organização social se materializem. Por conseguinte,

Falar é sempre navegar à procura de si mesmo com o risco de ver sua palavra capturada pelo discurso do Outro ou pelos estereótipos sociais, pródigos em “frases feitas”. Não é raro que esse navegar mude de direção. (...) a língua estrangeira vem questionar a relação que está instaurada entre o sujeito e a língua (Revuz, 1998, p.220).

Se, com base na autora citada, concebemos que falar uma segunda língua, L2, é entrar em contato com o outro e ver nascer um novo eu, um entendimento mais aprofundado de como a língua que se almeja dominar é usada pelo outro e dos

valores nela implícitos pode ter como efeito uma maior taxa de sucesso na aplicação dessa L2 pelo aprendiz, em comunicações interculturais.

Abaixo mencionamos, em linhas gerais, dois breves exemplos de atividades que podem ser utilizadas em sala de aula, com aprendizes adultos, tendo por base as conclusões a que chegamos nesta tese, para fomentar a competência intercultural. São eles:

- 1) Após serem expostos e tendo explorado programas de aconselhamento como os usados aqui, os aprendizes de uma turma multicultural podem enviar um e-mail para um colega de classe pedindo conselhos sobre algum problema que ele tenha vivido no Brasil. Os conselhos enviados como respostas podem ser discutidos em grupo com os aprendizes apontando as diferenças de como seria o teor da resposta fosse o aconselhador alguém da sua própria cultura e fosse ele um brasileiro. Essa atividade permite refletir sobre até 3 culturas diferentes, já que um italiano, por exemplo, pode enviar seu e-mail e obter um conselho de um colega francês. Assim, os aprendizes aprenderiam mais sobre a língua portuguesa, ao mesmo tempo em que atentariam para como um conselho seria pedido e dado nas culturas italiana, francesa e brasileira. O professor pode enfatizar aspectos desses pedidos tais como: Foram formulados mais direta ou mais circularmente? Focando no **eu** ou focando no grupo? Evitando riscos ou enfrentando-os? Com uma visão mais igualitária ou mais hierarquizada das pessoas? Estes são apenas alguns entre outros vários aspectos a serem explorados.
- 2) Podem ser utilizadas as quatro consultas do nosso corpus, exatamente do jeito que são apresentadas aqui. Os alunos devem então buscar, presencial ou virtualmente, o conselho de um brasileiro e o conselho de alguém da sua cultura de origem para a mesma situação-problema. De posse dos novos conselhos, pode-se então contrapô-los aos originais encontrados nesse trabalho, discutindo-se similaridades e diferenças, linguísticas e culturais.

Esperamos também, por meio dessa pesquisa, encorajar professores e aprendizes a enxergarem no rádio uma ferramenta com grande potencial para aqueles que buscam melhor conhecer uma determinada língua e/ou cultura. Enquanto o mundo volta os olhos para a internet e as mídias digitais, nosso olhar se

voltou para o crescente número de pessoas observadas usando fones de ouvido nas ruas, transportes públicos e privados, escolas, academias e vários outros espaços sociais. Nem todas, é verdade, estão escutando rádio, mas uma parcela delas que esteja já justifica o interesse investigativo.

Além disso, o rádio, quando empregado em sala de aula, desenvolve a categoria cognitiva da audição, habilidade esta que, possivelmente, não é desenvolvida em todo o seu potencial porque, em contextos de aprendizagem de L2, os alunos normalmente se habituem e se condicionam a ouvir e ver o professor, logo, a escuta se dá com o apoio visual. O mesmo ocorre com atividades envolvendo o uso de música, em que, além da possibilidade de pausa e retorno a um ponto inicial, pode-se utilizar o videoclipe que oferece um suporte de imagem ao conteúdo escutado. O rádio em tempo real, desconsiderando as versões gravadas em *podcasts*, pode melhorar o desenvolvimento da audição dos alunos em L2 pois ele fomenta a compreensão simultânea e sem recurso a imagem, permitindo ao aluno melhorar sua proficiência na habilidade da escuta em L2.

Tendo apresentado as possíveis contribuições desta pesquisa para a área de PL2E, partimos então para a exposição de pontos a serem explorados por futuros pesquisadores. O primeiro deles é a manifestação do coletivismo brasileiro em relação ao público e ao privado. Seria interessante observar, pensando em uma investigação com temática semelhante à nossa, quais resultados seriam encontrados caso as consultas fossem sobre questões mais públicas, associadas ao espaço da Rua, que deslocassem nossos sujeitos para fora dos seus *in-groups* e de sua vida particular<sup>45</sup>. Provavelmente, em um estudo que focasse consultas com situações-problema de ordem não-pessoal, seriam encontrados mais e novos elementos para auxiliar na relativização e melhor compreensão das peculiaridades do coletivismo brasileiro.

Outras sugestões de trabalho investigativo envolvem o exame mais minucioso tanto do eixo masculinidade *versus* feminilidade, quanto do eixo indulgência *versus* restrição. Nossa pesquisa revelou comportamentos oscilantes no que tange ao primeiro eixo mencionado, de modo que seria necessário estudá-lo com maior profundidade para decifrar o *modus operandi* dessa variação.

---

<sup>45</sup> Hofstede já se dedicou ao contexto empresarial, porém existem muitos outros contextos relacionados à Rua a serem examinados.

No que tange ao segundo eixo, indulgência *versus* restrição, o resultado que obtivemos foi divergente ao da pesquisa de Hofstede e colaboradores, pois nossos dados desenharam uma sociedade mais restritiva do que indulgente, enquanto os dados desses autores posicionaram o Brasil no polo mais relacionado à indulgência, devido ao escore de 59<sup>46</sup>. Por conseguinte, pesquisas que tentassem determinar os fatores e circunstâncias que engatilham uma tendência restritiva nos brasileiros e os que engatilham uma tendência indulgente seriam produtivas.

Outro caminho instigante a ser tomado em pesquisas futuras seria o de utilizar um corpus maior que amplie o número de discursos a serem examinados. O corpus desta tese, composto de 10 discursos, não foi segmentado segundo fatores como grau de escolaridade, idade, gênero, profissão, classe social e outros porque não consideramos esses recortes relevantes para o fim aqui almejado. No entanto, em investigações futuras, os pesquisadores podem classificar seus dados aplicando esses critérios e talvez mais nuances possam ser captadas.

Por fim, não podemos deixar de propor que, em estudos futuros, atenção seja direcionada ao comportamento dos indivíduos frente às situações adversas. Constatamos em nosso trabalho que, quando se lida com alguma circunstância subversiva ao estado tido como normal, como, por exemplo, uma situação de assédio moral, o individualismo parece prevalecer e o quadro Hofstediano parece não se sustentar. Assim, indicamos a exploração e o exame minucioso dos comportamentos que são exibidos pelos sujeitos em cenários mais extremos a fim de elucidar possíveis novas características, ou particularidades, das dimensões culturais de Hofstede e de comprovar a adversidade descoberta nesta tese pela consulta que destoou das outras no quesito gravidade.

A partir das constatações conquistadas com o nosso estudo, conseguimos compilar algumas informações acerca da cultura subjetiva dos indivíduos participantes dos programas de rádio, que podem favorecer diversas áreas de pesquisa e atuação profissional. Além disso, pudemos complementar algumas das ideias propostas por Hofstede em relação à cultura nacional brasileira, bem como refutar e/ou problematizar outras delas e esboçar um perfil nacional mais

---

<sup>46</sup> Valores acima de 50 indicam mais indulgência do que restrição. Quanto mais próximo de 100 for o índice, mais indulgente é o país. Os Estados Unidos, a título de exemplo, obtiveram um escore de 68 e, logo, são considerados mais indulgentes do que o Brasil.

direcionado às questões de ordem pessoal, já que o autor fixou sua pesquisa no comportamento cultural observado em um contexto empresarial. Sendo assim, estamos certas de que o presente estudo elucidou a questão da cultura nacional por um outro viés e, desta forma, contribuiu positivamente para os estudos de PL2E.

## Referências bibliográficas

ADLER, N. J. **International Dimensions of Organizational Behavior**. 2. ed. Boston, MA: PWS-KENT Publishing Company, 1991. p. 63-91.

AFONSO, V. C. G. **I am what I am or yes, we can?:** a comparative study on individualism and collectivism in the American and Brazilian cultures. Dissertação de Mestrado. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2016. Disponível em: <[http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1412304\\_2016\\_Indice.html](http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1412304_2016_Indice.html)>. Acesso em: 5 jan. 2017.

ALCÂNTARA, Q. A. de. **O ato de aconselhar em Português**. Dissertação de Mestrado. PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2001. Disponível em: <[http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca\\_s/php/login\\_tese.php](http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca_s/php/login_tese.php)>. Acesso em: 10 jun. 2015.

ALMEIDA, M. A. “**Deixa a vida me levar...**” Um jeito brasileiro de lidar com a incerteza: uma descrição de aspectos da cultura e do comportamento dos brasileiros como contribuição para a área de português para estrangeiros. Tese de doutorado. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2015. Disponível em: <[http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1112748\\_2015\\_Indice.html](http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1112748_2015_Indice.html)>. Acesso em: 17 jul. 2017.

ARNOLD, J.; BROWN, H. D. Introduction: A Map of Terrain. In: ARNOLD, J. (Ed.). **Affect in language learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1999, p. 1-24.

BAPTISTA, P. R. T. Interação e identidade no rádio: o caso de um programa popular de Belo Horizonte. **Calidoscópico**, v. 9, n. 2, mai/ago, 2011. p. 106-115.

BARONI, D.; BALDO, R. **O rádio, veículo de comunicação de massa e para a massa**. In: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 33., 2010, Caxias do Sul. Anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Caxias do Sul: Intercom Caxias, 2010.

BAUMAN, Z. **O mal-estar da pós-modernidade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998

BAZERMAN, C. The life of genre, the life in the classroom. In: BISHOP, W.; OSTROM, H. (Eds.). **Genre and Writing: Issues, arguments, alternatives**. Portsmouth, NH: Heinemann, 1997.

BENNET, M. J. Intercultural communication: a current perspective. In: \_\_\_\_\_. (Ed.) **Basic concepts of intercultural communication**. Yarmouth, EUA: Intercultural Press, 1998. p. 1-34.

BHABHA, H. K. **O local da cultura**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, [1998] 2005. p. 19-42.

BOUCHET, D. Pragmatics of intercultural communication. The bounded openness of a contradictory Perspective. **Pragmatics and Society**, v.1, n.1, p. 138–154, 2010.

CASTELLANO, Mayka. **Cultura da autoajuda**: o “surto do aconselhamento” e a bioascese na mídia. In: Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação | E-compós, Brasília, v.15, n.1, jan./abr. 2012.

DAMATTA, R. **O que é o Brasil?**. Rio de Janeiro: Rocco, 2004.

DECAPUA, A.; DUNHAM, J. F. Strategies in the Discourse of Advice. **Journal of Pragmatics**, v. 20, North Holland, p. 519-531, 1993.

DIONÍSIO, A. P. Gêneros Multimodais. In: Karwoski, A. M.; Gaydeczka, B.; Brito, K. S. (Orgs.). **Gêneros Textuais**: Reflexões e Ensino. Palmas e União da Vitória, PR: Kaygangue, 2005.

FURTADO, O.; BOCK, A.M.B; TEIXEIRA, M.L.T. **Psicologias**: uma introdução ao estudo de psicologia. 13. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

GODDARD, C.; WIERZBICKA, A. Cultural scripts: What are they and what are they good for. **Intercultural Pragmatics**, 1.2, p. 153-166. 2004.

HALL, E. T. **Beyond Culture**. New York: Doubleday, 1976.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2000.

HOFSTEDE, G. Dimensionalizing Cultures: The Hofstede Model in Context. **Online Readings in Psychology and Culture**, Article 8, p. 1-26, 2011.

HOFSTEDE, G.; HOFSTEDE, G. J.; MINKOV, M. **Cultures and Organizations**: Software of the Mind. 3rd ed. McGraw Hill USA, 2010.

LEWIS, R. D. **When cultures collide**: managing successfully across cultures. 3rd ed. Nicholas Brealey, 2006.

LUDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisas em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MAKSUD, I. Sexualidade e Mídia: discursos jornalísticos sobre o "sexual" e vida privada. **Psicologia em Estudo**, 13. 4, p. 663-671, 2008.

MEYER, R. M. B. **Da polidez em inglês à cordialidade em português**. Trabalho apresentado na mesa-redonda “Português para falantes de inglês: alguns aspectos interculturais”. American Association of Teachers of Spanish and Portuguese (AATSP) Annual Conference, San Juan, Puerto Rico, p. 1-10, 2-6 de ago, 2001.

MEYER, R. M. B. Para o bem ou para o mal: a construção de identidade pelo falante de PL2E a partir de estereótipos de brasilidade – uma questão intercultural. In: MEYER, R. M. B.; ALBUQUERQUE, A. (Orgs.) **Português para Estrangeiros: Questões Interculturais**. Rio de Janeiro: Ed. PUC-Rio, 2013, p. 13-34.

OLIVEIRA, V. F. de. **Territórios da formação docente: o entre-lugar da cultura**. 2007. Dissertação (Mestrado Educação). Rio Grande do Sul: Universidade Federal de Santa Maria, 2007. Disponível em: <<http://capesdw.capes.gov.br/capesdw/resumo.html>> Acesso em: 10 ago. 2014.

ORTRIWANO, G. S. **A informação no rádio: os grupos de poder e a determinação dos conteúdos**. Summus Editorial, 1985.

PETERSON, B. **Cultural Intelligence: a guide to working with people from other cultures**. Intercultural Press, 2004.

PINTO, N. B.; ENS, R. T.; SOUZA, M. A. de. **As contribuições da etnografia para a pesquisa educacional**. In: II Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos, 2004, Bauru/SP. Anais do II Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos. Bauru/SP.: II Seminário Internacional de Pesquisa e Estudos Qualitativos, 2004. v. 1. p. 1-1.v Disponível em: <<http://arquivo.sepq.org.br/II-SIPEQ/Anais/pdf/gt2/07.pdf>>. Acesso em: 15 jun. 2017.

REVUZ, C. A língua estrangeira entre o desejo de um outro lugar e o risco do exílio. In: SIGNORINI, I. (Org.). **Língua(gem) e identidade: elementos para uma discussão no campo aplicado**. Campinas: Mercado de Letras; São Paulo: FAPESP, 1998. p. 213-230.

RUBIN, J. A review of second language listening comprehension research. **The Modern Language Journal**, 78, ii, p.199-221, 1994.

SERELLE, M. A guinada dos populares: mídia e vida social no Brasil. **Revista Contracampo**, n. 30, p. 24-39, 2014,

SILVA, V. F. da. **A elaboração de pedidos em e-mails em ambiente acadêmico: uma contribuição para o ensino de PL2E**. Tese de Doutorado. PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2017. Disponível em: <[http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1311714\\_2017\\_Indice.html](http://www.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1311714_2017_Indice.html)>. Acesso em: 5 maio. 2018.

SILVEIRA, F. S. da. **Amor jovem como espetáculo: sobre a pedagogia sentimental da mídia**. (Dissertação de mestrado). Porto Alegre: PPGEDU/ UFRGS, 2005.

SOUZA, M. A. S. **Estilos conversacionais do repórter aéreo no contexto de rádios na cidade do Rio de Janeiro**. Dissertação de Mestrado. PUC-Rio, Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <[http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1112732\\_2013\\_Indice.html](http://www2.dbd.puc-rio.br/pergamum/biblioteca/php/mostrateses.php?open=1&arqtese=1112732_2013_Indice.html)>. Acesso em: 8 ago. 2015.

TING-TOOMEY, S. **Communicating across cultures**. New York: The Guilford Press, 1999. p. vii- xi; 114- 141; 233- 260.

VANDERGRIFT, L. Recent developments in second and foreign language listening comprehension research. **Language Teaching** 40(03), p. 191-210, 2007.

### **Relação de sites consultados:**

-<<https://www.hofstede-insights.com/product/compare-countries/>>. Acesso em: 09 jun. 2017.

-<<https://www.youtube.com>>. (5 vídeos da lista de reprodução intitulada: Hofstede Cultural Dimensions/ Dr. Doug Wilson)/ Acesso em: 23 maio 2017.

-<<http://g1.globo.com/jornal-da-globo/noticia/2012/02/mais-estrangeiros-procuram-o-brasil-para-estudar-e-trabalhar.html>> Acesso em: 06 out. 2014.

-<<http://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/2013-02-13/aumenta-o-numero-de-estudantes-estrangeiros-no-brasil.html>>. Acesso em: 06 out. 2014.

-<<https://www.ibmec.br/noticias/cresce-o-numero-de-estudantes-estrangeiros-no-brasil>> Acesso em: 06 out. 2014.

-<<http://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2018-02/estudantes-imigrantes-aumentam-112-em-oito-anos-nas-escolas-brasileiras>>. Acesso em: 20 fev. 2018.

-<[https://pt.wikipedia.org/wiki/Super\\_Rádio\\_Tupi](https://pt.wikipedia.org/wiki/Super_Rádio_Tupi)>. Acesso em: 17 set. 2014.

<[https://dados.media/#!/view/CATEGORY/RADIO/MDB\\_RAD\\_PROJECÃO\\_D E\\_DOMICÍLIOS\\_COM\\_RADIO](https://dados.media/#!/view/CATEGORY/RADIO/MDB_RAD_PROJECÃO_D_E_DOMICÍLIOS_COM_RADIO)> Acesso em: 18 ago. 2017.

-<<https://oglobo.globo.com/sociedade/coaching-ganha-cada-vez-mais-adeptos-segmentos-19483276>> Acesso em: 14 abr. 2018.

-<<https://dicionariodoaurelio.com/conselho>> Acesso em: 10 abr. 2018.

-<<http://radioglobo.globo.com/media/audio/25529/diva-da-globo-ouvinte-angustiada-com-relacionament.htm>> Acesso em: 21 out. 2016.

-<<http://radioglobo.globoradio.globo.com/manha-da-globo-bh/2012/07/23/DIVA-DA-GLOBO-INTERESSE-PELA-CUNHADA.htm>> Acesso em: 21 out. 2016.

-<<http://douglasamorim.com.br/index.php?link=2&id=19>> Acesso em: 21 out. 2016.

-<<http://www.tupi.am/programas/show-do-helena-rotay/>> Acesso em: 4 out. 2014.

## 7 Anexos

### 7.1.

#### **Anexo 1 – PACH transcrição completa (programa transmitido em 5/10/2016)**

**HR**<sup>47</sup>: às 4:02 tá começando no show do Heleno Rotay o quadro Palavra Amiga e hoje o e-mail que eu vou ler foi enviado por um ouvinte que pediu para ser chamado apenas de Alex. O Alex tá muito triste, preocupado, indeciso e precisa ouvir na Tupi uma...Palavra Amiga (vinheta)! 4:02, boa tarde! Palavra Amiga (vinheta). “Boa tarde Heleno e família Tupi. Meus pais sempre ouviram o seu programa e eu passei a ser seu ouvinte por conta deles e não passo um só dia sem ouvir a Palavra Amiga. Bom, amigo, espero que você possa me ajudar neste momento de aflição e indecisão que estou vivendo. Tenho uma amiga desde a época da adolescência, são doze anos de amizade sincera e leal. Hoje tenho 25 anos, e ela 23. Não passamos um dia sem nos falar. Somos confidentes, parceiros e leais um com o outro. A nossa amizade sempre foi verdadeira. Sou o irmão que ela não teve. O pessoal do meu trabalho sempre brincou comigo, colocando uma “pilha” enorme, dizendo que ela é o grande amor da minha vida e que eu não quero enxergar isso. Me divirto com as brincadeiras, afinal, a Patrícia é minha melhor amiga. Mas algo, no mínimo inusitado aconteceu no último mês. Estava em um namoro sério, pensando até em me casar e até procurando apartamento para alugar, porém, minha namorada sempre teve ciúme da minha amizade com a Patrícia, mas sempre deixei claro que ela era como se fosse uma irmã, e jamais, me afastaria dela. Um dia, tinha ido a uma festa, bebido um pouco mais e enviei uma mensagem para a Paty, como a chamo carinhosamente, contando sobre a festa, dizendo que ela deveria ter ido e, disse também, que minha namorada passou a noite toda enchendo meu “saco” porque não estava gostando da festa. A Paty me respondeu, e fui tomar um banho para dormir. Só não contava que a minha namorada fosse pegar o meu celular para fuxicar. Infelizmente, quem procura acha. Não que ela tenha achado alguma coisa demais, mas ela achou o suficiente para acabar o relacionamento comigo. Tentei

---

<sup>47</sup> HR: Heleno Rotay.

explicar pela milésima vez que a Patrícia não passa de uma grande amiga, mas ela disse que eu deveria rever o meu conceito de amizade, pois só eu e a Paty ainda não tínhamos percebido o que há entre nós realmente. Minha namorada pegou as coisas e não quis nem que eu a levasse para casa, pediu um táxi e foi embora. Todas as tentativas que fiz para tentar contornar a situação foram em vão. Ela não atendia mais minhas ligações, me bloqueou no *whatsapp* e então percebi que o namoro tinha acabado mesmo. Falei com a Patrícia o que tinha acontecido e ela agiu exatamente como minha amiga. Falou que minha ex-namorada era muito infantil para ter tomado uma atitude daquelas e que eu merecia coisa melhor. O problema, meu amigo, é que a Patrícia não consegue namorar ninguém também. Coloca defeito em todos os caras que se aproximam dela e sempre diz que queria um homem como eu. Mas sempre que alguém do nosso grupo de amigos faz uma brincadeira sobre nós dois, ela fica meio irritada, diz que não tem nada a ver e afirma que nunca estragaria uma amizade verdadeira por conta de uma aventura romântica. Uma amiga em comum, disse que ela gosta de mim sim, mas que tem medo de que eu não goste dela como mulher, por isso, sempre fica na defensiva. E eu, por outro lado, tenho esse mesmo medo. Acho que sempre ameí essa garota, mas essa grande amizade vem atrapalhando isso em nossas vidas. Outro dia, a convidei para jantar e ela foi com duas amigas. Tiramos uma foto de todos juntos e outra só eu e ela, e depois fiquei olhando para aquela foto várias vezes e realmente percebi que ela sim é a pessoa que amo. Até meu cachorro, da raça *rottweiler*, é louco por ela. Quando ela se aproxima do portão da minha casa, ele começa a abanar o rabo todo feliz. O único problema é que também não tenho certeza de que o sentimento dela por mim é recíproco ou se ela apenas me vê como um irmão mais velho. Tenho certeza absoluta, de que se eu me abrir com ela e os sentimentos dela por mim forem apenas de irmão, a amizade vai acabar! Não sei se falo sobre o que estou sentindo e coloco em risco nossa amizade, ou sigo em frente como amigo, na esperança de que outro alguém, um dia preencha o meu coração. Sem saber o que fazer, resolvi escrever porque eu preciso muito de ajuda, eu preciso muito ouvir uma palavra amiga.”<sup>48</sup>

4:08, se você vive, viveu, conhece alguém que passou uma situação parecida e sabe como aconselhar o nosso amigo Alex com uma palavra amiga aqui no Show do

---

<sup>48</sup> O e-mail lido pelo apresentador foi retirado diretamente do site da rádio Tupi e, portanto, respeita a pontuação original contida no site.

Helena Rotay, ligue agora para a Tupi, o nosso telefone, pra você falar comigo ao vivo, é o 21259650.

(intervalo comercial)

**HR:** 4:12, boa tarde! Hoje eu li o e-mail do Alex, um rapaz de 25 anos que tem uma grande amiga desde a época da adolescência. Ele considera essa mulher como uma verdadeira irmã. O Alex namorava uma moça com quem pensava até em se casar, porém após uma crise de ciúme da namorada, ao ler uma mensagem do Alex para a amiga Patrícia, ela decidiu colocar um ponto final na relação. O nosso amigo disse que todos os amigos em comum dizem que ele e a amiga se gostam, mas que só não querem admitir isso. O Alex revelou que, depois de refletir muito, chegou à conclusão de que a amiga realmente é a mulher da vida dele, mas que tem medo de se declarar e a amizade de anos chegar ao fim. Uma amiga em comum confidenciou ao Alex que a Patrícia também gosta dele, mas que tem medo que a amizade acabe caso um possível relacionamento entre eles não venha a dar certo. O Alex tem certeza absoluta de que, se abrir o jogo pra ela, o sentimento dela pode não ser o mesmo e aí a coisa desandar de vez. O Alex então não sabe se fala, né? Sobre o que está sentindo e coloca em risco essa grande amizade ou se segue em frente apenas como amigo na esperança de que outro alguém, um dia, preencha o seu coração. Sem saber o que fazer, pediu ajuda a família Tupi e quem tá aqui é a Cláudia de São João de Meriti. Boa tarde, Cláudia!

**Cláudia:** Boa tarde, Heleno! Tudo bom?

**HR:** Tudo bem, graças a Deus. Qual o bairro aí em São João, amiga?

**Cláudia:** Engenheiro Belfort.

**HR:** Grande abraço pra todo mundo aí! Boa tarde pra vocês! Oh, Cláudia, o que que você tem pra falar pro nosso amigo Alex? Você acha que vale a pena se declarar e ver o que que vai acontecer?

**Cláudia:** É, Heleno, eu acho que vale a pena, mas sendo que ele tem que chamar ela pra conversar com jeitinho pra não estragar a amizade também deles, de anos, né?

**HR:** sem dúvida.

**Cláudia:** E, pelo que eu entendi, uma amiga falou, ela já se revelou pra uma amiga que gosta dele?

**HR:** Isso, exatamente.

**Cláudia:** Aí, então, ele chega e joga tudo pra ela, que tá apaixonado, né? Que tá apaixonado não, que quer seguir um relacionamento mais sério com ela. Aposta tudo e não quer perder a amizade. Caso ela não pense a mesma coisa que ele, pra não perder a amizade, né? Ele conversa sério com ela e vai adiante porque amizade entre homem e mulher, sabe que não existe, no fundo acaba rolando uma coisa mais séria, no final, né?

**HR:** E a gente sabe, Cláudia, que em muitos casos, infelizmente é o que acontece. Às vezes os dois são grandes amigos, começam a se relacionar amorosamente, aí não dá certo essa relação e aí depois, os dois não conseguem manter a amizade novamente. Isso acontece demais, né?

**Cláudia:** Isso, isso, isso que ele tem que falar com jeito, chegar e falar com ela com jeito, sabe? Ir devagarzinho e passar. Realmente a namorada dele foi infantil, não confiou nele

**HR:** Uhum

**Cláudia:** Não confiou e ele, jogar tudo pra ver se consegue. E deu pra perceber que ela gosta dele também.

**HR:** É, agora é bom que se diga aqui, Cláudia, que há males que vem pro bem também, né? Porque, na verdade, ele percebeu que no fundo, no fundo, ele ama essa grande amiga, então, não seria legal ele continuar enganando a namorada porque ele disse que tava pensando até em já procurar apartamento, pra casar e tudo e, no fundo, no fundo, acho que ele sabia que já gostava e sempre gostou dessa grande amiga, né? Então, foi bom ter terminado essa relação porque se ele não gostava da namorada, não valia a pena ficar enganando ela, né?

**Cláudia:** Isso e até hoje essa amiga dele não tem um namorado sério.

**HR:** Isso, é verdade.

**Cláudia:** Não é?

**HR:** Uhum, tem razão.

**Cláudia:** Então vai ver que nasceu um pro outro mesmo e tá só esperando ele chegar nela pra e se declarar pra ela poder também se declarar e dizer que sente a mesma coisa por ele. Eu acho que vai dar certo sim, ele tomar coragem e, vai dar certo.

**HR:** Pois é

**Cláudia:** Há confiança entre os dois, um confia no outro.

**HR:** Cada um tá esperando o outro tomar uma atitude e os dois ficam em cima do muro. (risos)

**Cláudia:** (risos) tem que ver quem vai tomar a iniciativa primeiro.

**HR:** É verdade, Cláudia, e depois, se Deus quiser, ele vai mandar um e-mail dizendo o que que ele resolveu fazer que a gente fica curioso aqui querendo saber, não é isso, amiga?

**Cláudia:** Ah, tomara que até fale que já marcaram o casamento.

**HR:** Então, tá bom, Cláudia, um abraço pra todo mundo aí em São João, fica com Deus, até a próxima, viu?

**Cláudia:** Tá bom, Heleno. Pra você também e pra Regina.

**HR:** Obrigada, querida! Tchau! Deixa eu falar com a Cátia de Cascadura. Boa tarde, Cátia!

**Cátia:** Oi, Heleno, boa tarde!

**HR:** Tudo bom, minha amiga?

**Cátia:** Tudo e você?

**HR:** Graças a Deus, tudo bem. Oh Cátia, eu tenho certeza, posso até errar, mas eu tenho certeza que você conhece algum caso parecido, né? Como eu falei agora há pouco que repente 2 pessoas amigas que acabam iniciando um relacionamento amoroso, a coisa não vai adiante e os 2 acabam, quer dizer, o que eu quero dizer é o seguinte: mesmo que depois do relacionamento amoroso, os dois voltem a se falar, parece que não é a mesma coisa, né? Parece que a amizade não é do mesmo jeito. Um fica com o pé atrás, o outro também, não fica aquela coisa bacana de amizade. Você sabe de algum caso ou passou por isso, amiga?

**Cátia:** Não, não conheço ninguém que tenha passado por isso não.

**HR:** Olha, eu conheço um monte de gente que tinha, principalmente naquela época de colégio, na época da adolescência, sempre tinha aquelas pessoas, aqueles casais que ficavam mais colados, né? Mas não namorando não, de amizade mesmo, de estudar um na casa do outro, de sair também e vários tentaram uma relação amorosa como eu falei. E aí como a coisa não deu certo, né? Por um motivo ou outro que a gente não sabe qual foi, a amizade simplesmente acabou ou esfriou ao ponto até de falar, mas só de cumprimentar: “oi, tudo bem?” e tal, mas não ficou mais aquela coisa tão bacana, unida, das pessoas de estudarem juntos, de saírem juntos, e isso, infelizmente, acontece demais. Mas, enfim, oh Cátia, o que que você tem pra falar

pra ele? Você acha que ele tem que arriscar pra saber se o que ela sente por ele é o mesmo que ele sente por ela?

**Cátia:** Eu, se eu fosse ele, eu me arriscaria. Sabe por quê?

**HR:** Hum

**Cátia:** Porque quem não se arrisca, não petisca.

**HR:** Sem dúvida, é verdade.

**Cátia:** E até porque ela já tinha dado uma deixa, cantou a pedra a 90 pra ele, bom entendedor, meia palavra basta, né?

**HR:** (risos) é verdade e agora essa amiga em comum, né, dos dois, diz: “Oh, na verdade ela acabou me confidenciando que ela realmente sempre gostou de você até porque ela nunca conseguiu engrenar nenhum namoro e tudo. Eu acho que realmente tem tudo pra dar certo aí. Não sei se eles vão seguir por muitos anos, mas, enfim, no momento, né, parece que um realmente gosta do outro, né?”

**Cátia:** Eu acredito que sim porque através de uma grande amizade se surge um grande amor, né?

**HR:** Uhum, sem dúvida.

**Cátia:** Porque eles já se conhecem bem, né?

**HR:** Uhum

**Cátia:** E boba foi a ex namorada que botou botou botou pilha achando que ia até desmanchar a amizade deles. Pelo contrário, aproximou foi mais ainda, né?

**HR:** Sem dúvida. (risos)

**Cátia:** E se eu fosse ele, eu, sinceramente, já teria dado um jeitinho de conversar, chegar conversar com ela numa boa, e é bom conversar, é bom dialogar. A princípio ele pode até ficar meio balançada, mas se ela falou pra colega dela que ela sente alguma coisa por ele, pelo amor de Deus, né? Vamos juntar o útil ao agradável, né não?

**HR:** É verdade, porque eles se conhecem já há tantos anos, mais de 12 anos de amizade e ele relatou aqui num trecho do e-mail que o pessoal, os conhecidos, sempre brincam com ele e com ela também, né? “Poxa, vocês um dia ainda vão ficar juntos!”, “um foi feito para ficar realmente com o outro”. Então, nada melhor do que, ela sozinha, ele, agora, sozinho, por que não tentar, né?

**Cátia:** Até porque ela é a tampa da panela dele, né?

**HR:** (Risos) é, parece que sim, né, Cátia?

**Cátia:** É verdade. Sabe por causa de que? Você veja bem, Heleno, eles já se conhecem esse tempo todo, já se conhecem muito bem, sabem seus jeitos, seus gostos, enfim, o que pensam, então, eu não vejo por que não selar um amor, entendeu? Uma coisa bem verdadeira, bem, entendeu? Uma coisa bem assim, bem, uma coisa verdadeira, um amor concreto, uma coisa, né? Através de uma amizade, entendeu? É que se surge a grande parceria. Melhor do que ficar naquele chove, não molha. Não. Chega, conversa com ela e se ela já deu essa deixa, ela já cantou a pedra a 90, boba foi a ex-namorada dele! E eu, se eu fosse ele, eu partia pra esse novo amor, sabe por quê? Porque figurinha repetida não completa álbum.

**HR:** É verdade, esse ditado é muito bacana.

**Cátia:** Não é?

**HR:** Tem razão. E outra coisa, Cátia, você sabe que mesmo ele tendo 25 e ela 23, isso rola na época da adolescência e até os dois aí, tem um com 25 e outro com 23, tem sempre um certo receio, né? De um se declarar pro outro e o outro não corresponder, né? Dizer aquela resposta. A pessoa chega pra outra e diz: “olha, eu, na verdade, no fundo sempre te amei, sempre gostei de você”. Aí, a outra pessoa diz: “eu também. Sempre gostei de você como um grande amigo, como um irmão mais velho”. Todo mundo tem o maior medo, né? De abrir o coração e, de repente se decepcionar com a outra pessoa não estando na mesma sintonia. E isso acontece pra caramba, todo mundo tem esse tipo de medo, inclusive ele. Eu repito, o rapaz tem 25 e ela tem 23, quer dizer, ainda assim, um tem um certo medo disso acontecer e o outro também, né?

**Cátia:** Heleno, eu falo mesmo como uma boa libriana que sou, eu se eu fosse ele, eu não pensava 2 vezes não, eu ia conversando com bastante jeitinho, sabe por quê? Tenho quase que certeza que ela tá doida é que ele chegue até ela.

**HR:** Eu também! (risos)

**Cátia:** Entendeu? Sou mulher, tô completando cinquentinha e vou te falar um negócio, eu, se eu tô, (risos) quisera eu! Quisera eu, meu querido! Se uma pessoa chega pra mim e fala um amor, revela um amor verdadeiro, por que não tentar?

**HR:** Sim, sem dúvida!

**Cátia:** Eu acho que a verdade, entendeu? tá à frente de tudo, né?

**HR:** Isso aí. Tem tudo pra dar certo a relação dos dois e vamos torcer pra depois eles mandarem um e-mail pra gente aqui, Cátia. Mandar um beijão pra todo mundo

aí em Cascadura, obrigado por ter ligado. Fique com Deus e até a próxima, tá, amiga?

**Cátia:** Heleno, até a próxima, um beijão aí nas meninas que me atendeu, a Renatinha, um beijo aí na Regina e todo mundo da produção.

**HR:** Muito obrigado.

**Cátia:** E, se eles quiserem também uma madrinha pro futuro, pra futura união, a Cátia de Cascadura! Tô aqui.

**HR:** (risos) eu também!

**Cátia:** (risos) tá bom, Heleno. Um abração!

**HR:** Outro pra você, fica com Deus.

**Cátia:** Tchau!

**HR:** Tchau, amiga. A família Tupi já deu uma opinião e ofereceu uma palavra amiga ao Alex. Alex, pensa direitinho aí, que tenho certeza que tudo vai terminar bem nessa sua história, tá bom, querido? Fique com Deus e boa sorte! Se você ouvinte passa por um momento difícil e precisa desabafar, escreva uma carta pra gente...

### 7.1.1.

#### Quadro de fragmentos selecionados PACH

##### 7.1.1.1.

##### Discurso do ouvinte

Número	Trecho	Dimensão Cultural - solicitante de conselho	Dimensão Cultural - outros personagens
PACH1	“Meus pais sempre ouviram o seu programa e eu passei a ser seu ouvinte por conta deles e não passo um só dia sem ouvir a Palavra Amiga.”	-IDV-	
PACH2	“Espero que você possa me ajudar neste momento de aflição e indecisão que estou vivendo.”	-IDV-: meu problema é seu problema. -UAI+: precisa sair da incerteza e saber que tudo ficará bem.	

		-MAS-: expressão de emoção.	
PACH3	“Tenho uma amiga desde a época da adolescência, são doze anos de amizade sincera e leal. Hoje tenho 25 anos e ela, 23. Não passamos um dia sem nos falar. Somos confidentes, parceiros e leais um com o outro. A nossa amizade sempre foi verdadeira. Sou o irmão que ela não teve.”	-IDV-: família, lealdade. -MAS-: expressão de emoção.	
PACH4	“O pessoal do meu trabalho sempre brincou comigo, colocando uma “pilha” enorme, dizendo que ela é o grande amor da minha vida e que eu não quero enxergar isso. Me divirto com as brincadeiras, afinal, a Patrícia é minha melhor amiga.”	- IVR- - UAI+: necessidade de rótulos sólidos (“melhor amiga”)	
PACH5	“Estava em um namoro sério, pensando até em me casar e até procurando apartamento para alugar.”	-UAI+	
PACH6	“Minha namorada sempre teve ciúme da minha amizade com a Patrícia”		-IVR- (namorada): amor monogâmico -UAI+ (namorada)
PACH7	“Mas sempre deixei claro que ela era como se fosse uma irmã, e jamais, me afastaria dela.”	-IDV-: laços de família -UAI+: jamais! -LTO + -MAS+: ele está racionalizando a relação.	
PACH8	“Um dia, tinha ido a uma festa, bebido um pouco mais e enviei uma mensagem para a Paty, como a chama carinhosamente, contando sobre a festa, dizendo que ela deveria ter ido”	IVR+	
PACH9	“E disse também que a minha namorada passou a noite toda enchendo meu saco porque	-IVR-: permite que a namorada ench a saco.	-IDV-: apesar de não estar gostando da

	não estava gostando da festa.”	-MAS-: não gostou da atitude dela.	festa, ela (namorada) ficou na festa a noite toda.
PACH10	“Só não contava que a minha namorada fosse pegar o meu celular para fuxicar. Infelizmente, quem procura, acha.”	-UAI+: “quem procura, acha”	-IDV- (namorada): se acha no direito de “mexer” no celular dele.
PACH11	“Tentei explicar pela milésima vez que a Patrícia não passa de uma grande amiga, mas ela disse que eu deveria rever o meu conceito de amizade, pois só eu e a Paty ainda não tínhamos percebido o que há entre nós realmente.”	-UAI+: explica e rotula. -IVR-: grande amiga.	-IVR+ (namorada): há mais do que amizade em jogo. -IVR- (namorada): não aceita um namorado que goste de outra. -UAI+: escuta a mesma explicação 1000x
PACH12	“Minha namorada pegou as coisas e não quis nem que eu a levasse para casa, pediu um táxi e foi embora.”	-IDV-: ele tem que levá-la -IVR-: papel do namorado	-IDV+ (namorada): eu vou, eu me viro, eu me cuido.
PACH13	“Todas as tentativas que fiz para tentar contornar a situação foram em vão. Ela não atendia mais minhas ligações, me bloqueou no whatsapp e então percebi que o namoro tinha acabado mesmo.”	-UAI+	-MAS+ (namorada): racional, decidida, intransigente.
PACH14	“Falei com a Patrícia o que tinha acontecido e ele agiu exatamente como minha amiga. Falou que minha ex-namorada era muito infantil para ter tomado uma atitude daquelas e que eu merecia coisa melhor.”	-IDV-	-MAS+ (Patrícia) -UAI+: merecer coisa melhor
PACH15	“O problema, meu amigo, é que a Patrícia não consegue namorar ninguém também. Coloca defeito em todos os caras que se aproximam dela		-IVR- (Patrícia): não se relaciona com ninguém; -MAS+: racionaliza e analisa o tipo de

	e sempre diz que queria um homem como eu.”		homem que quer. -UAI+: não quer riscos.
PACH16	“Sempre que alguém do nosso grupo de amigos faz uma brincadeira sobre nós dois, ela fica meio irritada, diz que não tem nada a ver e afirma que nunca estragaria uma amizade por conta de uma aventura romântica.”		-IVD- (amigos): se metem  -UAI+ (Patrícia) -IVR- (Patrícia) -LTO+ -MAS-: fica irritada
PACH17	“Uma amiga em comum disse que ela gosta de mim sim, mas que tem medo de que eu não goste dela como mulher, por isso, sempre fica na defensiva. E eu, por outro lado, tenho esse mesmo medo. Acho que sempre amei essa garota, mas essa grande amizade vem atrapalhando isso em nossas vidas.”	-IVR-: a amizade atrapalha, impede -UAI+: amizade de anos vale mais do que a satisfação pessoal.	- IDV- (amiga): interfere e revela coisas sobre Patrícia. -UAI+ (Patrícia, segundo a amiga deles): tem medo dele não gostar dela. -IVR+ (Patrícia, segundo a amiga): gosta dele sim!
PACH18	“Outro dia, a convidei para jantar e ela foi com duas amigas. Tiramos uma foto de todos juntos”	-IDV-: acha normal ela levar 2 pessoas para o jantar deles e tiram fotos todos juntos.	-IDV- (Patrícia): leva 2 pessoas para um jantar em que somente ela foi convidada.
PACH19	“e outra só eu e ela, e depois fiquei olhando para aquela foto várias vezes e realmente percebi que ela sim é a pessoa que amo. Até meu cachorro, da raça rootweiler, é louco por ela. Quando ela se aproxima do portão da minha casa, ele começa a abanar o rabo todo feliz.”	-IVR+ -IDV-: precisa de apoio e reafirmação nem que seja do cachorro. -MAS+: o cachorro seria ele (metáfora)	
PACH20	“O único problema é que também não tenho certeza de que o sentimento dela por mim é recíproco ou se ela apenas me vê como um irmão mais velho.”	-UAI+	
PACH21	“Tenho certeza absoluta de que se eu me abrir com ela e os sentimentos dela por mim	-UAI+ -IVR- -LTO+	-IVR- (Patrícia)

	forem apenas de irmão, a amizade vai acabar! Não sei se falo sobre o que estou sentindo e coloco em risco nossa amizade, ou sigo em frente como amigo, na esperança de que outro alguém um dia preencha o meu coração.”	-MAS-: coração a ser preenchido.	
--	---	----------------------------------	--

## 7.1.1.2.

## Discurso da ouvinte aconselhadora 1 (PAR1H)

Número	Trecho	Dimensão Cultural - solicitante de conselho	Dimensão Cultural - outros personagens
PAR1H1	“ele tem que chamar ela pra conversar com jeitinho pra não estragar a amizade também deles, de anos, né?”	- MAS-: “com jeitinho” -UAI+: amizade de anos vale mais do que satisfação pessoal. -IVR- -IDV-: relacionamento em primeiro lugar; tarefa em segundo.	
PAR1H2	“ela já se revelou pra uma amiga que gosta dele?”		Patrícia: -IDV- -MAS-: a indiretividade de Patrícia é legítima.
PAR1H3	“ele chega e joga tudo pra ela, que tá apaixonado, né?”	-MAS+ -IVR+	
PAR1H4	“Que tá apaixonado não, que quer seguir um relacionamento mais sério com ela.”	-IVR- -MAS+: racionalidade -UAI+	
PAR1H5	“amizade entre homem e mulher, sabe que não existe, no fundo acaba rolando uma coisa mais séria, no final, né?”	-IVR- -MAS+	
PAR1H6	“ele tem que falar com jeito, chegar e falar com ela com jeito, sabe? Ir devagarzinho e passar.”	-MAS-	

PAR1H7	“Realmente a namorada dele foi infantil, não confiou nele”		Namorada: -IDV-: se a pessoa faz parte do nosso <i>in-group</i> , ela é digna de confiança. -IVR-: critica a MAS- da namorada
PAR1H8	“Não confiou e ele, jogar tudo pra ver se consegue.”	-MAS+ - UAI- -IVR-	
PAR1H9	“E deu pra perceber que ela gosta dele também.”	-UAI+	
PAR1H10	“até hoje essa amiga dele não tem um namorado sério.”	-MAS+: fatos	Patrícia: -IVR-: fere uma ordem social pré-estabelecida.
PAR1H11	“Então vai ver que nasceu um pro outro mesmo”	-IVR-: destino fixo; <i>meant to be</i> .	
PAR1H12	“tá só esperando ele chegar nela pra, e se declarar pra ela poder também se declarar e dizer que sente a mesma coisa por ele.”	-MAS+	Patrícia: -UAI + espera; não toma a iniciativa. -IVR-
PAR1H13	“Eu acho que vai dar certo sim, ele tomar coragem e, vai dar certo.”	-UAI- -IVR+: “vai dar certo”	
PAR1H14	“tomara que até fale que já marcaram o casamento.”	-IVR- -UAI+ -LTO+	

### 7.1.1.3.

#### Discurso da ouvinte aconselhadora 2 (PAR2H)

Número	Trecho	Dimensão Cultural - solicitante de conselho	Dimensão Cultural - outros personagens
PAR2H1	“quem não se arrisca, não petisca.”	- IVR+ - UAI-	
PAR2H2	“ela já tinha dado uma deixa, cantou a pedra a 90 pra ele, bom entendedor, meia palavra basta, né?”	- UAI+	-MAS+ por parte de Patrícia

PAR2H3	“através de uma grande amizade se surge um grande amor, né?”	-IDV-: familiaridade; confiança primeiro.	
PAR2H4	“boba foi a ex namorada que botou botou botou pilha achando que ia até desmanchar a amizade deles. Pelo contrário, aproximou foi mais ainda, né?”		-UAI- (da namorada) -MAS+: não ser assertiva buscando um dado resultado. -IVR- -LTO+
PAR2H5	“A princípio ela pode até ficar meio balançada, mas se ela falou pra colega dela que ela sente alguma coisa por ele, pelo amor de Deus, né? Vamos juntar o útil ao agradável, né não?”	-UAI+ -IVR+ -MAS+: unir o útil ao agradável	
PAR2H6	“ela é a tampa da panela dele, né?”	-IVR-	
PAR2H7	“eles já se conhecem esse tempo todo, já se conhecem muito bem, sabem seus jeitos, seus gostos, enfim, o que pensam, então, eu não vejo por que não selar um amor, entendeu? Uma coisa bem verdadeira, bem, entendeu? Uma coisa bem assim, bem, uma coisa verdadeira, um amor concreto, uma coisa, né? Através de uma amizade, entendeu? É que se surge a grande parceria.”	-IDV- -UAI+ -IVR-	
PAR2H8	“Melhor do que ficar naquele chove, não molha. Não. Chega, conversa com ela e se ela já deu essa deixa, ela já cantou a pedra a 90, boba foi a ex-namorada dele!”	-MAS+ -UAI+	-IVR+ (namorada): deixou escapar o bom partido!
PAR2H9	“E deu pra perceber que ela gosta dele também.”	-UAI+	
PAR2H10	“E eu, se eu fosse ele, eu partia pra esse novo amor, sabe por quê? Porque figurinha repetida não completa álbum. ”	-IVR+ -MAS+	
PAR2H11	“eu falo mesmo como uma boa libriana que sou”	-MAS-: ser é mais importante	

		do que fazer; intuitiva.	
PAR2H12	“eu se eu fosse ele, eu não pensava 2 vezes não, eu ia conversando com bastante jeitinho, sabe por quê? Tenho quase que certeza que ela tá doida é que ele chegue até ela.”	-UAI+ -MAS+	
PAR2H13	“Se uma pessoa chega pra mim e fala um amor, revela um amor verdadeiro, por que não tentar?”	-UAI+: amor verdadeiro -IVR+: encorajamento ao risco	
PAR2H14	“Eu acho que a verdade, entendeu? tá à frente de tudo, né?”	-IVR+ -MAS+: verdade, objetividade.	

## 7.2.

### Anexo 2 – PACM transcrição completa (programa transmitido em 4/10/2016)

**HR**<sup>49</sup>: Às 4:01 está começando no show do Heleno Rotay o quadro Palavra Amiga e hoje o e-mail que eu vou ler é de uma ouvinte que prefere ser chamada apenas de Denise. A Denise está muito triste, preocupada, indecisa e preciso ouvir na Tupi uma...Palavra Amiga (vinheta). 4:02, boa tarde! Palavra Amiga (vinheta) “Boa tarde Heleno e família tupi. Heleno, estou passando por um momento muito difícil em minha vida. Sempre fui considerada a “c.d.f” da família e também do colégio. Nunca fui uma moça de namorar muito. preferia me dedicar aos estudos e a um concurso público que no futuro me desse estabilidade profissional e financeira. Me formei em direito aos 22 anos e aos 24 anos passei em um concurso muito concorrido. Hoje tenho 37 anos e posso dizer que sou independente financeiramente. Tenho carro, apartamento, viajo duas vezes ao ano, posso frequentar bons restaurantes, resumindo, dinheiro não é problema em minha vida atualmente. Porém, a minha vida amorosa sempre foi um verdadeiro fiasco. Nunca tive sorte com namorados. Inclusive minhas duas irmãs mais novas já se casaram, tiveram filhos e elas brincam comigo que fiquei mesmo pra titia. Digo pra todo mundo que não tenho o menor interesse em casar, mas é claro que isso é mentira.

<sup>49</sup> HR: Heleno Rotay.

Toda a mulher no fundo quer se casar e isso é apenas uma desculpa que dou para ninguém ficar me perturbando o tempo todo. Estava namorando um colega de trabalho, mas além dele ser muito infantil, muito bobão, descobri que estava me traindo. Não pensei duas vezes e acabei o relacionamento, afinal, na minha opinião, mulher nenhuma precisa se sujeitar a esse tipo de situação, muito menos eu. Para distrair minha cabeça, aproveitei para tirar férias no trabalho e resolvi fazer uma obra no meu apartamento. Queria realizar algumas mudanças, mudar cores de parede, e deixar o ambiente mais moderno. Então, contratei uma empresa, a tal obra começou e como estava em casa, pude acompanhar tudo de perto... perto até demais. Meu amigo Heleno, comecei a reparar no pedreiro, em um pedreiro, moreno jambo, musculoso, dentes bem cuidados, sabe aqueles peões de obra de filme americano? Pois é! É a melhor forma de descrever aquele homem que estava trabalhando diariamente no meu apartamento. Um dia, passei um café e ofereci a ele. Ele aceitou, e começamos a conversar. Ele disse que era nordestino e que estava no Rio há uns 02 anos e assim que chegou por aqui começou a trabalhar com obras e que vem conseguindo se manter muito bem e até consegue mandar dinheiro para a família que mora em Recife. Perguntei se ele tinha escolaridade e ele me respondeu que não completou nem o antigo segundo grau, mas que desde pequeno ajudava o pai com obras, então, sabia que iria acabar trabalhando com isso mesmo, e nunca se interessou em finalizar os estudos. Amigo Heleno, pode parecer ironia do destino, mas eu, que sempre valorizei pessoas cultas, com nível superior de estudo, estava ali “embasbacada” com aquele peão de obra, que falava muito mal o português, mas que tinha algo de encantador. No dia seguinte, ele disse que o colega de obra tinha tido um problema e que não iria trabalhar, então, me vi sozinha com ele dentro de casa. amigo, sempre tive fama de santinha, de bem-comportada, mas não sei o que me deu naquele dia que não pensei duas vezes em seduzir aquele homem. Apareci na sala com uma lingerie branca e transparente. Quando ele me viu, percebi que ele ficou louco. Heleno, não sei o que deu em mim, mas parti pra cima dele com tudo. Super irracional, beijei-o com vontade! Amigo, a partir dali começamos a nos envolver afetivamente. Ele tem uma namorada no nordeste e dois filhos com ela, mas não estou nem aí para isso. Quero ele comigo aqui. Conte isso para umas amigas que acham que estou ficando totalmente louca e que não tem cabimento eu, na minha posição, me envolver com um peão de obra. Falei com a minha mãe o que estava acontecendo e ela mandou eu procurar um psicólogo

imediatamente, pois a minha carência afetiva está afetando também o meu juízo. Heleno, apesar desse rapaz não ter cultura nenhuma, quero ficar com ele. Quero custear os estudos, quero ensiná-lo coisas novas e se tiver que ajudá-lo financeiramente, ajudo. Na verdade, ele trabalha, ganha o dinheiro dele e não está interessado, pelo menos a princípio, no meu dinheiro. O problema é que a sociedade não está vendo esse namoro com bons olhos. Outro dia, a minha irmã disse que ele só estaria se aproveitando da minha condição financeira para se dar bem na vida e que eu não poderia me esquecer que ele tem outra pessoa lá em Recife e que tem 2 filhos com ela. Mesmo estando apaixonada, estou muito confusa, há tempos não me sinto tão envolvida por alguém como estou por esse homem. Sem saber o que fazer amigo, resolvi escrever e pedir ajuda a família Tupi, eu preciso muito ouvir uma palavra amiga.” 4:08, se você vive, viveu, conhece alguém que passou por uma situação parecida e sabe como aconselhar a nossa amiga Denise com uma palavra amiga aqui no Show do Heleno Rotay, ligue agora para a Tupi, o nosso telefone, pra você falar comigo ao vivo, é o 21259650.

**HR:** 4:14, boa tarde! Hoje eu li o e-mail da Denise. Ela nos contou que sempre foi a CDF da família e do colégio e que sempre priorizou os estudos em sua vida. Aos 24 anos a nossa ouvinte passou em um concurso público bastante concorrido e ali conquistou sua liberdade financeira. Hoje aos 37 anos, ela afirma que dinheiro não é problema. O que ela não consegue é firmar um relacionamento sério com um namorado. Após acabar um namoro, tirou férias pra distrair a cabeça, e aproveitou esse período em casa para fazer uma obra no apartamento. Foi quando então ela reparou em um pedreiro que estava trabalhando nessa obra. Ela ficou encantada por ele, deixou de lado todos os seus pudores, acabou seduzindo esse rapaz e agora vem se relacionando com ele. O problema é que há uma lacuna muito grande entre os dois. Enquanto ela é formada em direito, tem um ótimo emprego, um bom nível cultural, ele não terminou nem o antigo segundo grau. As amigas da nossa ouvinte dizem que ela tá maluca e que esse relacionamento nunca vai dar certo. A mãe dela, inclusive, aconselhou a procurar um psicólogo porque pra ela, isso é carência afetiva. Já a irmã da nossa ouvinte ainda lembrou o fato desse homem ter uma namorada lá no Recife e ter dois filhos com essa mulher. A Denise tá muito confusa, pois há muito tempo não se sentia tão interessada por alguém. Ela só não sabe se vale ou não a pena dar continuidade a esse romance. Sem saber o que fazer, ela

pediu ajuda à família Tupi e quem tá aqui é a Ana Lucia do bairro Santíssimo. Boa tarde, Ana.

**AL**<sup>50</sup>: Boa tarde, Heleno. Tudo bom?

**HR**: Tudo bem, graças a Deus. E você?

**AL**: Tô bem, graças a Deus. E a Regina? Bem?

**HR**: Muito bem, graças a Deus também. Rimando e tudo, viu? graças a Deus, tudo bem, graças a Deus também. (risos) Ana Lucia, minha amiga, a Denise tá te ouvindo aí, o que que você tem, de cara, pra falar pra ela?

**AL**: Olha só, Heleno, é complicado. Por que? Não, eu acho, não é motivo por ele não estudar

**HR**: Uhum

**AL**: que isso daí eu acho que ela poderia até ajudá-lo.

**HR**: Sim.

**AL**: Entendeu? Não é porque ele é assim, eu acho que isso daí seria também ignorância. Só que ela tá esquecendo que ele tem uma fami, tem uma namorada e dois filhos lá fora.

**HR**: Exatamente.

**AL**: Ela não sabe como é que é esse relacionamento. Ele pode estar mentindo pra ela que não tá, não tem. Mas então eu acho que ela pode assim trazer problema pra família dele lá. E eu acho mais também que ela pode estar carente sim, entendeu?

**HR**: Entendi.

**AL**: É porque

**HR**: Eu acho que ela pode estar carente. Veja bem, no momento em que a mulher diz que tá feliz ao lado de uma outra pessoa, como ela mesma disse aqui, não é? Se for o caso, ela diz que paga pra ele estudar um pouco mais, pra dar uma vida melhor pra ele, mas o problema você levantou aí. Quer dizer, ele disse que tem uma namorada, que tem dois filhos, mas será que é só isso mesmo? A gente não sabe. Será que essa mulher realmente mora lá em Recife ou mora aqui no Rio mesmo e ele tá escondendo isso?

**AL**: Tem isso, ele tá dizendo que é Recife, agora quem sabe que tá aqui! E isso, dizer que ele, porque ele não tem situação, eu acho que isso aí é pouca coisa. Eu, entendeu? Eu não penso assim, que é loucura dela não, mas loucura sim que ela tem

---

<sup>50</sup> AL: Ana Lucia.

que saber como ele é, da onde ele veio, se é realmente é Recife, se não é daqui. Que às vezes ela também tá prejudicando uma família, gente!

**HR:** E outra coisa, será que, claro que eu não tô afirmando aqui até porque eu não conheço o caso, eu tô só opinando em relação ao que eu li aqui. Agora, as amigas deram a entender também que esse homem percebendo a ótima situação financeira que ela tem, é uma mulher sozinha, não tem filhos, nem nada. Será que pode, de repente, não tá rolando um interesse desse homem em se dar bem também não, hein?

**AL:** É, também tem isso, mas a gente não tem, não sei. A gente sempre pensa assim, entendeu?

**HR:** Pois é.

**AL:** Pode ser, e também ele querer tirar dela pra mandar pra família, mandar pra outra mulher.

**HR:** Exatamente.

**AL:** Dar pros filhos, entendeu?

**HR:** Claro!

**AL:** Também tem isso.

**HR:** Pois é, porque ela conhece muito pouco ele pra já fazer planos assim, né?

**AL:** Dizer que tá apaixonada, que não sei o que, que não sei o que lá. Ela tá bem carente, hein?

**HR:** Pois é, porque ela diz que quer pagar os estudos, quer cuidar dele. Po, ela conheceu há pouquíssimo tempo e parece que ela tá com ela há anos, né? E não é assim que a coisa funciona, né?

**AL:** E ela tinha que saber se realmente é lá de Recife que ele tá, às vezes ele veio de lá, tá aqui e ela tá de bobeira pensando que ele é de Recife e tá aqui pertinho, aqui. E, pode acontecer isso, dele tirar dela sim e ajudar a família lá, a família dele, entendeu?

**HR:** Resumindo tudo o que a gente falou: vale a pena ela arriscar e seguir com a relação ou não?

**AL:** Eu acho que não. Eu acho que não porque ela também tá prejudicando outras pessoas, entendeu? Eu acho que não. Se ela tem uma situação, se ela tem uma vida estabilizada como ela disse, eu acho que ela poderia procurar mais tempo, procurar outra pessoa, entendeu? E, não dizer que ela é maluca, isso aí dela tá com um cara

que não tem estudo. Eu acho que isso aí é pouco, entendeu? Mas ela tem que saber o que tem a ver lá a outra pessoa dele, ele tem 2 filhos, gente?

**HR:** É e aí, o x da questão é o seguinte: será que ele tá tão interessado nela assim como ela tá interessada nele?

**AL:** Olha só, só vou falar uma coisa, meu marido é pedreiro. Eu não mandaria pra casa dela! (risos)

**HR:** (risos)

**AL:** Ela tá muito carente. (risos)

**HR:** É verdade. Enfim, Ana Lucia, ela tá ouvindo a gente, vai ter que tomar uma decisão se vai seguir ou não.

**AL:** Eu acho que ela tem que tomar uma decisão sim, mas eu, se fosse ela, procurava sair dessa porque ela não sabe se ele tá mentindo, ela não conhece ele suficiente pra ela poder achar que tá apaixonada, que pode ajudar, não é assim não. Ela tem que saber como ele lida, como, a família, se ele tem família. Às vezes ele tá mentindo, às vezes ele tá falando que ele tá falando que ela que tá lá em Recife e às vezes tá pertinho dela aí e ela não sabe.

**HR:** Exatamente. Então tá bom, querida. Deixa eu falar com a Isabel de Quintino, Ana Lucia. Um beijo pra você e um abraço pra todo mundo aí em Santíssimo, tá bom, amiga?

**AL:** Boa tarde, tá? Um abraço.

**HR:** Boa tarde, Isabel.

**Isabel:** Boa tarde, Heleno. Tudo bom?

**HR:** Tudo bom. O que que você tem pra falar pra Denise que tá te ouvindo aí?

**Isabel:** É o que eu falei com a moça do telefone, é, na verdade, como se diz na gíria, tem o lance e tem romance. Ela deveria tá vivendo um lance, mas ela já tá querendo romance. Esse abismo que tem entre eles dois, o que eu pensei, se tem esse ponto do outro relacionamento, porque uma namorada não tem 2 filhos, é ex-mulher!

**HR:** Uhum, entendi.

**Isabel:** É o primeiro ponto. Ninguém tem filho com ex-namorada. Então ele teve um relacionamento sério, resultou em 2 filhos e a minha proposta pra ela é a se ver daqui a 10 anos. Daqui a 10 anos, como que ela se vê com esse cara? Porque ela tá apaixonada, ela quer que ele, de repente, ela vai querer que ele faça engenharia, ou arquitetura pra ficar nesse ramo e é um abismo muito grande. Ela tem um tipo de, de ambiente e ele tem outro absolutamente diferente.

**HR:** É verdade.

**Isabel:** Não é só a questão de não saber falar, é muito diferente. Assim são realidades absolutamente diferentes. Quando isso passa no convívio diário, o conflito, ele é fatal.

**HR:** Outra coisa, Isabel, será que ele tá tão empolgado na relação como ela? Por que ela só falou dela o tempo todo: que ela tá muito animada, que há muito tempo não se sentia tão feliz ao lado de uma pessoa. Mas, em nenhum momento ela falou em relação a ele. Será que ele também tá tão empolgado assim ou só tá curtindo esse momento?

**Isabel:** Ele só tá curtindo. Pelo que ela colocou aí no e-mail, ele tá curtindo. Ele tá no lance, ela que quer um romance.

**HR:** Isso, é verdade.

**Isabel:** Ele tá curtindo o momento e aí, ele vai, homem normalmente é mais desprendido do sentimento. Ele curte o momento. A mulher não, já quer casar, já quer ter filho, já pensa em neto, enfim, igual a música do Luan Santana, entendeu?

**HR:** Já faz planos, né?

**Isabel:** Isso! Exatamente. Na verdade, assim, ela deveria curtir o momento, mas não pensar num prolongamento porque tem, imagina, daqui a 10 anos, ela tá com esse cara, esse cara estudou, melhorou e aí vem lá bater 2 serezinhos na porta dela. Como é que ela vai negar se ele é o pai das crianças? Então é complicado isso.

**HR:** E outra coisa, tem gente também falando em relação ao interesse. Você acha que pode estar havendo interesse, da parte dele, na boa situação financeira dela?

**Isabel:** Ela não mencionou isso. É uma possibilidade também, porque ela é uma pessoa com destaque diferenciado, né? Financeiro.

**HR:** Porque ele quando chegou pra fazer essa obra, percebeu que ela mora sozinha, tem um apartamento muito bonito, que ela tem uma boa condição financeira, não tem filho, não tem ex-marido, enfim, não tem ninguém por perto, quer dizer, eu não tô dizendo que isso esteja acontecendo, mas é uma possibilidade também.

**Isabel:** É uma possibilidade também. Quando a pessoa tá apaixonada, ela não enxerga os pontos que são cruciais, às vezes. A mãe dela foi bem lúcida: “Minha filha, se liga, você tem que procurar um atendimento. Como é que você conhece um homem hoje, já se apaixonou, quer pagar faculdade e casar?”. Às vezes acontecem, em situações raríssimas, isso acontece, mas é bom ela ficar ligada porque se ela tivesse tão segura, não tinha mandado um e-mail aí pra Tupi, né?

**HR:** É verdade, e a mãe dela foi no ponto, falou: “olha, isso é carência afetiva. Você tá carente demais e caiu na primeira que apareceu aí”.

**Isabel:** A mãe dela foi bem sábia.

**HR:** (risos)

**Isabel:** A mãe dela foi sábia. A proposta é essa: Se imagina daqui a 10 anos com esse cara. Hoje se ele não estudou, se ele não fez nada, você tem um patamar x e ele tem um patamar y, dá pra levar junto?

**HR:** E outra coisa será que a família dele tá lá longe mesmo ou num tá aqui e ele inventou essa história?

**Isabel:** Isso que a colega colocou anteriormente, eu também não tinha pensado nisso, porque homem conta história pra caramba, né? Ele pode ter encontrado a mulher ali na esquina.

**HR:** De repente ele tem esposa, tem filho aqui pertinho e ela nem sabe. Tá achando que o pessoal tá lá no Recife.

**Isabel:** É verdade.

**HR:** É, enfim, bom ela tá ouvindo a gente aqui, depois com certeza ela vai passar um e-mail e a gente vai aguardar pra saber o que que aconteceu, que decisão ela tomou, não é isso, amiga?

**Isabel:** É isso aí, a gente sempre fica no aguardo.

**HR:** Então tá bom, Isabel. Um abraço pra todo mundo aí em Quintino, até a próxima amiga.

**Isabel:** Obrigada, um beijo.

**HR:** Obrigado você por ter ligado. Agradecer a Isabel de Quintino e a Ana Lucia do bairro Santíssimo. A família Tupi já deu uma opinião e hoje ofereceu uma palavra amiga à Denise. Denise, pensa direitinho, com calma e vamos torcer pra tudo terminar bem. O importante é você ser feliz, ao lado dele, ou de uma outra pessoa e repito, a gente vai torcer pra tudo terminar bem nessa sua história. Fique com Deus e boa sorte! Se você ouvinte também passa por um momento difícil e precisa desabafar, escreva uma carta pra gente...

## 7.2.1. Quadros de fragmentos selecionados PACM

### 7.2.1.1. Discurso da ouvinte

Número	Trecho	Dimensão Cultural - consultante	Dimensão Cultural- outros personagens
PACM1	“Estou passando por um momento muito difícil em minha vida.”	IDV-: apelo à comoção, solidariedade.	
PACM2	“Sempre fui considerada a “C.D.F” da família e também do colégio. Nunca fui uma moça de namorar muito. Preferia me dedicar aos estudos e a um concurso público que no futuro me desse estabilidade profissional e financeira. Me formei em direito aos 22 anos e aos 24 anos passei em um concurso muito concorrido.”	-MAS+ -IVR- -UAI+	
PACM3	“Hoje tenho 37 anos e posso dizer que sou independente financeiramente. Tenho carro, apartamento, viajo duas vezes ao ano, posso frequentar bons restaurantes, resumindo, dinheiro não é um problema em minha vida atualmente. Porém, a minha vida amorosa sempre foi um verdadeiro fiasco. Nunca tive sorte com namorados. Inclusive minhas duas irmãs mais novas já se	-IDV- -MAS-: independente financeiramente; -MAS+: falta de relacionamento=insucesso para a mulher; -IVR+ -UAI+: “\$ não é problema”	Irmãs: -IDV- -IVR-

	casaram, tiveram filhos e elas brincam comigo que fiquei mesmo pra tia.”		
PACM4	“Digo pra todo mundo que não tenho o menor interesse em casar, mas é claro que isso é mentira. Toda mulher no fundo quer se casar e isso é apenas uma desculpa que dou para ninguém ficar me perturbando o tempo todo.”	- IVR- -IDV-	
PACM5	“Estava namorando um colega de trabalho, mas além dele ser muito infantil, muito bobão, descobri que estava me traindo. Não pensei duas vezes e acabei o relacionamento, afinal, na minha opinião, mulher nenhuma precisa se sujeitar a esse tipo de situação, muito menos eu.”	-IVR-: fidelidade. -IDV-: namora alguém do círculo social dela.	Ex-namorado: IVR+
PACM6	“Para distrair minha cabeça, aproveitei para tirar férias no trabalho e resolvi fazer uma obra no meu apartamento. Queria realizar algumas mudanças, mudar cores de parede, e deixar o ambiente mais moderno. Então, contratei uma empresa, a tal obra começou e como estava em casa, pude acompanhar tudo de perto.”	-IVR+ -MAS+	
PACM7	“Comecei a reparar no pedreiro, em um pedreiro moreno jambo, musculoso,	-IVR+ -PDI+: não é um pedreiro qualquer.	

	dentes bem cuidados, sabe aqueles peões de obra de filme americano? Pois é! É a melhor forma de descrever aquele homem que estava trabalhando diariamente no meu apartamento.”		
PACM8	“Um dia, passei um café e ofereci a ele. Ele aceitou, e começamos a conversar.”	-IDV-: pessoal e profissional se mesclando. -MAS- -PDI+	Pedreiro: -PDI+
PACM9	“Ele disse que era nordestino e que estava no Rio há uns dois anos e assim que chegou por aqui, começou a trabalhar com obras e que vem conseguindo se manter muito bem e até consegue mandar dinheiro para a família que mora em Recife.”	-IDV- -IVR-	Pedreiro: -IDV-
PACM10	“Perguntei se ele tinha escolaridade e ele me respondeu que não completou nem o antigo segundo grau, mas que desde pequeno ajudava o pai com obras, então, sabia que iria acabar trabalhando com isso mesmo, e nunca se interessou em finalizar os estudos.”	-PDI+: pergunta sobre a escolaridade para diminuir a distância entre eles	-IDV-: seguir os passos do pai. -IVR+: se permitiu não estudar.
PACM11	“Eu, que sempre valorizei pessoas cultas, com nível superior de estudo, estava ali embasbacada com aquele peão de obra, que falava mal o português, mas que	-IVR- -PDI+	

	“tinha algo de encantador.”		
PACM12	“Sempre tive fama de santinha, de bem-comportada”	-MAS+ -IDV-: fama -IVR-	
PACM13	“Mas não sei o que me deu naquele dia que não pensei duas vezes em seduzir aquele homem. Apareci na sala com uma lingerie branca e transparente. Quando ele me viu, percebi que ele ficou louco. Heleno, não sei o que deu em mim, mas parti para cima dele com tudo. Super irracional, beijei-o com vontade! Amigo, a partir dali começamos a nos envolver afetivamente.”	-MAS+ -IVR+ -IDV+: o que eu quero 1º	
PACM14	“Ele tem uma namorada no Nordeste e dois filhos com ela, mas não estou nem aí para isso. Quero ele comigo aqui.”	-IDV+ -IVR+	
PACM15	“Contei isso para umas amigas que acham que estou ficando totalmente louca e que não tem cabimento eu, na minha posição, me envolver com um peão de obra.”	-IDV-: necessidade de aprovação do seu grupo. -PDI+: ele é pedreiro.	Amigas: -PDI+
PACM16	“Falei com a minha mãe o que estava acontecendo e ela mandou eu procurar um psicólogo imediatamente, pois a minha carência afetiva está afetando também o meu juízo.”	-IVR-: quer aceitação -PDI+: busca a opinião da mãe	Mãe: -MAS+ -PDI+
PACM17	“Apesar desse rapaz não ter cultura	-IVR+	

	nenhuma, quero ficar com ele. Quero custear os estudos, quero ensiná-lo coisas novas e se tiver que ajudá-lo financeiramente, ajudo.”	-UAI+/PDI+: vai torná-lo do nível dela. -IDV+: eu! -MAS-: mulher decidida.	
PACM18	“Na verdade, ele trabalha, ganha o dinheiro dele e não está interessado, pelo menos a princípio, no meu dinheiro.”	-MAS-	
PACM19	“O problema é que a sociedade não está vendo esse namoro com bons olhos.”	-IDV-: precisa de apoio e reafirmação	
PACM20	“Outro dia, a minha irmã disse que ele só estaria se aproveitando da minha condição financeira para se dar bem na vida e que eu não poderia me esquecer que ele tem outra pessoa lá em Recife e que tem 2 filhos com ela.”	-IVR-	Irmã: - PDI+ -IDV-
PACM21	“Mesmo estando apaixonada, estou muito confusa”	-IVR-	
PACM22	“Há tempos não me sinto tão envolvida por alguém como estou por esse homem.”	-IVR+ -MAS-	

### 7.2.1.2.

#### Discurso da ouvinte aconselhadora 1 (PAR1M)

Número	Trecho	Dimensão Cultural-consultante	Dimensão Cultural-outras personagens
PAR1M1	“eu acho, não é motivo por ele não estudar”	- MAS- -IVR+ -PDI-	
PAR1M2	“isso daí eu acho que ela poderia até ajudá-lo.”	-MAS- -IDV-	

PAR1M3	“Só que ela tá esquecendo que ele tem uma fami, tem uma namorada e dois filhos lá fora.”	-IVR- -IDV-	
PAR1M4	“Ela não sabe como é que é esse relacionamento. Ele pode estar mentindo pra ela que não tá, não tem.”	-IVR- -UAI+ -IDV-	
PAR1M5	eu acho que ela pode assim trazer problema pra família dele lá.”	-IVR- -IDV-	
PAR1M6	“E eu acho mais também que ela pode estar carente sim, entendeu?”	-IVR-	
PAR1M7	“ele tá dizendo que é Recife, agora quem sabe que tá aqui!”	-IDV- -UAI+	
PAR1M8	“E isso, dizer que ele, porque ele não tem situação, eu acho que isso aí é pouca coisa. Eu, entendeu? Eu não penso assim, que é loucura dela não”	-PDI- -IVR+ -MAS-	
PAR1M9	ela tem que saber como ele é, da onde ele veio, se é realmente é Recife, se não é daqui. Que às vezes ela também tá prejudicando uma família, gente!	-UAI+ -IDV-	
PAR1M10	“ela tinha que saber se realmente é lá de Recife que ele tá, às vezes ele veio de lá, tá aqui e ela tá de bobeira pensando que ele é de Recife e tá aqui pertinho, aqui. E, pode acontecer isso, dele tirar dela sim e ajudar a família lá, a família dele, entendeu?”	-IDV+ e IDV- -UAI+	
PAR1M11	“Eu acho que não porque ela também tá prejudicando outras pessoas, entendeu?”	-IDV- -IVR-	
PAR1M12	“Se ela tem uma situação, se ela tem uma vida estabilizada como ela disse, eu acho que ela poderia procurar mais tempo, procurar outra pessoa, entendeu?”	-IVR- -MAS+	
PAR1M13	“E, não dizer que ela é maluca, isso aí dela tá com um cara que não tem estudo. Eu acho que isso aí é pouco, entendeu?”	- PDI- -MAS-	
PAR1M14	“Mas ela tem que saber o que tem a ver lá a outra pessoa dele, ele tem 2 filhos, gente?”	-IDV- -IVR-	
PAR1M15	“só vou falar uma coisa, meu marido é pedreiro. Eu não mandaria pra casa dela!” (risos)	-IDV- -IVR-	

PAR1M16	“se fosse ela, procurava sair dessa porque ela não sabe se ele tá mentindo, ela não conhece ele suficiente pra ela poder achar que tá apaixonada, que pode ajudar, não é assim não.”	-UAI+ -IVR- -MAS+/PDI+	
PAR1M17	“Ela tem que saber como ele lida, como, a família, se ele tem família. Às vezes ela tá mentindo, às vezes ele tá falando que ele tá falando que ela que tá lá em Recife e às vezes tá pertinho dela aí e ela não sabe.”	-IDV- -UAI+	

### 7.2.1.3.

#### Discurso da ouvinte aconselhadora 2 (PAR2M)

Número	Trecho	Dimensão Cultural - consultante	Dimensão Cultural – outros personagens
PAR2M1	“tem o lance e tem romance. Ela deveria tá vivendo um lance, mas ela já tá querendo romance.”	-IVR+ -UAI+ -MAS-	
PAR2M2	“Esse abismo que tem entre eles dois, o que eu pensei, se tem esse ponto do outro relacionamento, porque uma namorada não tem 2 filhos, é ex-mulher!”	-PDI+ -IVR-	
PAR2M3	“Ninguém tem filho com ex-namorada. Então ele teve um relacionamento sério, resultou em 2 filhos”	-IDV- -IVR- -MAS+	Pedreiro: -IDV- -IVR-
PAR2M4	“a minha proposta pra ela é a se ver daqui a 10 anos. Daqui a 10 anos, como que ela se vê com esse cara? Porque ela tá apaixonada, ela quer que ele, de repente, ela vai querer que ele faça engenharia, ou arquitetura pra ficar nesse ramo e é um abismo muito grande. Ela tem um tipo de, de ambiente e ele tem outro absolutamente diferente.”	-IVR- -PDI+ -LTO+	
PAR2M5	Não é só a questão de não saber falar, é muito diferente. Assim são realidades absolutamente diferentes. Quando isso passa no	-PDI+ -IDV-	

	convívio diário, o conflito, ele é fatal.		
PAR2M6	“homem normalmente é mais desprendido do sentimento. Ele curte o momento. A mulher não, já quer casar, já quer ter filho, já pensa em neto”	-IVR- -MAS+ -UAI+	
PAR2M7	“ela deveria curtir o momento, mas não pensar num prolongamento porque tem, imagina, daqui a 10 anos, ela tá com esse cara, esse cara estudou, melhorou e aí vem lá bater 2 serezinhas na porta dela. Como é que ela vai negar se ele é o pai das crianças?”	-IVR+ -IDV- -MAS+ -LTO-	
PAR2M8	“Quando a pessoa tá apaixonada, ela não enxerga os pontos que são cruciais, às vezes.”	-IVR+ -MAS-	
PAR2M9	“A mãe dela foi bem lúcida: “Minha filha, se liga, você tem que procurar um atendimento. Como é que você conhece um homem hoje, já se apaixonou, quer pagar faculdade e casar?”.”	-UAI + -IVR- -PDI+ -IDV- -MAS+	Mãe: -PDI+ -MAS+
PAR2M10	“Às vezes acontecem, em situações raríssimas, isso acontece, mas é bom ela ficar ligada porque se ela tivesse tão segura, não tinha mandado um e-mail aí pra Tupi, né?”	-UAI+ -IDV-	
PAR2M11	“Se imagina daqui a 10 anos com esse cara. Hoje se ele não estudou, se ele não fez nada, você tem um patamar x e ele tem um patamar y, dá pra levar junto?”	-PDI+	
PAR2M12	“homem conta história pra caramba, né? Ele pode ter encontrado a mulher ali na esquina.”	-UAI+ -MAS+	

### 7.3.

#### Anexo 3 – DGCH transcrição completa (Transmitido em 23/07/2012)

**Apresentador:** São 11:08. Vamos então pra entrevista do dia no Divã da Globo. Vou conversar com o Douglas Amorim que é psicólogo, né? Bom dia, Douglas. Bom dia!

**Douglas:** Bom dia!

**Apresentador:** Como vai? Tudo bem?

**Douglas:** Bom dia, Carlos e um bom dia aos amigos e amigas da Rede Globo também.

**Apresentador:** Tá certo. Aqui, oh Douglas, hoje é dia do Divã, não é? E o nosso ouvinte Carlos ligou no 3297-1150, digitou o número 3, deixou o relato dele, né? Toda segunda-feira, o Manhã da Globo recebe os casos dos ouvintes, né? Que são avaliados por especialista. Hoje eu conversei com o Douglas Amorim que é psicólogo, não é? “Meu nome é Carlos”, diz assim, Douglas: “Tô casado”. O xará é casado há mais de 10 anos, tem 2 filhos, um de 8 anos e um bebê de 6 meses. “Antes de casar”, diz ele, “eu namorava a irmã da minha esposa e era muito apaixonado por ela, mas a minha atual cunhada nunca me deu valor. Apesar de namorarmos, ela sempre fazia pouco caso e não correspondia da forma que eu gostaria. Eu sou um pequeno empresário e montei na época um comércio no bairro onde a família dela morava e, como eu precisava de funcionária, acabei contratando a minha atual esposa. Que loucura, hein? Então com o tempo começou a rolar um clima, né? A relação anterior acabou e por fim, eu me casei com a irmã da minha então ex-namorada. Passando um tempo, ela também formou uma outra família. Então, 2 anos atrás, a minha atual cunhada se separou do marido, meu casamento começou a balançar. Afinal, depois de muito tempo, a paixão não ficou mais forte e aí, como nós 2 estávamos carentes, eu, com o meu casamento e ela, separada, nós voltamos a nos relacionar. Depois de um tempo a minha esposa descobriu e até que aceitou a situação por causa das crianças, mas isso não adiantou para salvar meu casamento e mesmo assim, eu continuo encontrando com a minha cunhada. Não sei o que fazer porque acho que sempre gostei dela e talvez casar com a irmã tenha sido uma forma de não me afastar totalmente da mulher que eu amo. Por outro lado, eu penso na minha família, amo meus filhos e não quero traumatizá-los. Entrei numa situação muito complicada e não sei como sair. O que devo fazer?”, pergunta o nosso ouvinte, doutor Douglas.

**Douglas:** Oh Carlos, no mínimo é uma pessoa que está bastante confusa, né? Então a primeira coisa que eu queria falar pro nosso ouvinte, Carlos, é que ele parece que tá querendo retomar uma relação que já não deu certo no passado. Ele mesmo mencionou que a, essa pessoa, ela já não o valorizava, já não o tratava da forma como ele gostaria e ele tá justamente buscando essa pessoa novamente, né? Ou seja,

o que que eu queria que ele pensasse junto com a gente: será que o que o deixa insatisfeito realmente é o que atrai?

**Apresentador:** uhum

**Douglas:** Acho que é uma primeira questão que ele vai precisar de responder para si, porque na verdade, nós somos feitos para sermos felizes e não para ficarmos sentindo mal nas mãos de outras pessoas.

**Apresentador:** A gente é pra brilhar, a gente é pra ser feliz, né?

**Douglas:** Não é verdade? E um outro aspecto também que eu penso, sabe, Carlos? Que é importante da gente trabalhar é se ele fantasiosamente colocou uma pessoa no lugar da outra. Então, se ele casou com a irmã, mas na verdade pensando na outra pessoa, muito provavelmente esse casamento, ele não foi alicerçado em bases sólidas.

**Apresentador:** Exatamente, já começou tudo errado.

**Douglas:** Já começou lá da base errado. É uma outra pergunta que ele vai precisar de responder. E, é, um aspecto que ele colocou e eu realmente, eu discordo um pouco dele, é quando ele fala que depois de um tempo, a paixão não é mais forte e tudo. Claro que não é porque o amor sofre transformações ao longo do tempo, né? Você não tem jeito de pegar um casal de namorados que por ventura venha a se casar e eles, depois de 50 anos de casados, o amor é da mesma forma da época de namorados. O amor também sofre transformações.

**Apresentador:** Exatamente.

**Douglas:** Não adianta ele, ele querer ser apaixonado a vida inteira pra que o fato do casamento dele se sustentar seja basicamente na paixão, porque isso também é outra fantasia.

**Apresentador:** Não precisa ser apaixonado a vida inteira, mas pode amar a vida inteira.

**Douglas:** Exatamente!

**Apresentador:** Que é superior a isso tudo.

**Douglas:** Agora um problema sério, né, Carlos? A ex-namorada passou pro papel de amante.

**Apresentador:** Exatamente, é, é, já complicou tudo. Até que ponto sai Maria, entra Laura! Quer dizer, complicou tudo aí, né?

**Douglas:** Pois é. E agora o agravante do agravante, no meu modo de entender, a esposa descobriu e acabou aceitando por causa dos filhos. Então, você imagina,

como é que uma relação, um casamento, pode perdurar nessas condições? Vai ser no mínimo aos trancos e barrancos, vai provavelmente ter agressões por parte da esposa porque nenhum relacionamento pode se apoiar de forma saudável nesse sistema.

**Apresentador:** É, é complicado, né? Nós temos um caso que até foi matéria do jornal Super Notícia, foi matéria de programa de televisão também, Douglas, você que é psicólogo talvez saiba explicar isso. É um cara aqui no interior de Minas, não é? Que vivia com a esposa e agora vive ele, a esposa e a cunhada, tudo junto e misturado. Tem os meninos que são de uma, tem uns meninos que são da outra e vive todo mundo junto no mesmo teto. Isso é o que? Isso é superioridade de sentimento ou isso é uma loucura, hein, Douglas?

**Douglas:** Oh, Carlos, esse tipo de sistema que foi montado entre essas pessoas, eu não posso falar que é um tipo de loucura porque existe até um movimento atual chamado movimento de poliamor, que é um movimento no qual algumas pessoas aceitam que o parceiro tenha outras e sem o menor problema.

**Apresentador:** O que tá combinado não tá caro, né?

**Douglas:** É mais ou menos isso. Agora, o problema disso é que vai enfrentar as restrições que a nossa cultura impõe porque se ele vive isso num outro lugar em que o homem, por exemplo, é permitido ter 3, 4, 5 mulheres, é uma coisa. Agora ele vai ter um preço a pagar por essa escolha que ele tá fazendo.

**Apresentador:** Existem países do oriente que isso é possível, que é permitido, já faz parte da cultura, não é, Douglas?

**Douglas:** Ele vai ter que arcar com esse preço assim como as outras pessoas que tão optando por ficar com ele.

**Apresentador:** É verdade.

**Douglas:** Agora, voltando também pro caso do nosso ouvinte, Carlos, ele também tá preocupado com a questão dos filhos dele, como que os filhos dele, se os filhos dele vão ficar traumatizados. Olha, no mínimo que eu posso dizer, é o que o tipo de imagem de pai e de marido que ele tá passando pros filhos é das piores possível. Então, se ele tá preocupado com isso, vai ser necessário ele se decidir o quanto antes porque caso, por ventura, ele venha até a se separar da esposa, ele pode fazer essa separação de uma maneira orientada, de uma maneira bem feita porque temos tantos filhos de casais separados e que não ficaram traumatizados. Agora, o permanecer nessa direção que ele tá, é o que vai trazer muito provavelmente danos pra relação

dele enquanto família. E, por fim, acho que uma coisa que a gente poderia falar também pro Carlos é o seguinte: todas as nossas escolhas envolvem preços pra nós pagarmos.

**Apresentador:** É verdade

**Douglas:** São preços ou emocionais ou físicos ou financeiros ou relacionais, entre outros. Então, se ele tá com a esposa dele e ele sente desejo por outra mulher, independente de ser a irmã da esposa, seja lá quem for, sentir desejo é absolutamente natural e legítimo, é permitido a gente sentir isso. O grande problema é quando a gente transforma o desejo em ações porque a partir desse momento estão implícitas as nossas escolhas e que vão fazer com que nós paguemos determinados preços.

**Apresentador:** Uhum

**Douglas:** Então a grande resposta pra ele em relação à pergunta é quais são os preços que ele dá conta de pagar.

**Apresentador:** Exatamente.

**Douglas:** Na verdade, a resposta pra pergunta dele, Carlos, é uma outra pergunta.

**Apresentador:** Aham e perguntar também, né? Eu tô feliz assim, não é? Tá feliz assim? Tem que se perguntar sempre, né? É por aí, não é, Douglas?

**Douglas:** Sempre. Agora o que a gente pode detectar é que ele tá trazendo é, no final das contas, com essa postura dele, só prejuízo pra todas as pessoas.

**Apresentador:** Pra todos os lados, né?

**Douglas:** Não consigo ver ninguém ganhando nessa história, sabe?

**Apresentador:** Uhum. Todo mundo perde, né?

**Douglas:** Eu só vejo perdas.

**Apresentador:** Douglas, muito obrigado. Deixa um telefone pra quem não conseguiu falar com você hoje...

Eu conversei com o Douglas Amorim que é psicólogo. Ele entende da cabeça da gente, no Divã da Globo.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup><http://radioglobo.globoradio.globo.com/manha-da-globo-bh/2012/07/23/DIVA-DA-GLOBO-INTERESSE-PELA-CUNHADA.htm> A gravação está disponível ainda no site pessoal do psicólogo: <http://douglasamorim.com.br/index.php?link=2&id=19>

### 7.3.1. Quadros de fragmentos selecionados DGCH

#### 7.3.1.1. Discurso do ouvinte

Número	Trecho	Dimensão Cultural - consultante	Dimensão Cultural - outros personagens
DGCH1	“O xará é casado há mais de 10 anos, tem 2 filhos, um de 8 anos e um bebê de 6 meses.”	-IDV-: ser superando o fazer.	
DGCH2	“eu namorava a irmã da minha esposa e era muito apaixonado por ela, mas a minha atual cunhada nunca me deu valor. Apesar de namorarmos, ela sempre fazia pouco caso e não correspondia da forma que eu gostaria.”	- IDV- - IVR- -MAS-	Cunhada: IVR+: menos disciplina moral e IDV+
DGCH3	“Eu sou um pequeno empresário e montei na época um comércio no bairro onde a família dela morava e, como eu precisava de funcionária, acabei contratando a minha atual esposa.”	-IDV-: relações pessoais permeando as relações profissionais;	
DGCH4	“Então com o tempo começou a rolar um clima, né? A relação anterior acabou e por fim, eu me casei com a irmã da minha então ex-namorada. Passando um tempo, ela também formou uma outra família.”	- IVR-: investimento emocional grande em relacionamentos de longo prazo -IDV-	Cunhada: -IVR-: seguir a regra
DGCH5	“Então, 2 anos atrás, a minha atual cunhada se separou do marido, meu casamento começou a balançar. Afinal, depois de muito tempo, a paixão não ficou mais forte e aí, como nós 2 estávamos carentes, eu, com o meu casamento e ela, separada,	- IDV+ -IVR+ -MAS-: se deixou levar pelas emoções	Cunhada: -IVR+ e MAS-

	nós voltamos a nos relacionar.”		
DGCH6	“Depois de um tempo a minha esposa descobriu e até que aceitou a situação por causa das crianças,”		Esposa: -IDV-, UAI+ e IVR-
DGCH7	“mas isso não adiantou para salvar meu casamento e mesmo assim, eu continuo encontrando com a minha cunhada.”	-IVR+: sexo é ok; burlar as regras é ok. -IDV+	
DGCH8	“Não sei o que fazer porque acho que sempre gostei dela e talvez casar com a irmã tenha sido uma forma de não me afastar totalmente da mulher que eu amo.”	-IDV+ -IVR+	
DGCH9	“Por outro lado, eu penso na minha família, amo meus filhos e não quero traumatizá-los.”	-IDV- -IVR- -MAS-: quer evitar conflitos e manter a harmonia.	
DGCH10	“Entrei numa situação muito complicada e não sei como sair.”	-IDV- -IVR+	

### 7.3.1.2.

#### Discurso do aconselhador

Número	Trecho	Dimensão Cultural - consultante	Dimensão Cultural - outros personagens
DGRPH1	“parece que tá querendo retomar uma relação que já não deu certo no passado. Ele mesmo mencionou que a, essa pessoa, ela já não o valorizava, já não o tratava da forma como ele gostaria e ele tá justamente buscando essa pessoa novamente, né?”	-IVR- -IDV-: não sai do círculo de pessoas que já conhece. -UAI+	Cunhada: -IDV+
DGRPH2	“nós somos feitos para sermos felizes e não para ficarmos sentindo mal nas mãos de outras pessoas.”	-IVR+ -IDV+ -MAS-	

DGRPH3	“se ele fantasiosamente colocou uma pessoa no lugar da outra. Então, se ele casou com a irmã, mas na verdade pensando na outra pessoa”	-UAI+	
DGRPH4	“muito provavelmente esse casamento, ele não foi alicerçado em bases sólidas.”	-IVR- -MAS-	
DGRPH5	(o casamento) “Já começou lá da base errado.	-IVR-	
DGRPH6	“Não adianta ele, ele querer ser apaixonado a vida inteira pra que o fato do casamento dele se sustentar seja basicamente na paixão, porque isso também é outra fantasia.”	-IVR- -MAS+	
DGRPH7	“Agora um problema sério, né, Carlos? A ex-namorada passou pro papel de amante.”	-IDV- -IVR-	Cunhada: -IVR+
DGRPH8	“E agora o agravante do agravante, no meu modo de entender, a esposa descobriu e acabou aceitando por causa dos filhos. Então, você imagina, como é que uma relação, um casamento, pode perdurar nessas condições?”	-IDV- -IRV- -MAS+	Esposa: -MAS+:não está feliz. Está seguindo o convencional. -IDV-
DGRPH9	“eu não posso falar que é um tipo de loucura porque existe até um movimento atual chamado movimento de poliamor, que é um movimento no qual algumas pessoas aceitam que o parceiro tenha outras e sem o menor problema.”		Grupo citado por ele: -IVR+ e IDV-
DGRPH10	“Agora, o problema disso é que vai enfrentar as restrições que a nossa cultura impõe porque se ele vive isso num outro lugar em que o homem, por exemplo, é permitido ter 3, 4, 5 mulheres, é uma coisa. Agora ele vai ter um preço a pagar por essa escolha que ele tá fazendo.”	-IVR-	
DGRPH11	“o tipo de imagem de pai e de marido que ele tá passando pros filhos é das piores possível.”	-IDV- -IVR- -MAS-	
DGRPH12	“caso, por ventura, ele venha até a se separar da esposa, ele pode fazer essa separação de uma	-IRV+ -MAS+	

	maneira orientada, de uma maneira bem-feita porque temos tantos filhos de casais separados e que não ficaram traumatizados.”		
DGRPH13	“todas as nossas escolhas envolvem preços pra nós pagarmos.”	-IVR-	
DGCHR14	“se ele tá com a esposa dele e ele sente desejo por outra mulher, independente de ser a irmã da esposa, seja lá quem for, sentir desejo é absolutamente natural e legítimo, é permitido a gente sentir isso. O grande problema é quando a gente transforma o desejo em ações porque a partir desse momento estão implícitas as nossas escolhas e que vão fazer com que nós paguemos determinados preços.”	-IVR+ do ponto de vista teórico -IVR- do ponto de vista prático -IDV+ -MAS+	
DGRPH15	“a grande resposta pra ele em relação à pergunta é quais são os preços que ele dá conta de pagar.”	-IDV+ -IVR-	
DGRPH16	“a gente pode detectar é que ele tá trazendo é, no final das contas, com essa postura dele, só prejuízo pra todas as pessoas.”	-IDV-: senso de obrigação coletiva -IVR-	
DGRPH17	“Não consigo ver ninguém ganhando nessa história, sabe?”	-IDV-	

#### 7.4.

#### Anexo 4 – DGCM transcrição completa (transmitido em 22/08/2016)<sup>52</sup>

Entrevista do dia no Divã da Globo. (Jingle)

**Paulo:** Pois é, meus amigos, hoje estamos recebendo aqui a Carla Campos. Carla Campos é psicóloga comportamental e está aqui na pontinha da linha e é a nossa convidada no Divã da Globo, para orientação no Divã da Globo. Carla, muito bom dia!

**Carla:** Bom dia, Paulo! Que prazer estar com você ao ar!

**Paulo:** Prazer também!

<sup>52</sup> Disponível em: <http://radioglobo.globo.com/media/audio/25529/diva-da-globo-ouvinte-angustiada-com-relacionament.htm>

**Carla:** Com esse timão maravilhoso

**Paulo:** O prazer é

**Carla:** Estar com você de novo aqui, né? Pra ajudar esse pessoal tão lindo que merece uma direção para os seus conflitos pessoais.

**Paulo:** É um prazer também, é uma grande alegria recebê-la novamente aqui no programa, muito obrigada como sempre, viu, Carla? Pela disponibilidade.

**C:**<sup>53</sup> O prazer é todo meu.

**P:** Bom, o caso, a nossa produção já entrou em contato com você, já mandou, né, previamente, né?

**C:** uhummm

**P:** para que você tivesse um contato prévio, já formulasse aí a sua orientação, então, vamos aqui a leitura:

**C:** Ok.

**P**<sup>54</sup>: “Paulo Roberto, peço para participar do quadro Divã do programa Manhã da Globo e não gostaria de me identificar. Sou uma mulher de 32 anos presa em um relacionamento abusivo que praticamente anulou a minha vida. Eu me formei em ciências contábeis aos 25 anos e, logo na sequência, eu me casei com um homem que pensei ser o amor da minha vida, o marido perfeito. Aí, logo na lua de mel, eu engravidei do meu filho e amei a experiência da maternidade. Por isso, aceitei a proposta do meu marido de deixar de trabalhar para cuidar do nosso pequeno. Foi a pior coisa que eu fiz na vida. Não por cuidar exclusivamente do filho, mas por ver o meu casamento ruir e meu marido se tornar o pior homem que conheço. Ele passou a ser violento, intolerante, a jogar na minha cara uma série de coisas, a me ameaçar e me trair. E o pior é que ele não faz questão nenhuma de esconder as traições. O problema, Paulo, é que eu não consigo largar dele. Eu tenho medo, fico angustiada, fico insegura ao mesmo tempo, só que sei também que não é saudável para o meu filho ver a mãe passar por tudo que eu passo. Preciso das palavras de um profissional para me aconselhar, para tomar coragem de me separar e viver a minha vida. Por favor, não me identifique e me ajude.” É a nossa amiga da Globo. Carla Campos, como orientar essa nossa amiga, hein?

---

<sup>53</sup> C: Carla

<sup>54</sup> P: Paulo.

**C:** Bom, vamos lá! A primeira coisa que eu acho que essa nossa amiga vai ter que procurar fazer é resgatar um pouquinho esse eu, esse self. Como ela mesmo disse, self é o que? É o si mesmo.

**P:** Uhum

**C:** Ela disse que ela anulou a vida dela. Esse “anular a vida”, ele vem de uma proposta de uma perda de identidade pessoal. Nós não podemos misturar os nossos papéis. Nós temos a nossa identidade individual e temos as partes que nos representam, ou seja, esposa, é uma delas, ser profissional é outra parte, ser mãe é outra parte e nós não podíamos permitir que essas partes anulem o centro da existência que é a própria identidade pessoal. E o que que ela fala no início? “Aceitei a proposta de deixar de trabalhar”, então ela deixou uma parte dela ser anulada e aí, com isso, ela não consegue mais largar isso porque ela se perdeu. Olha só os conselheiros que ela tem hoje: o medo, angústia, insegurança.

**P:** é.

**C:** Olha quem que tá do lado dela querendo que ela tome decisão. Não existe coisa pior pra nós, deixarmos o medo, a angústia, a insegurança nos conduzir

**P:** tomar conta. Uhum

**C:** Exato. Esse é um cérebro emocional, que não tem nenhuma inteligência. Eu costumo dizer pros meus pacientes que as nossas emoções são burras. Elas não conseguem tomar uma decisão clara e precisa. Então o que ela tem que usar? Um pouco dessa racionalidade dela pra que ela intervenha, como esse próprio filho, ele é uma força que tá fazendo ela buscar a solução porque ela tá vendo que ela está agindo de maneira errada e isso tá influenciando na própria maternidade.

**P:** Uhum

**C:** Esse próprio filho pode ser uma ajuda pra que ela resgate ela mesma, pra que ela resgatar a parte forte dela.

**P:** Uhum

**C:** dela, daquela garota de 25 anos de idade que, inclusive, inteligente, que formou num curso de contábeis, né? Então, ela tem que resgatar esse lado dela pra que esse lado sadio ajude ela a tomar uma decisão. Nem é bom ela tomar uma decisão agora, toda machucada. A primeira coisa é resgatar ela mesma

**P:** Uhum

**C:** refortalecer quem ela é, para depois ela realmente tomar uma decisão de manter-se ou não nesse casamento.

**P:** Ou seja, reforçar as bases

**C:** exatamente

**P:** e aí com as bases reforçadas e tranquilas

**C:** Tomar novas escolhas, fazer novas escolhas e aceitar as propostas que são coerentes e equilibradas e não simplesmente se deixar levar por qualquer tipo de influência do outro ou pedido, porque nós temos que saber, né, Paulo? Falar sim ou não. Você quer parar de trabalhar? Eu posso até falar “eu vou sim”, mas pontinho pontinho pontinho. Aí tem que haver uma intervenção pessoal porque se a pessoa se perde, até o outro fica inseguro com essa pessoa perdida ao lado.

**P:** E ela consegue fazer isso agora?

**C:** Consegue!

**P:** Consegue?

**C:** eu acho que talvez ela precise de uma ajuda de um profissional

**P:** fragilizada do jeito como tá?

**C:** sim, talvez ela sozinha, ela não vai conseguir.

**P:** Sozinha não, né?

**C:** Por que? Porque ela já se deixou levar por qualquer vem, qualquer convite ela já se deixou ir. Até que ponto que ela não tava insatisfeita com ela mesma? “qualquer proposta que vier eu aceito”. Então talvez, refortalecer esse ego, fortalecer. Tem esse lado dela, ela tem, tanto é que ela formou com 25 anos de idade e logo depois, casou e engravidou. Tá, não tava no planejamento da vida, mas, ela pode resgatar esse lado bom. Mas talvez uma ajuda profissional aí vai ser uma boa ajuda.

**P:** Muito bem! Nossa amiga, muito obrigado, né? Pelo envio aí da sua situação, do seu caso, né? Obrigado aí pela confiança no nosso quadro, no Divã da Globo. E obrigado também a Carla Campos que é psicóloga comportamental e foi quem te orientou hoje, viu, minha amiga? Carla, muito obrigado também pela sua participação.

**C:** Eu é que agradeço. É um prazer!

**P:** pela sua disponibilidade, né? Pela sua, pelos seus conselhos e quem quiser um contato com você Carla, no seu consultório, enfim, os seus préstimos profissionais, pode entrar em contato com você por qual?

**C:** pelo nosso site ou pelo meu telefone que tem *whatsapp*, inclusive, né? Que é o [www.academialideranca.com.br](http://www.academialideranca.com.br), que a gente trabalha muito com essa liderança individual e profissional, e do consultório que é o *whatsapp* 992148642.

**P:** ok, 992148642.

**C:** Isso! 31 que é Belo Horizonte.

**P:** Perfeito! É o código 31 q é BH. Muito bem. Carla, muito obrigado, um bom dia, boa semana, viu?

**C:** Um bom dia pra você também!

**P:** Até a próxima!

**C:** Até a próxima!

#### 7.4.1.

#### Quadros de fragmentos selecionados DGCM

##### 7.4.1.1.

##### Discurso da ouvinte

Número	Trecho	Dimensões Culturais - consultante	Dimensões Culturais – outros personagens
DGCM1	“presa em um relacionamento abusivo que praticamente anulou minha vida”	-IVR-: impotência;	
DGCM2	“me casei com um homem que pensei ser o amor da minha vida, o marido perfeito”	- IVR-: investimento emocional em relações duradouras;	
DGCM3	“Aí, logo na lua de mel, eu engravidei do meu filho”	- IVR-: o que me acontece não é resultado do meu fazer;	
DGCM4	“amei a experiência da maternidade. Por isso, aceitei a proposta do meu marido de deixar de trabalhar para cuidar do nosso pequeno”	- Mas+: ser responsável é função dos homens; ser gentil e cuidadora, função das mulheres; ambição da mulher canalizada para a conquista do sucesso do homem; homens ganham, mulheres cuidam.	

		-IDV-: obrigações familiares, “nós” em primeiro lugar. - IVR+: se permitiu “curtir” a maternidade.	
DGCM5	“Foi a pior coisa que eu fiz na vida. Não por cuidar exclusivamente do filho, mas por ver o meu casamento ruir e meu marido se tornar o pior homem que conheço.”	- IVR-: sociedades menos satisfeitas com a vida familiar; divisão desigual das tarefas: só ela cuida do filho. -IDV-: mundo limitado ao “in-group”	
DGCM6	“Ele passou a ser violento, intolerante, a jogar na minha cara uma série de coisas, a me ameaçar e me traír.”	-PDI+	Marido: -PDI+ -MAS+ -IVR+
DGCM7	“eu não consigo largar dele. Eu tenho medo, fico angustiada, fico insegura ao mesmo tempo”	- IDV-: demonstrar sentimentos negativos para atrair compaixão; -UAI+	
DGCM8	“só que sei também que não é saudável para o meu filho ver a mãe passar por tudo que eu passo.”	- IDV-: respeitar as opiniões e sentimentos dos outros; -MAS+: mãe que cuida, protege e se preocupa.	
DGCM9	“Preciso das palavras de um profissional para me aconselhar, para tomar coragem de me separar e viver a minha vida.”	- UAI+ -IDV-: “eu” dependente de outros -PDI+: alguém sabe mais do que eu	
DGCM10	“Por favor, não me identifique e me ajude”	- IDV-	

#### 7.4.1.2.

#### Discurso da aconselhadora

Número	Trecho	Dimensão Cultural - consultante	Dimensão Cultural – outros personagens
DGRPM1	“A primeira coisa que eu acho que essa nossa amiga vai ter que procurar fazer é	-IDV+	

	resgatar um pouquinho esse eu, esse self.”		
DGRPM2	“nós não podíamos permitir que essas partes anulem o centro da existência que é a própria identidade pessoal.”	-MAS+: crítica as emoções negativas	
DGRPM3	“Não existe coisa pior pra nós, deixarmos o medo, a angústia, a insegurança nos conduzir”	-MAS+	
DGRPM4	“as nossas emoções são burras. Elas não conseguem tomar uma decisão clara e precisa. Então o que ela tem que usar? Um pouco dessa racionalidade dela pra que ela intervenha,”	-IDV+ -MAS+: apologia ao racionalismo	
DGRPM5	“como esse próprio filho, ele é uma força que tá fazendo ela buscar a solução porque ela tá vendo que ela está agindo de maneira errada e isso tá influenciando na própria maternidade.”	-IDV- e IDV+	
DGRPM6	“Esse próprio filho pode ser uma ajuda pra que ela resgate ela mesma, pra que ela resgatar a parte forte dela.”	-IDV- e IDV+	
DGRPM7	“Nem é bom ela tomar uma decisão agora, toda machucada.”	-MAS+	
DGCMR8	“Tomar novas escolhas, fazer novas escolhas e aceitar as propostas que são coerentes e equilibradas e não simplesmente se deixar levar por qualquer tipo de influência do outro ou pedido”	-IDV+ -MAS+	

DGCMR19	“porque nós temos que saber, né, Paulo? Falar sim ou não.”	-IDV+: falar o que pensa é uma virtude -MAS+: assertividade	
DGCMR20	“eu acho que talvez ela precise de uma ajuda de um profissional”	-IDV-:interdependência -PDI+ -UAI+	