



**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA
“JÚLIO DE MESQUITA FILHO”**

Campus de São José do Rio Preto

MICHELI GOMES DE SOUZA

**Teletandem e mal-entendidos na comunicação intercultural
online em língua estrangeira**

São José do Rio Preto

2016

MICHELI GOMES DE SOUZA

**Teletandem e mal-entendidos na comunicação intercultural
online em língua estrangeira**

Tese apresentada para obtenção do título de Doutora em Estudos Linguísticos, área de concentração: Linguística Aplicada, junto ao Programa de Pós-Graduação do Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Campus de São José do Rio Preto.

Orientador: Prof. Dr. João Antonio Telles

São José do Rio Preto

2016

Souza, Micheli Gomes de.

Teletandem e mal-entendidos na comunicação intercultural online em língua estrangeira / Micheli Gomes de Souza. -- São José do Rio Preto, 2016

170 f. : il.

Orientador: João Antonio Telles

Tese (doutorado) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas

1. Linguística aplicada. 2. Professores de línguas - Formação.
3. Linguagem e cultura. 4. Comunicação intercultural. 5. Análise crítica do discurso. 6. Ensino a distância - Ensino auxiliado por computador.
I. Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho". Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas. II. Título.

CDU – 407:371.13

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca do IBILCE
UNESP - Câmpus de São José do Rio Preto

Micheli Gomes de Souza

Teletandem e mal-entendidos na comunicação intercultural *online* em língua estrangeira

Comissão examinadora

Titulares

Prof. Dr. João Antonio Telles
UNESP – Assis
Orientador

Prof^a. Dr^a. Claudia Hilsdorf Rocha
UNICAMP – Universidade Estadual de Campinas

Prof^a. Dr^a. Mônica Ferreira Mayrink O’Kuinghttons
USP – Universidade de São Paulo

Prof^a. Dr^a. Solange Aranha
UNESP – São José do Rio Preto

Prof^a. Dr^a. Suzi Spatti Cavalari
UNESP – São José do Rio Preto

Suplentes

Prof^a. Dr^a. Gloria Gil
UFSC – Santa Catarina

Prof. Dr. Nelson Viana
UFSCar – São Carlos

Prof. Dr. Douglas Altamiro Consolo
UNESP – São José do Rio Preto

São José do Rio Preto
17 de agosto de 2016

À Maria Sueli, minha mãe. Grande mulher e razão maior de tudo o que eu faço e sou.

AGRADECIMENTOS

A meu orientador, Prof. Dr. João Antonio Telles, por confiar em mim e por mostrar os caminhos para que eu me supere sempre. Obrigada por me ensinar a me colocar no mundo, a descobrir a minha voz, a ler o mundo e as relações sociais com olhos de pesquisadora. Obrigada por me inspirar através de sua postura como profissional, como pesquisador e, acima de tudo, como pessoa.

Às doutoras Solange Aranha e Suzi Cavalari, por lerem esta tese na ocasião da qualificação e da defesa e por terem contribuído enormemente para o aprimoramento necessário do texto e da pesquisa.

Às doutoras Claudia Hilsdorf Rocha e Mônica Ferreira Mayrink O'Kuinghttons por gentilmente comporem a banca de defesa e à doutora Gloria Gil e doutores Nelson Viana e Douglas Altamiro Consolo pela participação como membros suplentes.

À doutora Luciane de Paula por ler e coordenar a banca de avaliação do meu artigo da qualificação especial e às doutoras Grenissa Bonvino Stafuzza e Rosineide de Melo pelas contribuições valiosas na avaliação do artigo.

À doutora Viviane Baggio Furtoso, pelas contribuições no debate deste trabalho na ocasião do Selin.

À seção de pós-graduação, em especial à Silvia Emiko, Alex Santos e Felipe Ferreira, aos representantes discentes, em especial à Dany Fernandes, e a todos os funcionários do IBILCE, à Luciane Passoni, pela gentileza e eficiência no atendimento às necessidades dos alunos.

Aos meus pais, Sueli e Valdir, pelo trabalho pesado, difícil e pelas superações; aos meus irmãos, Mirele e Michel e a toda minha família, em especial a minhas avós Cecília e Judite (*in memoriam*), pelo aconchego, amor e compreensão durante todo meu processo de desenvolvimento acadêmico, ou até quando a vida permitiu.

À Maria Júlia, Márcia Goia e Luiz Jaqueto, por viabilizarem a construção desta conquista, que começou a ser possível graças ao curso de inglês, cursinho, viagens para prestar vestibulares e pelo apoio durante toda a graduação. Obrigada por confiarem em mim e na sinceridade do meu respeito e gratidão por vocês.

Ao meu companheiro Flávio pela atenção, respeito e carinho proporcionados em cada fase da minha trajetória; e a sua família, em especial à Dona Roma e Seu Cláudio, pelo acolhimento e apoio.

À amiga Maísa Zakir, pela amizade construída, pelos momentos compartilhados e pelo apoio e incentivo tão surpreendentes e presentes principalmente nos últimos e mais difíceis dias do desenvolvimento desta tese.

À Ludmila Funo e Anna Elstermann, pela leitura e sugestões para este trabalho e, especialmente, pela amizade e parceria em diferentes momentos de nossos doutorados.

À Rozana Messias, Kelly Carvalho, Karin Ramos, Rosario Lima e a todos os coordenadores, professores e mediadores do projeto Teletandem Brasil, pela parceria nas atividades desenvolvidas no âmbito do projeto e pelos momentos compartilhados no decorrer desta trajetória.

À professora Daniela Garcia pelo apoio e incentivo desde a graduação.

À Deise Marinoto e Gabriela Franco pela companhia e colaboração nos cursos, mediações e eventos nos quais participamos.

À amiga Vanessa dos Anjos pelas mensagens de apoio no Skype.

Aos participantes desta pesquisa, por contribuírem generosamente para a realização deste trabalho.

A todos(as) os(as) colegas, professores e mediadores que promovem o Teletandem e fazem desse projeto um contexto rico para o desenvolvimento de alunos e professores; e aos alunos e amigos que contribuíram para minha formação e que compartilharam comigo momentos importantes de aprendizagem e colaboração.

Você pode saber o que disse, mas nunca o que o outro escutou.

Jacques Lacan

RESUMO

Esta tese insere-se no campo de pesquisas sobre comunicação intercultural, mais especificamente, no contexto do projeto guarda-chuva *Teletandem: Transculturalidade na interação online em línguas estrangeiras por webcam*. O projeto Teletandem promove parcerias institucionais entre aprendizes de línguas de diferentes universidades, via ferramentas de comunicação como o Skype. Em encontros regulares, pares de aprendizes de português como língua estrangeira fluentes em inglês e aprendizes de inglês fluentes em português, realizam interações colaborativas nas quais um ajuda o outro a praticar a língua estrangeira alvo. O objetivo deste estudo é analisar o processo de negociação de sentidos, permeados, predominantemente, por questões linguísticas, discursivas e sociais e a emergência de mal-entendidos nas interações entre esses aprendizes em parcerias português-inglês realizadas no primeiro semestre de 2012 entre uma universidade brasileira e uma universidade norte-americana. A sessão oral em teletandem é observada, neste trabalho, por uma perspectiva do processo de construção partilhada de significados e sentidos na interação entre os aprendizes, por meio da mobilização do conhecimento sistêmico, de mundo e textual de cada interagente e que permite a eles se posicionarem no mundo e envolverem seus pares na interação. Nesse processo, mal-entendido é considerado como uma ocorrência intrínseca à comunicação. Ele pode se materializar por questões linguísticas, discursivas, compartilhamento de informações equivocadas ou por outras ocorrências que podem gerar falhas na compreensão, incompreensão, desconfortos, situações de riso etc. Tal fenômeno complexo pode, também, não ser percebido e negociado pelos interagentes. Para estudá-lo, adotei, como eixo principal, a perspectiva teórico-metodológica da Análise Crítica do Discurso, a qual me permitiu explorar as características da comunicação intercultural no contexto teletandem. O corpus de análise é composto por transcrições de um total de 9 sessões orais e por perfis escritos de duas duplas focais que realizaram as interações na modalidade de teletandem institucional integrado (caso da universidade estrangeira) e na modalidade institucional não-integrado (caso da universidade brasileira), em uma parceria do primeiro semestre de 2012. Além disso, também são analisadas narrativas sobre mal-entendidos de 13 brasileiros praticantes de teletandem que realizaram interações com diferentes universidades norte-americanas no primeiro semestre de 2014. A análise dos dados traz contribuições para o contexto da mediação em teletandem, a partir do mapeamento dos aspectos que circundam as interações entre os aprendizes. Dentre os principais resultados, constatei que: (a) os mal-entendidos tendem a ser pouco ou superficialmente negociados, sem consideração dos aspectos sócio-discursivos que os constituem; e (b) eles podem, também, estar relacionados ao conceito de cultura, a conceitos adjacentes (não-entendimento, falha discursiva, desacordo, comunicação malsucedida, dentre outros). Além desses resultados, ao observar os impactos dos mal-entendidos na relação colaborativa de aprendizagem em teletandem, constatei outros: (a) que as negociações de sentidos dos interagentes são permeadas por mecanismos de proteção da face; e (b) quando são evidenciados, pelo menos nos dados do presente estudo, os mal-entendidos desempenharam um papel secundário e não comprometeram a parceria, devido ao princípio de colaboração. A colaboração, característica inerente ao contexto teletandem, relaciona-se aos princípios de reciprocidade, autonomia e uso separado das línguas e define-se pela própria concepção do contexto teletandem no qual os aprendizes são envolvidos em uma parceria de troca mútua e construção colaborativa da aprendizagem de ambos.

Palavras-chave: Teletandem institucional. Mal-entendidos. Discurso. Análise Crítica do Discurso. Comunicação intercultural.

ABSTRACT

This thesis is located within the research field of intercultural communication. More specifically, within the context of a broader project entitled *Teletandem: Transculturality in online interactions in foreign languages through webcam*. The Teletandem project promotes institutional partnerships between language learners from different universities, via communication tools such as Skype. During regular meetings, pairs of learners of Portuguese as a foreign language who are fluent in English and learners of English who are fluent in Portuguese engage into collaborative interactions by helping the partner practice the target foreign language. The aim of this study is to analyze the process of negotiation of meaning, permeated, predominantly, by linguistic, discursive and social issues, and the emergence of misunderstandings during the interactions between students of Portuguese and students of English as foreign languages. These one-to-one student partnerships were carried out in the first half of 2012 within the contexts of a Brazilian and an American university. In this thesis, the oral session in teletandem is observed from the perspective of the shared process of meaning construction during the interaction between learners. This process includes the mobilization of each interactant's systems, world and textual knowledge. Such mobilization allows them to position themselves in the world and engage their peers in the interaction. In this process, misunderstanding is considered an intrinsic phenomenon to communication. It can be realized by linguistic and discursive issues, by misleading information sharing or other occurrences that may cause failure in understanding, misunderstanding, uneasiness, or even laughing situations. This complex phenomenon may neither be understood nor negotiated by the interactants. To study it, I adopted the theoretical and methodological perspective of Critical Discourse Analysis, which allowed me to explore the characteristics of intercultural communication within the context teletandem. The analysis corpus consists of transcriptions of a total of 9 oral sessions in addition to written profiles of two focal pairs of participants who interacted in the mode of integrated institutional teletandem (in the case of the foreign university) and non-integrated institutional mode (in the case of the Brazilian university), from a collaborative partnership in the first half of 2012. In addition, I analyzed narratives about misunderstandings written by 13 Brazilian practitioners of teletandem who underwent interactions with different American universities in the first half of 2014. The analysis of data brings contributions to the context of teletandem mediation through the mapping of the aspects surrounding the interactions between the learners. Among the main results, I found that: (a) misunderstandings tend to be superficially negotiated, without deep consideration of the socio-discursive aspects that constitute them; and (b) they may also be related to the concept of culture, and to adjacent concepts (non-understanding, discursive failure, disagreement, failed communication, among others). In addition to these results, as I observed the impacts of misunderstandings within the collaborative learning relationship of teletandem, I found other results: (a) the negotiations of meanings of the interactants are permeated by face protection mechanisms; and (b) whenever they are shown, at least in the present study data, misunderstandings had a secondary role in the interaction and, because of the principle of collaboration, they did not compromise the partnerships. Collaboration, a characteristic inherent to the context teletandem, is related to the principles of reciprocity, autonomy and separate use of languages and is defined by the conception of the teletandem context itself, in which learners are involved in a mutual exchange and collaborative construction of learning.

Keywords: Institutional Teletandem. Misunderstandings. Speech. Critical Discourse Analysis. Intercultural communication.

LISTA DE QUADROS E FIGURAS

Quadro 1: Definição dos princípios de interação em tandem que orientam a concepção do contexto teletandem	36
Quadro 2: Principais trabalhos sobre mediação em teletandem	42
Quadro 3: Sete tipos de mal-entendidos	72
Quadro 4: Características da parceria semi-institucional desta pesquisa	74
Quadro 5: Informações participantes focais de pesquisa	81
Quadro 6: Informações participantes de pesquisa (secundários)	81
Quadro 7: Síntese dos instrumentos de coleta de dados e material documentário	84
Quadro 8: Excertos estruturadores da organização temática das narrativas	90
Quadro 9: Quantidade aproximada de palavras em cada turno de interação	95
Quadro 10: Temas recorrentes nos turnos de cada interagente	98
Figura 1: Sessão de interação de teletandem institucional	23
Figura 2: Concepção tridimensional do discurso (FAIRCLOUGH, 2001, p. 101)	65
Figura 3: Síntese dos processos de análise dos dados focais	88

LISTA DE ABREVIATURAS

ACD – Análise Crítica do Discurso

PCN-LEs – Parâmetros Curriculares Nacionais de Línguas Estrangeiras

NORMAS DE TRANSCRIÇÃO

	OCORRÊNCIA	CÓDIGO APRESENTADO NAS TRANSCRIÇÕES
1	Falantes	Identificados com nomes fictícios atribuídos pela pesquisadora
2	Lugares	Os nomes das cidades das universidades dos participantes da pesquisa foram omitidos e descritos entre parênteses. Ex: (cidade onde está localizada a UB)
3	Pausas	... (Marcadas apenas com reticências e sem discriminação de duração)
4	Incompreensão de palavras ou segmentos	(incompreensível)
5	Comentários descritivos da Transcritora	((risos))
6	Truncamentos	É transcrito o que foi pronunciado. Ex: Ela foi a um concer a um show de rock.
7	Ênfase	MAIÚSCULA
8	Tom interrogativo	?
9	Tom exclamativo	!
10	Palavras estrangeiras às línguas praticadas nas sessões e coloquialismos	<i>Itálico</i> Ex: Como se <i>dice películas</i> em português? Ex: <i>Cê tá</i> me ouvindo?
11	Citação (pensamentos ou discurso direto)	“” (aspas)
12	Numerais	Por extenso
13	Numeração	As linhas e as páginas do documento no qual o arquivo foi salvo foram enumeradas
14	Turno	Os turnos de cada participante foram marcados pela inicial do nome fictício de cada interagente e diferenciados por cores (preto para interagentes brasileiros e azul para interagentes estrangeiros).
15	Sobreposições	Não indicadas

Adaptado de MARCUSCHI, L. A. *Análise da conversação*. São Paulo: Ática, 1986. Fonte: ZAKIR, 2015, com exceção da ocorrência 14.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	15
Tecendo sentidos sobre experiências vividas: processos e transformações.....	16
Contextualização do tema de pesquisa	20
Formulação do tema de pesquisa	22
Objetivos e perguntas de pesquisa	27
Justificativa e relevância do tema de pesquisa.....	29
Organização da tese	32
CAPÍTULO 1: REFERENCIAL TEÓRICO.....	34
1.1 O contexto teletandem de aprendizagem	35
1.2 Mediação em teletandem	40
1.3 Características de interações interculturais de aprendizagem.....	44
1.3.1 A interação intercultural em teletandem	47
1.4 Mal-entendido e cultura: compreendendo e problematizando essa relação.....	51
1.5 Mal-entendidos: amplitude e conceitos adjacentes.....	55
1.6 Contribuições da análise crítica do discurso para a compreensão dos processos de negociação de sentidos e dos mal-entendidos.....	59
CAPÍTULO 2: METODOLOGIA DE PESQUISA	63
2.1 Natureza da pesquisa: pesquisa qualitativa.....	64
2.2 Abordagem de pesquisa: Análise crítica do discurso.....	65
2.3 Mal-entendidos: níveis, diferenças e possíveis implicações para a análise de dados	70
2.4 Contexto principal de pesquisa (macrocontexto).....	73
2.5 Contexto secundário de pesquisa	77
2.6 Síntese dos processos de produção, distribuição e consumo na sessão oral em teletandem (microcontexto)	78
2.7 Participantes de pesquisa	80
2.8 Procedimentos de geração de material documentário	82
2.9 Procedimentos de análise	85
CAPÍTULO 3: ANÁLISE DOS DADOS	93
3.1 Caracterização inicial das parcerias: as rotinas da interação em teletandem.....	94
3.2 Análise da prática linguística, sócio-discursiva e a emergência de mal-entendidos	104
3.2.1 Silvana e Bento: Páscoa cristã e <i>Passover</i> (Páscoa judaica).....	105
3.2.2 Silvana e Bento: country club	109
3.2.3 Silvana e Bento: futebol	112
3.2.4 Daiane e Victor : Você é mórmon?.....	115
3.2.5 Daiane e Victor: impunidade, violência e corrupção	117
3.3 Os mal-entendidos na percepção dos interagentes brasileiros.....	122
3.3.1 Nível de proficiência	122
3.3.2 Mal-entendidos linguísticos	126
3.3.3 Conflitos e choques	129
3.3.4 Estratégias de negociação de face	132
3.4 As contribuições da pesquisa para o desenvolvimento da mediação em teletandem ...	138

Considerações Finais	141
Estabelecendo relações e produzindo sentidos	142
Dificuldades, limitações e encaminhamentos para pesquisas futuras.....	150
Mudanças e aprendizagens no desenvolvimento da pesquisa.....	153
Referências	155
Apêndices	165
APÊNDICE 1 – Modelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	166
APÊNDICE 2 – Proposta fórum de discussão.....	169
APÊNDICE 3 – Transcrições e postagens nos fóruns.....	170
APÊNDICE 4 – Formulário Narrativas mal-entendido/s em teletandem (adaptado)	171
APÊNDICE 5 – Exemplo de trecho de transcrição	172

INTRODUÇÃO

Tecendo sentidos sobre experiências vividas: processos e transformações

“Educar é impregnar de sentido o que fazemos a cada instante.”

Paulo Freire

Para iniciar esta tese, traço algumas considerações sobre o meu percurso acadêmico, como professora de línguas e formadora de professores, em constante formação, e as transformações desencadeadas durante um longo período de envolvimento com o projeto Teletandem Brasil, contexto da pesquisa desenvolvida neste trabalho. Conforme será explorado em detalhes mais adiante, o contexto teletandem baseia-se no estabelecimento de parcerias colaborativas entre aprendizes de línguas, por meio das quais um ajuda o outro a praticar sua língua-alvo em encontros regulares realizados via aplicativos como o Skype, por exemplo. Portanto, esta tese destina-se a professores de línguas, aprendizes, mediadores de interações interculturais, pesquisadores e educadores interessados em questões sobre aprendizagem colaborativa de línguas em ambientes mediados por tecnologias.

Minha experiência com a modalidade Teletandem de aprendizagem se iniciou como aluna interagente em parcerias individuais no início de 2006. Nesse período, cursava o segundo ano da graduação em Letras, com habilitação em português e inglês e nutria um grande interesse por aprofundar meus estudos no campo de formação de professores e desenvolver minha proficiência na língua inglesa. A possibilidade de poder interagir com um falante estrangeiro na língua que eu estudava, por meio do uso de tecnologias (computador, *webcam*, áudio) que também me interessavam muito, mesmo antes de cursar a graduação, portanto, foi uma oportunidade ímpar para o meu desenvolvimento.

Por meio das parcerias estabelecidas pelo projeto com universidades nos Estados Unidos (departamentos de português) e de outros países, pude realizar uma pesquisa de iniciação científica e investigar os impactos das interações com dois interagentes norte-americanos para a minha formação e para a formação de professores de línguas, tendo em vista as diferenças sociais, culturais e linguísticas que permeavam as parcerias estabelecidas (Processo FAPESP 07/54473-6). Após a graduação, segui conduzindo meus estudos em uma pesquisa de Mestrado, desta vez, com foco nas percepções e perspectivas de professores e professoras da rede pública de ensino do interior do estado de São Paulo sobre a

implementação de teletandem em Centros de Estudos de Línguas da rede pública de ensino (SOUZA, 2012).

Tais experiências de prática e de pesquisa no contexto teletandem, em conjunto com experiências de ensino de língua inglesa em escolas de idiomas, curso de formação de professores, contribuíram também para a conquista de uma bolsa de intercâmbio para os Estados Unidos, pela fundação *Fulbright*, para o ensino de português (Fulbright- FLTA, 2012/2013) na *University of Iowa*. O conjunto dessas vivências, inevitavelmente, impactou meu desenvolvimento, a concepção do tema desta tese e minha visão sobre o papel social do contexto teletandem, da comunicação intercultural e do conhecimento de línguas estrangeiras.

Como aluna interagente, vi-me desafiada a ampliar meus conhecimentos sobre minha própria identidade, sobre meu país, sobre a realidade dos meus pares interagentes, bem como a reconhecer minhas limitações e dificuldades. Diante de pessoas tão distantes de mim, mas dispostas a estabelecer uma interação colaborativa, reconheci a função social de uma língua estrangeira e o potencial de empoderamento do contexto teletandem, ao possibilitar que jovens aprendizes possam se colocar em uma situação comunicativa que lhes permita se construir e participarem como sujeitos de seus discursos pelo uso da língua estrangeira que estudam e também da língua materna. Entre tentativas bem sucedidas e frustradas de me comunicar e de manter uma periodicidade de interações, de poder praticar meu inglês e, conseqüentemente, auxiliar meus (minhas) parceiros (as) com o português, aos poucos as problemáticas que envolviam essa modalidade de aprendizagem foram se delineando.

A experiência como interagente e pesquisadora, de 2006 até o momento (2016), foi acompanhada também por atividades de mediação e de gerenciamento do laboratório de teletandem, instalado em um dos campi da UNESP. A prática de mediação e gerenciamento ao longo desses dez anos envolveu atividades diversificadas, como contato com professores do exterior para estabelecer parcerias, cursos de formação para mediadores em teletandem, orientação e atendimento aos alunos, desenvolvimento de mecanismos para facilitar as parcerias institucionais (sistematização de calendários de interação, processo de inscrição de alunos, listas de presença etc.), em parceria com os professores coordenadores, pesquisadores e alunos envolvidos com o projeto. Nessa dimensão do desenvolvimento, destaco os desafios de estar imersa em um contexto cujas bases de aprendizagem demandam de educadores de línguas uma postura cada vez mais flexível e aberta ao que foge do convencional contexto da sala de aula tradicional.

Em relação ao intercâmbio e às experiências de ensino, esses se constituíram para minha formação como um elo importante às aprendizagens no contexto teletandem. Como bolsista Fulbright, percebi-me em uma situação de privilégio possibilitada, primeiramente, pelo conhecimento da língua inglesa, que embora seja considerado tão básico quanto o da língua materna para uma camada da sociedade, ainda é inacessível para outra grande parte. Nos encontros com pessoas de diferentes lugares do mundo, em contextos de uso de inglês como língua franca¹, observei que minha percepção sobre língua já não era a mesma do início da graduação.

A visão idealizada e normativa, como se a ideia de que um conhecimento “pleno” da língua em termos de domínio das normas gramaticais e vocabulário fossem os principais determinantes para o “sucesso” em uma interação na língua estrangeira, dava lugar a preocupações sobre a dimensão discursiva, intercultural e social da comunicação em língua estrangeira. A visão de língua como um sistema homogêneo e estável, em grande parte derivada de uma tradição gramatical, tradicional e mecanicista do ensino de línguas, foi confrontada, inicialmente, pelas práticas em teletandem e deflagrou-se no momento em que a utilização da língua teve de se dar para negociar dificuldades, para me posicionar, para mobilizar meus conhecimentos para desenvolver uma interação, para selecionar o tipo de assunto a tratar, para superar a timidez, para buscar conhecer outras realidades e para me reconhecer, por meio da interpelação de outros sujeitos, no papel de estrangeira, mulher, negra, brasileira e falante de uma língua que não era a minha. No emaranhado dessas problematizações, a ocorrência de alguns conflitos e mal-entendidos foram inevitáveis.

Dentre alguns momentos de constrangimento, insegurança sobre o tipo de sentido que estava sendo produzido em determinadas interações interpessoais, posso citar um que me desestabilizou. Em uma conversa de corredor, pergunto a uma norte-americana, de família de descendência chinesa, se ela estava indo dar aulas de chinês. A resposta foi um grande não. Suficiente para eu perceber que ela não falava chinês, que ela era norte-americana e que eu tinha cometido o mesmo preconceito ao reproduzir estereótipos que podem ofender alguém por, de alguma forma, colocar em questão sua identidade.

¹ Ou seja, quando a língua inglesa é utilizada em uma interação por falantes de diferentes comunidades e países (CANAGARAJAH, 2012).

A situação descrita pode ser caracterizada de diferentes formas, como uma reprodução de estereótipos, uma compreensão equivocada de minha parte sobre a complexidade do contexto no qual estava ou como um mal-entendido. Nesse caso, mal-entendido define-se, em um primeiro momento, como um equívoco gerado pela reprodução enganosa de sentidos e pela quebra de expectativas essencialistas sobre a identidade da minha interlocutora. Percebido na interação pelo desconforto causado, esse não pode ser a única consequência que caracterize essa e diferentes situações de mal-entendidos, como um subterfúgio para problematização de outros aspectos da interação.

A emergência de estereótipos e mal-entendidos em uma interação pode ter impactos mais ameaçadores à identidade de uma pessoa e perpetuar uma cultura de preconceito, racismo, incompreensão e alienação sobre a diversidade social, étnica, racial, religiosa e identidades de gênero, entre outras, que constituem sociedades e contextos globalizados. No entanto, esses eventos podem também, entre outras consequências, passar despercebidos ou não terem um impacto direto em interações em diferentes contextos e situações comunicativas. Dessa forma, quando no corredor da universidade, um aluno me vê de cabelo solto e diz “Oh, you look more Brazilian.”, me coloco a questionar o que seria “parecer mais brasileira” para ele, em qual padrão ele se baseia, o que ele sabe de Brasil e que imagem ele projeta sobre mim (mulher brasileira). Portanto, a projeção de uma imagem do que represente a identidade brasileira, de certo modo, me possibilitou estabelecer relações com a problemática dos mal-entendidos, mais detalhadamente descrito no decorrer do trabalho. Essa projeção, provavelmente advinda da grande mídia e de discursos sobre a mulher brasileira, embora não tenha causado um estranhamento imediato durante essa rápida interação, pôde me proporcionar uma reflexão posterior sobre concepções equivocadas ou essencialistas que se manifestam nas dimensões discursivas e sociais e por meio de discursos sobre cultura que permeiam relações interculturais.

As reflexões levantadas neste item e a análise desenvolvida em todo o trabalho, associadas ao projeto pedagógico da colaboração intercultural em teletandem, colocam-no como um contexto importante para a problematização de estereótipos, preconceitos, identidade e as diferentes demandas que a comunicação intercultural envolve, para além do conhecimento linguístico. Portanto, na trajetória de construção deste trabalho e de encontro da minha voz como pesquisadora, os mal-entendidos mostraram-se como um tema pertinente para discutir questões linguísticas, discursivas e sociais que abrangem as construções de sentidos e discursos em contextos interculturais. Assim, revejo-me como professora e como

mediadora em teletandem e busco construir uma ponte para o diálogo com outros professores de línguas e mediadores. No contexto dessas vivências, então, o tema desta tese se delinea (a) na caracterização do processo de negociação de sentidos por pares de interagentes em teletandem, (b) na caracterização da emergência de mal-entendidos nas parcerias interculturais e colaborativas de aprendizagem e (c) na abordagem da percepção de interagentes brasileiros sobre o que se constitui como mal-entendidos em suas parcerias.

Contextualização do tema de pesquisa

Aprendizes de línguas contam, atualmente, com mais do que o contexto de sala de aula para usar a língua que estudam e para ter acesso a comunidades de falantes nativos ou proficientes na língua-alvo de diferentes partes do mundo (PAIVA, 2009; SALABERRY, 2001; TELLES, 2009, 2010; TELLES & VASSALLO, 2009). O desenvolvimento rápido e constante das tecnologias de comunicação, como o Skype, dispositivos móveis, como *iPhones* e *tablets*, bem como as mídias sociais, como o Facebook, tem facilitado os contatos interculturais *online* (KRAMSCH & URYO; 2014, TELLES, 2015), o estabelecimento de parcerias de aprendizagem colaborativa (independentes ou institucionalizadas, síncronas e/ou assíncronas, em pares ou em grupos), e de projetos, por professores, aprendizes e instituições educacionais.

Dentre os projetos de colaboração intercultural mais conhecidos, podemos destacar o projeto *Cultura*². Baseado em uma plataforma *online*, o programa estabelece parcerias entre grupos de alunos de duas “culturas diferentes”³. Iniciado em 1997, com a parceria entre alunos norte-americanos e franceses no Instituto de Tecnologia de Massachusetts, o projeto dispõe atualmente de uma plataforma *online* com diversas atividades e tarefas que visam a promover o diálogo intercultural, além de ferramentas e orientações para professores.

No contexto brasileiro, o projeto *Teletandem Brasil: línguas estrangeiras para todos* (ou *Teletandem: Transculturalidade na interação online em línguas estrangeiras por*

² Mais informações disponíveis na página do projeto: <https://cultura.mit.edu/>

³ A diferenciação entre culturas será problematizada no decorrer da tese, a partir da perspectiva de Welsch (1994).

webcam, nome que designa o atual enfoque do projeto)⁴ tem se destacado no cenário internacional no que diz respeito à promoção de parcerias colaborativas interculturais síncronas entre estudantes brasileiros e de universidades estrangeiras dos Estados Unidos, México, Colômbia, Itália, dentre outros países. Conforme será descrito ao longo deste trabalho, esse projeto se alinha às transformações no cenário da educação em línguas estrangeiras e de formação de professores, ampliando as possibilidades para que aprendizes de línguas se engajem em interações colaborativas *online* e possam negociar sentidos sobre culturas, além de desenvolver sua proficiência linguística e autonomia.

Contextos institucionais de educação de línguas, como o *Cultura* e o *Teletandem*, trazem a educadores novos desafios e perspectivas. Ao interagirem com falantes de outros países e nacionalidades, aprendizes podem desenvolver a proficiência linguística e também compartilhar, negociar, construir ou reformular suas identidades culturais, seus conhecimentos e crenças sobre a realidade um do outro. Nesse cenário, a promoção de contatos interculturais online, conscientização intercultural e transcultural, mediação de estereótipos, mal-entendidos, relações de gênero e de poder, identidades, representações dos aprendizes sobre cultura e uso da língua passam a ser alguns desafios constituintes da prática pedagógica de educadores, no papel de mediadores de parcerias colaborativas e processos de aprendizagem⁵ (COSTA, 2015; FUNO, 2015; ZAKIR, 2015; VASSALLO, 2010).

Dentre as diversas problemáticas que contextos interculturais de aprendizagem e colaboração envolvem, esta tese se ocupa, primeiramente, em descrever e analisar as características linguísticas, discursivas e sociais que permeiam os processos de negociação de sentidos entre pares de aprendizes em parcerias de aprendizagem no projeto *Teletandem*. Para tanto, utilizo a perspectiva da Análise Crítica do Discurso (doravante ACD) (FAIRCLOUGH, 2012, 2001; MAGALHÃES, 2001; MELO, 2011). Concomitantemente a essa análise, objetiva-se, também, localizar e problematizar instâncias de mal-entendidos na relação interpessoal dos interagentes. Mal-entendidos são definidos neste trabalho como um fenômeno complexo e intrínseco à comunicação que pode se materializar por meio de

⁴ Mais informações disponíveis na página do projeto: <http://www.teletandembrasil.org/>. Informações sobre o grupo de pesquisa cadastrado no CNPq: <http://dgp.cnpq.br/dgp/espelhogrupo/2209139477462677>

⁵ Conforme será mais detalhadamente explorado no embasamento teórico, a mediação em teletandem diferencia-se da prática do professor em sala de aula, basicamente, pois as demandas pedagógicas surgem a partir das parcerias interculturais e têm como foco auxiliar os aprendizes a conduzirem suas parcerias.

incompreensões, compreensão parcial, interpretações equivocadas e diferentes falhas na comunicação. A ocorrência de mal-entendidos pode ser decorrente de aspectos linguísticos, discursivos, sociais, fonético-fonológicos, pragmáticos etc.

A abordagem desse tema nesta tese se dá a partir da ACD, da perspectiva de Garand (2009), de Linell (1995) e Hinnenkamp (2002, 2003) em relação ao processo de identificação de instâncias de mal-entendidos em situações comunicativas. Embora mal-entendidos sejam recorrentemente associados a conflitos e desentendimentos (TEN THIJE, 2003), busco, neste trabalho, construir uma compreensão desse fenômeno como intrínseco à comunicação (GARAND, 2009) e que pode ter diferentes implicações para as parcerias e interações em teletandem. Portanto, considero, também, seu potencial para a educação dos interagentes em teletandem e de aprendizes de línguas em contextos de interação intercultural. Tendo em vista a complexidade e abrangência do conceito de mal-entendidos proposto neste trabalho, realizo ao longo desta tese uma exploração sobre as relações entre mal-entendidos e conceitos adjantes e busco a compreensão geral da natureza das interações em parcerias de aprendizagem ou encontros interculturais e, mais especificamente, em teletandem.

Formulação do tema de pesquisa

Esta pesquisa está vinculada ao projeto guarda-chuva *Teletandem: Transculturalidade na interação online em línguas estrangeiras via webcam* (TELLES, 2011). Iniciado em 2006, com o nome *Teletandem Brasil: línguas estrangeiras para todos*⁶ (TELLES & VASSALLO, 2006; VASSALLO & TELLES, 2006), o projeto tem sido pioneiro no Brasil em estudos sobre comunicação intercultural a distância, por meio da concepção de um contexto colaborativo, *online* e gratuito para a promoção de parcerias entre aprendizes de línguas via ferramentas de comunicação síncrona e multimodal (vídeo, áudio, texto e imagens), como o Skype, e baseado em princípios de aprendizagem da modalidade tandem (BRAMMERTS, 2002; BRAMMERTS & CALVERT, 2002).

⁶ O projeto foi apoiado financeiramente pela FAPESP (Processo 2006/03204-2), no período de 2007 a 2010.



Figura 1: Sessão de interação de teletandem institucional

A caracterização do contexto teletandem como intercultural tem como objetivo localizá-lo no campo de estudos sobre práticas colaborativas de aprendizagem *online*, a partir de acordos entre instituições de diferentes países. Além disso, intercultural, nesse contexto, se justifica pelos discursos recorrentemente presentes nas falas dos interagentes, nos quais a dicotomia e comparação entre suas culturas nacionais (HALL, 2006; WOODWARD, 2011) se fazem presentes (ver FREITAS, 2015; TELLES, 2015; ZAKIR, 2015). Nesse sentido, não há neste trabalho uma visão normativa de que as culturas nacionais sejam determinantes para a caracterização deste contexto, visto que as complexidades e influências transculturais na constituição desse contexto são pressupostas (TELLES, 2010, 2015).

Transculturalidade em teletandem, a partir do referencial teórico de Welsch (1999), conforme observaremos na seção dos objetivos da pesquisa, corresponde a uma visão de cultura caracterizada por processos de misturas e pluralidade de identidades fluidas. Assim, a perspectiva transcultural rejeita concepções tradicionais de cultura como “bolhas” ou “ilhas” fechadas e independentes das transformações e contatos estabelecidos local e globalmente.

Além da prática linguística promovida pelo contexto teletandem, a relação interpessoal entre os pares, na sua abrangência como um contexto colaborativo e intercultural, pode potencializar o envolvimento dos interagentes na negociação sobre suas crenças e perspectivas sobre suas culturas nacionais (TELLES, 2010). No entanto, por ser um contexto de interação social, comunicação, de aprendizagem e negociação, o teletandem pressupõe, também, a possibilidade de ocorrência de diferentes mal-entendidos, segundo foco de análise deste trabalho.

A negociação entre os interagentes no diálogo, primeiro foco de análise, é explorada neste trabalho tendo em vista os processos de construção partilhada de significados e sentidos na interação. Nesta tese, sentido e significado são usados, por vezes, simultaneamente, para se

referir aos momentos em que os interagentes negociam aspectos linguísticos, culturais ou interpessoais, a partir da distinção estabelecida por Vygotsky:

[...] o sentido de uma palavra é a soma de todos os fatos psicológicos que ela desperta em nossa consciência. Assim, o sentido é sempre uma formação dinâmica, fluida, complexa, que tem várias zonas de estabilidade variada. O significado é apenas uma dessas zonas do sentido que a palavra adquire no contexto de algum discurso e, ademais, uma zona mais estável, uniforme e exata. (VYGOTSKY, 1934/2001b, p. 465)

A interação em teletandem é abordada, portanto, em uma perspectiva sociointeracional (VYGOTSKY, 1989) e discursiva de negociação e produção de sentidos (FAIRCLOUGH, 2001, 2011) que se dá por meio da mobilização entre os interagentes de seus conhecimentos sistêmicos, de mundo e conhecimento da organização textual (BRASIL, 1998; SOARES, 2010; VYGOTSKY, 1989; FAIRCLOUGH, 2011). Por **conhecimentos sistêmicos** são entendidos os conhecimentos linguísticos, de naturezas léxico-semânticas, fonético-fonológicas, morfológicas e sintáticas. O **conhecimento de mundo** define-se como aquele construído a partir das experiências de cada indivíduo e que lhe permite reconhecer e produzir significado sobre as coisas do mundo. O **conhecimento da organização textual** é, por fim, aquele referente às rotinas interacionais no arranjo das informações em textos orais e escritos, que geralmente são classificados nos tipos textuais narrativos, descritivos e argumentativos. O foco no desenvolvimento de tais conhecimentos é apresentado e descrito nos Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN) de língua estrangeira (BRASIL, 1998) como a base para um processo de ensino e aprendizagem de línguas que permita aos aprendizes se engajar e engajar outros em interações em LE, na modalidade escrita ou oral, e se posicionar no mundo (BRASIL, 1998; SOARES, 2010).

A abordagem da interação em teletandem se alinha teoricamente com a perspectiva sociointeracional da linguagem e da aprendizagem (VYGOTSKY, 1989), uma das bases deste trabalho e do projeto temático *Teletandem e Transculturalidade*. O sociointeracionismo considera que a interação social por meio da linguagem tem papel fundamental para o desenvolvimento dos aprendizes de línguas. Essa relação pressupõe que o diálogo entre um aprendiz e um falante mais competente é uma das formas privilegiadas para a oferta de andaimes (*scaffolding*) e mediação para a produção de conhecimentos entre os aprendizes, conforme Vygotsky (1989). No contexto teletandem, essa possibilidade é facilitada devido à posição relativamente simétrica e, supostamente, recíproca e colaborativa dos interagentes que atuam em dois momentos durante a aprendizagem em tandem: como aprendizes e como

falantes mais competentes na língua de aprendizagem do outro. Essa característica encaminha a relação para o que Vassallo e Telles (2009) denominam como *simetria global*. Para os autores, o princípio da reciprocidade sustenta a relação de alternância de papéis, de modo que o falante mais proficiente possa fornecer apoios cognitivos e afetivos para a operacionalização da zona de desenvolvimento proximal (VYGOTSKY, 1989).

O teletandem apresenta-se como um contexto de comunicação privilegiado para a análise de como se dá o processo de negociação de sentidos, emergência de mal-entendidos ou dos sentidos que os interagentes produzem a partir de suas experiências, em momentos posteriores à interação. Dada a sua natureza dialógica e colaborativa que tem como principal foco a aprendizagem de línguas (TELLES, 2009), o contexto propicia (não de modo determinista e conclusivo) as condições para que os interagentes empreendam esforços para produzir e negociar sentidos, bem como para negociar possíveis mal-entendidos. Assim, considerando que mal-entendido é uma ocorrência intrínseca à comunicação (GARAND, 2009), no contexto desta pesquisa, ele é explorado e problematizado tendo em vista as complexidades das relações interculturais e colaborativas em teletandem.

Os mal-entendidos são abordados considerando-se as características contextuais da parceria (dinâmicas e processos do teletandem, mobilização dos conhecimentos dos interagentes etc.) e as dimensões linguísticas, discursivas e sociais que compreendem a negociação de sentidos, por meio de uma língua materna ou estrangeira (FAIRCLOUGH, 2011). O envolvimento de mal-entendidos nessas três dimensões da ACD corrobora uma concepção abrangente desse tema e que valoriza a compreensão dos processos de educação em línguas estrangeiras de modo contextualizado a questões discursivas e sociais que compõem as interações sociais.

Além disso, para dialogar com essa dimensão discursiva de língua, nesta tese é utilizada também uma categorização de Linell (1995) e Hinnenkamp (2002, 2003), que permite uma abordagem dos mal-entendidos também em um nível comunicativo, referente aos processos explícitos ou implícitos nos quais os interagentes identificam, evidenciam, negociam ou não ocorrências de mal-entendidos em suas interações em curso.

De acordo com Ten Thije (2003), mal-entendido trata-se de um pressuposto subentendido em estudos de comunicação intercultural (em diferentes contextos, situações e modalidades comunicativas) e está longe de ser um conceito fácil de definir, identificar e classificar. Tal fenômeno, geralmente associado a interações malsucedidas ou que leva à

interrupção de parcerias de aprendizagem, efetiva-se, no entanto, em diferentes níveis e com diversos impactos na comunicação intercultural. Como constituintes da comunicação, os mal-entendidos podem ser observados, entre outras dimensões, pela possibilidade de identificação e negociação ou não de sua ocorrência, pelos próprios sujeitos interagentes, no momento da interação ou após, ou por observadores externos que podem atuar como mediadores da comunicação (LINELL, 1995; HINNENKAMP, 2002, 2003).

Diante da complexidade do tema e das diferentes abordagens possíveis, para esta tese elaboro uma definição funcional de mal-entendido que o caracteriza como uma ocorrência dialógica intrínseca à comunicação (GARAND, 2009) e que pode se materializar em diferentes níveis (fonético, semântico, pragmático, discursivo, por exemplo). Mal-entendidos podem ser associados, em um continuum, a fenômenos complexos, como incompreensões, má-interpretações, falhas discursivas (MENARD-WARWICK, 2009) e pode desencadear desconfortos, risos, constrangimentos, conflitos e espaços que demandem a negociação e ajuste de sentidos pretendidos em interações interpessoais. Nesta tese, considera-se esse fenômeno a partir do seu potencial para a conscientização linguístico-discursiva para a formação de aprendizes de línguas e para o contexto da mediação em contextos interculturais de comunicação. Ainda, para esta tese, nele está englobada a reprodução de discursos que reforçam o sentido de diferenças e distanciamento entre os interagentes em contextos de comunicação intercultural. Desse modo, mal-entendidos são compreendidos, primordialmente, a partir da negociação de sentidos linguístico-discursivos na comunicação intercultural.

A presente pesquisa tem como eixo teórico-metodológico central a ACD (FAIRCLOUGH, 2001, 2011; MAGALHÃES, 2001; MELO, 2011) e a pesquisa qualitativa de base interpretativa (GLESNE; PESHKIN, 1992). A caracterização da emergência de mal-entendidos na dinâmica interativa entre os pares se dá a partir da análise focal de interações de teletandem de duas parcerias português-inglês (perspectiva do pesquisador) e de narrativas complementares de um grupo de interagentes brasileiros sobre suas percepções sobre mal-entendidos em parcerias português-inglês (perspectiva dos aprendizes, praticantes de teletandem).

Esta tese também busca trazer em seu bojo possíveis implicações pedagógicas para a prática de ensino de idiomas estrangeiros. Assim, a análise das interações das duplas de teletandem gerará reflexões para se pensar a prática de mediação exercida por professores

mediadores de teletandem (e de outros contextos de interações interculturais *online* e institucionais). Esta prática de mediação do teletandem se caracteriza, basicamente, pelo apoio pedagógico oferecido aos interagentes pelo professor da língua estrangeira durante o processo de parceria e em sessões regulares de orientações e reflexões compartilhadas (aluno x professor e aluno x aluno) sobre o processo de aprendizagem e sobre a parceria (FUNO, 2015). As contribuições para a mediação são exploradas ao final do capítulo de análise de dados, a partir dos resultados da análise das características das interações e da emergência de mal-entendidos nas parcerias consideradas.

Objetivos e perguntas de pesquisa

O projeto geral *Teletandem e Transculturalidade* (TELLES, 2011), ao qual esta pesquisa vincula-se, tem como principal objetivo explorar, sob diferentes perspectivas, a dimensão cultural no contexto de prática de teletandem. Por meio de um enfoque na natureza, nas estruturas e nos processos de negociação intercultural na comunicação mediada por *webcam*, o projeto visa a: (a) trazer contribuições para a compreensão do contexto teletandem; (b) contribuir para a formação de aprendizes de línguas, tendo em vista uma educação para a cidadania global, e, também, (c) promover práticas pedagógicas que abarquem a dimensão cultural nos processos de mediação pedagógica conduzidos pelo professor de línguas estrangeiras após as sessões de teletandem.

O atual enfoque do projeto geral tem como embasamento teórico fundamental a perspectiva da transculturalidade. De acordo com Welsch (1999), esta abordagem considera cultura como um processo marcado pela *hibridização* e pela constituição de identidades cada vez mais complexas e agregadoras de influências culturais de múltiplas origens e, por isso, transculturais. Sendo assim, a concepção clássica de culturas como ilhas isoladas, ou monoculturas, é questionada pelo autor. Tal concepção, originária no século XVIII e que ainda persiste no cenário político e linguístico das abordagens sobre cultura, é, segundo Welsch (1999), caracterizada pelas seguintes perspectivas (a) *homogeneização social*, por pressupor que comportamentos e identidades individuais e de grupos podem ser unificados dentro de uma única cultura, (b) *consolidação étnica*, que constitui normativamente os discursos sobre “a cultura de um povo”, a partir de características forjadamente inatas (ou socialmente “fabricadas” ou “imaginadas” e (c) *delimitação intercultural*, que implica a distinção e separação entre culturas, criando sentidos de pertencimento e “do estrangeiro”.

De acordo com Welsch (1999), “As sociedades modernas são diferenciadas dentro de si mesmas a um grau tão elevado que uniformidade não é mais um constitutivo, ou alcançável a elas (e há dúvidas razoáveis quanto ao fato de já terem sido historicamente).”⁷ (p. 2, tradução nossa). Ao longo da história, diferentes movimentos sociais, políticos e econômicos de colonização e exploração, aliados, no século XX, ao desenvolvimento acelerado de tecnologias de comunicação e à globalização, contribuíram para a configuração de identidades cada vez mais complexas, instáveis e fluidas, que superam as bordas discursivamente construídas sobre culturas nacionais, baseadas em fronteiras geográficas. Portanto, a perspectiva da transculturalidade, que embasa o escopo do projeto temático e orienta os objetivos gerais das pesquisas neste contexto, permite que esta tese e os demais trabalhos sobre teletandem abordem as negociações de sentido sobre cultura nas interações. A perspectiva da transculturalidade também permite identificar os discursos que as embasam, como eles são articulados e como caracterizam o diálogo dos interagentes nas interações.

Assim, o conceito de transculturalidade relaciona-se aos objetivos deste trabalho, na medida em que ele pressupõe e, ao mesmo tempo, pode dar conta da diversidade na constituição de identidades culturais dos interagentes. Nesse sentido, a exploração das produções de sentidos sobre cultura buscará localizá-las em nível discursivo da negociação. No nível discursivo, acreditamos que as negociações sobre cultura em teletandem sejam caracterizadas pelo estabelecimento de dicotomias e/ou marcação de diferenças (“eu brasileiro” – “você estrangeiro”) entre os aprendizes, como um dos mecanismos de produção de identidades nacionais (WOODWARD, 2011; TELLES, 2015).

Tendo em vista os objetivos gerais do projeto *Teletandem e Transculturalidade* (TELLES, 2011) e sua orientação teórica, esta tese analisa: (a) as características do diálogo intercultural em teletandem, por meio da mobilização dos conhecimentos dos interagentes e pela perspectiva linguística e sócio-discursiva dos processos de negociação de sentidos e (b) identifica os mal-entendidos ocorridos ou possíveis nas interações. Para tanto, as perguntas de pesquisa que guiam a exploração do tema são:

⁷ No original: Modern societies are differentiated within themselves to such a high degree that uniformity is no longer constitutive to, or achievable for them (and there are reasonable doubts as to whether it ever has been historically).

- (a) **Quais as características da prática linguística, discursiva e social nas parcerias de teletandem nos processos de negociação de sentidos?**
- (b) **Que espaço ocupam os mal-entendidos nas interações?**
- (c) **De que modos a dimensão de cultura que permeia discursivamente o diálogo intercultural em teletandem pode contribuir para a compreensão dos mal-entendidos identificados?**

Por meio da análise que responde a essas perguntas de pesquisa, os conhecimentos acerca das dimensões linguísticas, discursivas e sociais em teletandem e dos mal-entendidos podem gerar encaminhamentos importantes para a mediação em teletandem. Portanto, essa dimensão do contexto da prática de teletandem – *mediação* – é abordada no final da análise dos dados. Nossa intenção é, portanto, relacionar os resultados e possíveis contribuições do estudo à prática da mediação do professor em contexto teletandem e em contextos interculturais de parcerias (tele)colaborativas de aprendizagem de línguas.

Em decorrência do papel central que aspectos culturais têm ganhado em políticas de desenvolvimento de currículos e em projetos colaborativos, como objetivo geral desta tese, a compreensão dos mal-entendidos na dinâmica interativa em teletandem torna-se mais do que uma mera questão prático-pedagógica de prover professores/mediadores e aprendizes com ferramentas para evitá-los, identificá-los, resolvê-los e negociá-los. Trata-se de uma questão de compreender qual o papel discursivo e as múltiplas implicações ideológicas de mal-entendidos na comunicação intercultural. Para tal empreitada, temos de considerar os modos pelos quais eles são gerados e negociados. Por fim, devemos pensar quais suas implicações educacionais para as parcerias e para o desenvolvimento dos aprendizes como cidadãos do (e no) mundo atual, falantes e produtores de discursos nas línguas estrangeiras.

Na próxima seção, passamos para a justificativa da relevância deste tema de pesquisa.

Justificativa e relevância do tema de pesquisa

As características da interação em teletandem (via perspectiva linguística, discursiva e social das negociações de sentidos) e a ocorrência de mal-entendidos em interações de teletandem precisam ser investigadas de forma a ampliar a compreensão sobre as

negociações de sentido nesse (relativamente novo) contexto virtual, autônomo e colaborativo de aprendizagem de línguas estrangeiras. Além disso, este foco de análise visa a facilitar a promoção de parcerias interculturais entre universidades, aprendizes e programas de cooperação internacional, por meio da compreensão das características que esses tipos de parcerias e *contatos interculturais online* (KRAMSCH, 2014; TELLES, 2015) podem envolver. Esta pesquisa envolve a abordagem direta ou indireta de questões importantes para o campo da comunicação intercultural *online*, colaborativa e de aprendizagem de línguas. Dentre as principais questões, destaco (a) como os aprendizes se engajam na interação e, quando necessário, negociam mal-entendidos, por meio da mobilização de seus conhecimentos sistêmicos, de mundo e textual, (b) como produzem significados a partir de experiências com mal-entendidos, (c) quais os processos dos interagentes para identificar mal-entendidos, evitá-los ou negociá-los (d) a quais fenômenos ou causas eles podem ser atribuídos, (e) quais são seus impactos nas interações, (f) como contribuem para o desenvolvimento dos aprendizes como falantes interculturais, dentre outras.

A análise da interação em teletandem, por uma perspectiva linguística, discursiva e social das negociações de sentidos e de mal-entendidos contribui para a compreensão das relações interpessoais nesse contexto. Outra contribuição é decorrente dos subsídios que podem ser gerados para futuras pesquisas sobre a mediação pedagógica, tendo em vista a formação de aprendizes de línguas para o exercício de uma cidadania global (RISAGER, 2007). Uma formação voltada para o desenvolvimento de uma cidadania global visa a propiciar a falantes de diferentes línguas um posicionamento de modo mais consciente e crítico em situações de comunicação intercultural.

O foco na análise de processos interativos e de negociação de significados e sentidos se alinha aos objetivos dos Parâmetros Curriculares Nacionais de Línguas Estrangeiras (PCN-LEs) (BRASIL, 1998), o qual se baseia na perspectiva sociointeracional de aprendizagem. Nessa perspectiva, a aprendizagem tem como base a conscientização sobre a relação entre o uso dos conhecimentos sistêmicos, de mundo e textual para a promoção do conhecimento crítico em relação aos modos como “a linguagem é usada no mundo social, como reflexo de crenças, valores e projetos políticos.” (p. 15). Elaborado para a realidade da sala de aula e com foco na habilidade de leitura, o documento prevê uma dificuldade de promover essa conscientização.

O contexto tradicional de sala de aula pode envolver uma participação assimétrica entre professor e aluno. Portanto, aprendizes de línguas podem ter poucas oportunidades (e, frequentemente, as têm) para negociar sentidos e se engajar em interações sociais por meio da língua estrangeira. Nesse sentido, o contexto teletandem pode contribuir para a construção de uma perspectiva crítica sobre as diferentes dimensões imbricadas nos processos de construção de sentidos no uso da língua estrangeira na vida social. Essa proposta alinha o teletandem aos objetivos gerais da concepção do papel político e social da aprendizagem de uma língua estrangeira previstas pelos PCN-LEs, documento base para orientar as transformações na educação de línguas.

No contexto teletandem, a assimetria na interação social é diminuída visto que os aprendizes têm a oportunidade de engajar-se em uma comunicação real com um falante estrangeiro e compartilhar suas experiências, crenças etc. Portanto, o aprendiz se constitui como sujeito do discurso e mobiliza seus conhecimentos para manter a interação em língua estrangeira. Além do engajamento para manter uma relação interpessoal nas sessões de teletandem, por meio da língua estrangeira alvo, o contexto da mediação em teletandem pressupõe uma posição mais aberta e colaborativa do professor-mediador para negociar sentidos com os aprendizes ao auxiliá-los a ressignificar a aprendizagem e a interação (SALOMÃO, 2008). Desse modo, o aprendiz pode se beneficiar duplamente, na medida em que o engajamento com o processo interativo e com a aprendizagem possa ser promovido nesses dois momentos da aprendizagem em teletandem.

Em relação à abordagem de mal-entendidos, este tema posiciona a presente pesquisa na agenda das demandas atuais do campo de ensino e aprendizagem de línguas e de políticas de promoção de parcerias colaborativas entre instituições internacionais, processos de internacionalização e promoção de intercâmbios acadêmicos. Além disso, a presente pesquisa contribui para a ampliação do escopo de pesquisa do projeto *Teletandem e Transculturalidade*, atendendo à atual necessidade de desenvolvimento de estudos que contemplem a dimensão cultural das relações interpessoais nas sessões de teletandem (TELLES, 2015).

No contexto de pesquisa da comunicação em teletandem ainda não há um estudo sobre mal-entendidos. No entanto, há estudos que enfocam diferentes perspectivas e fenômenos adjacentes aos mal-entendidos e com foco na interação, que sinalizam a importância de se analisar as relações em teletandem e os diferentes modos como os interagentes se engajam e

negociam sentidos na parceria e na comunicação em língua estrangeira (BENEDETTI & RODRIGUES, 2010; TELLES & MAROTI, 2008). Esses estudos aproximam-se do nosso escopo de pesquisa por considerarem diversas ocorrências que podem estar relacionadas a mal-entendidos. Estes, devido a sua natureza complexa, podem dialogar com diferentes eventos da comunicação.

Ao analisar duas parcerias em teletandem e narrativas de um grupo de aprendizes brasileiros que trazem suas reflexões sobre mal-entendidos em suas experiências como interagentes, esta tese também contribui para uma maior compreensão acerca da relação interpessoal e de aprendizagem nesse contexto. Desse modo, ela poderá contribuir para a compreensão do espaço da mediação como uma oportunidade de discussão e orientação pedagógica para os praticantes de teletandem. Nesse contexto, reflexões orientadas para temas que abranjam as características do contexto e das dimensões linguísticas discursivas e sociais das interações interculturais podem contribuir para a formação crítica dos aprendizes.

Passamos, a seguir, para a descrição de como a tese está organizada nos capítulos e seções que estruturam este trabalho.

Organização da tese

Esta tese está organizada em quatro capítulos seguidos das referências dos trabalhos citados em todo o trabalho e apêndices.

O Capítulo 1 corresponde às referências teóricas que embasam a perspectiva de análise e a construção do tema de pesquisa. Nele, discorro sobre as características do contexto teletandem, de contextos de comunicação intercultural e da relação entre discurso, cultura e mal-entendidos. Além disso, apresento as contribuições da ACD para a abordagem e análise de mal-entendidos.

No Capítulo 2, apresento o embasamento metodológico, instrumentos de coleta e construção do banco de dados, procedimentos de organização e análise dos dados, orientados pela ACD e pela categorização proposta por Linell (1995) e Hinnenkamp (2002, 2003). Além disso, caracterizo o contexto e as condições de coleta de dados, juntamente com uma caracterização dos participantes de pesquisa.

No Capítulo 3, analiso os excertos derivados das transcrições das interações das duas duplas focais para caracterizá-los em suas dimensões linguísticas, discursivas e sociais

(FAIRCLOUGH, 2001) e identificar e problematizar a ocorrência de mal-entendidos. Neste capítulo, analiso, também, narrativas de um grupo de interagentes brasileiros para identificar, na fala desses participantes, suas perspectivas sobre o que eles entendem por mal-entendidos e como eles se materializam em suas parcerias. O Capítulo 3 é finalizado com considerações sobre os possíveis impactos da análise para o contexto da mediação pedagógica em teletandem.

No capítulo correspondente às Considerações Finais, respondo as perguntas de pesquisa e trago as reflexões finais sobre as dificuldades e limitações desta pesquisa e proponho alguns encaminhamentos para pesquisas futuras.

Início, portanto, no capítulo a seguir, abordando o embasamento teórico que orienta a análise e compreensão dos dados desta pesquisa.

CAPÍTULO 1: REFERENCIAL TEÓRICO

No presente capítulo, são apresentados o contexto da interação em teletandem e o referencial teórico que orienta a compreensão das práticas linguísticas, discursivas e sociais na interação em teletandem e do fenômeno dos mal-entendidos. Para tanto, eles são contextualizados no âmbito das discussões no campo da comunicação intercultural, na relação que o conceito de cultura adquire na comunicação intercultural e nas contribuições da ACD para a compreensão dos processos de negociação de sentidos e dos mal-entendidos em teletandem.

1.1 O contexto teletandem de aprendizagem

O contexto teletandem, conforme já antecipado na introdução desta tese, constitui-se a partir do estabelecimento de parcerias institucionais entre aprendizes de português de universidades estrangeiras e aprendizes de línguas estrangeiras brasileiros, vinculados a universidades públicas que promovem as parcerias. De modo colaborativo, em encontros regulares, os pares participantes realizam sessões orais por meio das quais cada interagente pode praticar sua língua-alvo e ajudar, de modo recíproco, o par interagente, com o conhecimento que cada um possui da língua materna ou de proficiência (TELLES, 2009). Nesse contexto, os interagentes podem receber apoio de mediadores, ou seja, professores ou pesquisadores que, basicamente, os auxiliam com questões práticas no estabelecimento das parcerias e com questões pedagógicas relacionadas ao processo de aprendizagem e da relação interpessoal (FUNO, 2015; ELSTERMANN, 2016).

A prática de teletandem é orientada pelos conceitos de autonomia, reciprocidade e uso separado das línguas que fundamentam a modalidade de tandem face-a-face, ou presencial, do qual o teletandem é originário (BRAMMERTS, 2002). Tais princípios, definidos no quadro a seguir, são importantes para a caracterização do contexto e das expectativas sobre o papel e abordagem dos aprendizes e mediadores sobre as parcerias.

Quadro 1: Definição dos princípios de interação em tandem que orientam a concepção do contexto teletandem

Princípio	Definição
Autonomia	“Cada um dos parceiros é responsável pela sua própria aprendizagem, determinando <i>como, quando e o que</i> pretende aprender, assim como qual a ajuda que gostaria de obter por parte do seu parceiro.” (BRAMMERTS, 2002, p.17)
Separação de línguas	“Os parceiros devem tentar manter a igualdade de status das línguas dentro da parceria, assim como a instrumentalização do uso separado delas durante as sessões.” (SALOMÃO; SILVA; DANIEL, 2009, p. 90) – (definição referente ao contexto teletandem)
Reciprocidade	“A aprendizagem de línguas em tandem desenvolve-se no âmbito de uma parceria, contribuindo cada parceiro com as aptidões e competências que o outro pretende adquirir e apoiando-se reciprocamente. A dependência recíproca dos parceiros requer que se empenhem mutuamente, tirando cada um o aproveitamento máximo do trabalho conjunto.” (BRAMMERTS, 2002, p. 17)

O funcionamento desses princípios (que caracterizam inicialmente o contexto tandem e que foram incorporados à concepção do contexto teletandem) se dá de modo interdependente e variável, de acordo com a modalidade de teletandem praticadas, com as características, acordos e compreensão que cada interagente tem de cada conceito. No caso do teletandem, os princípios podem ter diferentes implicações, a depender do tipo de modalidade de parceria estabelecida entre os pares e entre as instituições participantes. Portanto, as parcerias de teletandem podem ser estabelecidas em diferentes modalidades. Para os propósitos desta pesquisa focalizamos as modalidades de *teletandem institucional integrado* e *institucional não-integrado* (ARANHA & CAVALARI, 2014), já que elas caracterizam o contexto de coleta de dados do presente trabalho⁸.

Seguindo as definições de Aranha e Cavalari (2014), o caráter institucional da prática de teletandem diz respeito a sua promoção, reconhecimento e realização por um estabelecimento de ensino (público, privado, ensino médio, universidade, centro de ensino de línguas, dentre outros). Havendo a institucionalização, o teletandem pode ser realizado de modo integrado ou não-integrado.

Segundo as autoras, o *teletandem institucional integrado* é aquele realizado no contexto de um curso, de caráter obrigatório para os alunos e por meio do qual o aluno pode

⁸ Para conhecimento das outras modalidades de teletandem, desde o início do projeto Teletandem Brasil, ver Aranha e Cavalari (2014) e Messias (mimeo).

receber uma nota pela participação e realização das atividades previstas (sessões orais e outras atividades paralelas possíveis (por exemplo, diários reflexivos, participação em fóruns de discussão *online* etc.). No caso do *teletandem institucional não-integrado*, os alunos e professores recebem apoio e recursos estruturais (laboratório de informática, por exemplo) e logísticos (parceria com universidades no exterior, equipe de mediação etc.), mas a prática de teletandem pelos alunos não recebe um reconhecimento oficial ou não é necessariamente parte integrante de um curso. Desse modo, em contexto universitário, por exemplo, essa modalidade permite uma maior flexibilidade para envolver alunos de diferentes cursos para a prática da língua-alvo de modo voluntário, já que o recebimento de créditos ou controle mais rígido de um professor não está envolvido no processo de conclusão de um curso. Por outro lado, a modalidade institucional não-integrada pode demandar mais envolvimento e autonomia dos aprendizes para o gerenciamento dos horários das interações (tendo em vista as parcerias entre instituições que passam por mudanças de fuso) para se ajustar à agenda de interações e estabelecer e cumprir os próprios objetivos de aprendizagem.

Uma parceria na qual apenas uma das instituições promove a prática de teletandem como parte integrante do currículo de um curso, como no caso da modalidade institucional integrada, é classificada por Messias (mimeo) como uma parceria de *teletandem institucional semi-integrada*. No caso desta pesquisa, as atividades de teletandem foram realizadas na modalidade institucional semi-integrada, sendo integrada para a universidade estrangeira participante e não-integrada para a instituição brasileira.

Tendo em vista as principais diferenças entre cada modalidade, podemos observar como a apropriação desses princípios pelos interagentes pode variar e se constituir de modos complexos nas parcerias (MARINOTO; TELLES; SOUZA, mimeo). No entanto, a definição de cada princípio pressupõe certo grau de comprometimento dos aprendizes no gerenciamento da própria aprendizagem e na manutenção da relação colaborativa com o par. Seria adequado se tal comprometimento fosse independente das diferenças nas dimensões individuais, sociais e contextuais, tais como motivação, hegemonia de determinada língua, condições de acesso aos recursos necessários para as interações. Tais diferenças têm impacto sobre o encaminhamento da parceria de aprendizagem.

Além dos três princípios de *autonomia*, *reciprocidade* e *separação das línguas*, o contexto teletandem também se caracteriza pela proposição de uma rotina de aprendizagem para cada sessão. Para uma interação de 50 minutos, com uma divisão de 25 minutos para

cada língua, por exemplo, a rotina pressuposta abrange momentos de (a) conversação (70% do tempo de cada turno da interação), (b) insumo linguístico (20%) e (c) avaliação da sessão (10%), (TELLES & VASSALLO, 2006; FURTOSO, 2009). A configuração dessa rotina de aprendizagem é orientada, segundo Vassallo e Telles (2009, p. 52), por “[...] perspectivas teóricas oferecidas pela *Abordagem lexical* (*Lexical Approach*, Lewis, 1993, 2002) e pelos estudos acerca do *Enfoque na Forma* (*Focus-on-form*, Doughty e Williams, 2004)”.

O momento da conversação pode ser orientado, por exemplo, a partir da abordagem de aquisição de línguas, pelos conceitos de *enfoque na forma* e *enfoque no conteúdo* (LONG, 1991; DOUGHTY & WILLIAMS, 2004). Sendo um dos aspectos que diferencia o teletandem de um bate-papo informal, os pares (no momento em que atuam como falantes competentes nas línguas de proficiência) são orientados a prestarem atenção ao conteúdo e aos aspectos linguístico-estruturais da produção oral de seus parceiros (que atuam como aprendizes). Durante a sessão oral, espera-se que os aprendizes possam selecionar livremente os temas das sessões (corroborando o *princípio da autonomia*) ou seguir sugestões dos mediadores ou professores.

Os interagentes podem se auxiliar mutuamente para a condução da sessão oral e podem fazer anotações sobre erros mais recorrentes, dificuldades com vocabulário, pronúncia ou outras questões que estejam comprometendo a produção ou compreensão do conteúdo compartilhado. Desse modo, o *enfoque na forma e no conteúdo* que orienta a concepção da conversação em teletandem, a caracteriza como “monitorada”, pois, segundo Vassallo e Telles (2009, p. 34), “[...] o falante proficiente executa um tipo de processo de andaime (*scaffolding* – ver Vygotsky, 1978; Bruner, 1966) com o intuito de oferecer ao aprendiz menos proficiente elementos linguísticos de que ele necessita para atingir seus objetivos de comunicação na língua-alvo.” Esse processo se dá à medida que os aprendizes conseguem empreender uma atenção ao conteúdo compartilhado e também aos aspectos da estrutura linguístico-discursiva necessária para a produção de sentidos. A questão da mediação em teletandem, portanto, não é apenas considerada do ponto de vista do professor-mediador. É considerada, também, do ponto de vista do parceiro que ajuda o outro a aprender sua própria língua ou língua de proficiência (os pares podem não ser nativos da língua-alvo).

O *enfoque na forma e no conteúdo* (LONG, 1991; DOUGHTY & WILLIAMS, 2004) apresenta-se na concepção da conversação em teletandem como um guia sobre os papéis que

os aprendizes podem desempenhar. Nesse sentido, esse enfoque pode auxiliá-los a potencializar a própria aprendizagem e a aprendizagem dos parceiros, na medida em que ambos saibam que podem esperar de seus pares e também conduzir momentos de negociação de sentidos (realizar correções, esclarecimentos, repetições, questionamentos etc.). No entanto, esse enfoque pode ser compreendido de modo bastante genérico pelos interagentes, sem uma atenção para os aspectos discursivos implicados na forma e no conteúdo do que é veiculado por meio do diálogo em teletandem. Portanto, embora esse enfoque seja pressuposto em teletandem, nesta tese, a análise visa orientar-se por uma abordagem discursiva que, não exclui a importância dessa abordagem, mas que a considera de modo integrado aos processos de negociação de sentidos por meio dos quais os aspectos linguísticos e socio-discursivos são destacados.

O segundo momento da interação pode ocorrer concomitantemente ao primeiro ou em um momento separado. Eles dependerão dos acordos entre os pares e das estratégias de correção e negociação utilizadas. Para o fornecimento de insumo ou comentários sobre a língua, o interagente mais competente pode usar suas anotações para fornecer comentários ou correções, durante ou após a conversação, que ajudem o parceiro a melhorar sua produção gramatical, lexical ou pronúncia. Furtoso (2009), após análise de diferentes tipos de *feedback* fornecidos em interações de teletandem, afirma que esse momento é mais caracterizado pela predominância de *feedback* avaliativo, semelhante ao que Paiva (2003) denomina *feedback* de sala de aula e que engloba “1. Correção explícita; 2. Pedidos de esclarecimento; 3. *Feedback* metalinguístico; 4. Elicitação; 5. Repetição; 6. Reformulação.” (FURTOSO, 2009, p. 303).

O último momento pressuposto é a reflexão compartilhada que, segundo Telles e Vassallo (2009, p. 53), “é importante para rever os acordos comuns, desenvolver a percepção de formar uma parceria, construir significados sobre o próprio teletandem e decidir seus rumos.”. Portanto, esse momento é mais voltado para a negociação de significados sobre a própria parceria, sobre possibilidades para mudanças, tendo em vista as necessidades de cada interagente e da dinâmica da relação interpessoal estabelecida.

Além das sessões orais de teletandem, o contexto prevê a oferta de mediação pedagógica aos interagentes no decorrer da parceria. A mediação é considerada parte fundamental do processo de aprendizagem, visto que é o momento no qual os mediadores podem conduzir os aprendizes a ressignificar e refletir sobre a própria parceria e a

experiência de aprendizagem. Conforme descrito na próxima seção, a mediação pode, também, auxiliá-los a identificar dificuldades, problemas e a pensar sobre possíveis soluções (SALOMÃO, 2008).

O planejamento e a organização das interações e de todo o processo de parceria são realizados pelas equipes responsáveis pelo curso de português nas universidades estrangeiras (professores, coordenadores, assistentes pedagógicos) e pelas equipes de professores e pesquisadores do projeto *Teletandem e Transculturalidade*, nas universidades brasileiras participantes. Por meio de encontros regulares, somando uma média de 12 encontros semestrais de 50 minutos cada um, os pares (formados por aprendizes de português e de inglês ou de outras línguas estrangeiras) dividem o tempo para a comunicação na língua-alvo um do outro. Os interagentes podem, portanto, praticar e desenvolver suas habilidades orais no uso da língua-alvo, com o apoio de um parceiro mais proficiente.

O desenvolvimento desta seção deu destaque para a estrutura e funcionamento das parcerias de teletandem e das sessões orais. Para tanto, descrevemos os princípios e a fundamentação teórica principal que fundamentaram a concepção e configuração desse contexto. Tendo em vista essa contextualização, a partir da seção 1.3 deste capítulo, passamos a delimitar o foco da análise, considerando os aspectos interculturais da comunicação em teletandem.

Na seção seguinte, abordamos a mediação pedagógica e sua relevância no contexto teletandem.

1.2 Mediação em teletandem

A mediação no contexto do teletandem tem sido estudada desde o início do projeto Teletandem Brasil, em 2006, quando as parcerias eram estabelecidas predominantemente com características que se aproximam do modo independente de aprendizagem em tandem. A caracterização da prática independente se dá conforme configuração de uma das modalidades do contexto tandem (Tandem Independente), que dá origem ao contexto teletandem (BRAMMERTS, 2002). O tandem independente corresponde às parcerias realizadas como um acordo mútuo entre indivíduos interessados, respectivamente, em praticar a língua de proficiência um do outro. Nesse caso, as parcerias são formadas e ocorrem fora de um contexto institucional (VASSALLO & TELLES, 2009, p. 24).

No contexto teletandem, a forma independente de parceria foi viabilizada pelo grupo de pesquisa do projeto Teletandem Brasil durante os seus três primeiros anos (2005-2007), com apoio institucional das universidades interessadas em estabelecer as primeiras parcerias. Nesse caso, o cadastro para participação e parceria era realizado, predominantemente, por meio de uma ficha cadastral disponível no *website* do projeto e as parcerias estabelecidas pelos coordenadores do projeto. Apesar de estar vinculada a uma universidade, esse tipo de parceria pode ser caracterizada como independente, pois os interagentes tinham a liberdade para realizar as interações de suas casas e tinham um controle na definição dos objetivos, número de interações, período etc. Não se constituíam, portanto, encontros regulares entre grupos em um laboratório, como no caso do teletandem institucional integrado e não-integrado (ARANHA & CAVALARI, 2014). Tais parcerias independentes podem não ter, necessariamente, um vínculo com algum curso que demande ou utilize a prática de teletandem como parte de um currículo ou complementar a ele. A mediação, nesse caso, pode ser realizada tendo em vista as características e possibilidades para cada parceria.

As primeiras pesquisas sobre mediação em teletandem, apresentadas no quadro a seguir, abrangem um escopo amplo que aborda diferentes modalidades e tipos de parcerias. Dentre os trabalhos dedicados a caracterizar a mediação no contexto teletandem, focamos neste item a tese de Funo (2015). O trabalho de Funo (2015) é um dos pioneiros na abordagem da mediação na modalidade de teletandem institucional semi-integrado, foco desta pesquisa. A autora apresenta uma síntese da história sobre mediação em teletandem, iniciada em 2006, e discute suas bases teóricas, construídas na abordagem sociocultural dos processos de aprendizagem (VYGOTSKY, 1978).

Quadro 2: Principais trabalhos sobre mediação em teletandem

Autor, Ano, Natureza do trabalho	Título trabalho	Foco
BEDRAN (2008) , Dissertação	A (re)construção das crenças do par interagente e dos professores-mediadores no teletandem	Identificar e analisar as crenças de professores-mediadores e interagentes de teletandem nos processos de interação e mediação.
MESQUITA (2008) , Dissertação	Crenças e práticas de avaliação no processo interativo e na mediação de um par no tandem a distância: um estudo de caso	As crenças sobre avaliação de uma mediadora e uma interagente em relação à interação e à mediação em teletandem.
SALOMÃO (2008) , Dissertação	Gerenciamento e estratégias pedagógicas na mediação dos pares no teletandem e seus reflexos para as práticas pedagógicas dos interagentes	Análise das estratégias de mediação utilizadas por uma mediadora de um par interagente e suas implicações para a prática pedagógica das interagentes (professoras de LE em formação).
CANDIDO (2010) , Dissertação	Teletandem: sessões de orientação e suas perspectivas para o curso de letras	A formação inicial de professores de línguas, no contexto das práticas de orientação e mediação no laboratório de teletandem.
FUNO (2015) , Tese	Teletandem: um estudo sobre identidades culturais e sessões de mediação da aprendizagem	Caracterização das sessões de mediação a partir dos aspectos culturais que são abordados nesse contexto.
ELSTERMANN (2016) , Tese	Learner support in telecollaboration: peer group mediation in teletandem	As primeiras sessões de mediação em grupo, realizadas em 2010 em reuniões quinzenais entre a mediadora e um grupo de aprendizes de alemão.

Segundo Funo (2015, p. 37), a mediação em teletandem institucional não-integrado (para a universidade brasileira envolvida em parceria institucional semi-integrada com universidades norte-americanas no contexto do estudo), pode ser definida como “encontros presenciais ou virtuais, em grupos ou apenas entre um interagente e seu mediador, previamente agendados ou solicitados sem agendamento prévio”. Esses encontros constituem-se, para a autora, como momentos interpelativos nos quais os interagentes compartilham suas experiências nas interações de teletandem. A partir da perspectiva do

interagente, ele e o mediador (geralmente professores, alunos de pós-graduação ou bolsistas de Iniciação Científica vinculados ao projeto) dialogam com suas experiências. O mediador fornece apoio para possíveis necessidades, declaradas pelos interagentes ou identificadas por ele próprio. Uma das principais características da mediação é o seu caráter não diretivo. A relação mediador-aprendiz deve ser pautada pela colaboração e negociação, assim como a própria concepção do contexto das interações de teletandem (SALOMÃO, 2008).

O conceito de mediação é central na abordagem sociocultural de Vygotsky (1978). Pressupõe que a aprendizagem e desenvolvimento ocorrem por meio da interação social entre o aprendiz e parceiros mais capazes, durante a realização de determinadas tarefas. Assim, o mediador pode ser caracterizado como um articulador de conhecimentos. Ele busca possibilitar o desenvolvimento do aprendiz para a resolução de problemas, reflexão e otimização do processo de aprendizagem e relação interpessoal entre os pares. Assim o faz a partir dos conhecimentos que ele já domina (nível de desenvolvimento real) e por meio do fornecimento de *andaimes*, por parte do mediador, de modo a atingir o nível de desenvolvimento potencial do aprendiz. Portanto, no contexto teletandem, a mediação tem o papel de orientar os interagentes a observar e refletir sobre questões relacionadas ao contato e aprendizagem intercultural em língua estrangeira.

Tendo em vista a importância do mediador no fornecimento de *andaimes* para o aprendiz, a mediação se constitui como um contexto rico para a instrumentalização dos aprendizes, para o desenvolvimento de uma consciência crítica sobre o uso da linguagem e sobre os processos de produção de sentidos. Dessa perspectiva, a conscientização sobre o papel dos mal-entendidos e reconhecimento desse fenômeno como uma realidade intrínseca à linguagem pode contribuir para a formação dos aprendizes. Tal conscientização pode, também, contribuir para o exercício de uma cidadania global (RISAGER, 2007), com aprendizes capazes de se engajarem em interações interpessoais colaborativas de aprendizagem para a negociação de sentidos.

No trabalho de Funo (2015), temos acesso a uma detalhada análise do papel da mediação na formação dos aprendizes para uma reflexão crítica. Um dos focos da análise da autora diz respeito aos modos como as questões relacionadas à cultura são abordadas na mediação em teletandem entre mediadores e interagentes brasileiros.

A descrição de um dos interagentes de Funo (2015) sobre a relação com uma parceira norte-americana deixa evidente uma dificuldade de compreender e analisar as diferenças na relação que lhe causaram certo desconforto e estranhamento. Diante dessa dificuldade, a mediação no contexto observado é realizada de modo a abrir um espaço para que o próprio interagente produzisse sentidos sobre sua relação em teletandem. Segundo Funo (2015), embora o próprio interagente não conseguisse expressar a razão para o estranhamento narrado por ele, pode-se concluir que ele decorre das pressuposições que o interagente brasileiro trazia e que eram confrontadas na relação via teletandem. Portanto, a mediação se torna um contexto pedagógico propício para a instrumentalização dos aprendizes para lidar com as características da relação intercultural e com possíveis desconfortos. Tais características e desconfortos podem ser decorrentes de mal-entendidos que se baseiam, entre diversos outros fatores, em pressupostos e estereótipos que são confrontados na relação.

Esta breve caracterização localiza a mediação no contexto do teletandem. Ela será retomada no final da análise dos dados, com alguns direcionamentos referentes às possíveis contribuições deste trabalho para os processos de mediação em teletandem. A seguir, apresentamos as principais características e problemáticas de contextos e situações de interação intercultural.

1.3 Características de interações interculturais de aprendizagem

De acordo com Thorne (2010), interações interculturais têm sido estudadas e estruturadas, basicamente, sob o escopo de três abordagens contemporâneas para parcerias colaborativas de aprendizagem a distância: a) educação de língua estrangeira mediada por internet, (ex. BELZ & THORNE, 2006 apud THORNE, 2010), b) telecolaboração (WARSHAUER, 1996 apud THORNE, 2010; O'DOWD, 2005, 2009, 2013), e c) aprendizagem em tandem (BRAMMERTS & CALVERT, 2002; CALVERT, 1999; O'DOWD, no prelo). Para o autor, cada uma dessas três abordagens tem sua característica contextual, é multi-modal por natureza e tem diferentes objetivos pedagógicos. Para o propósito deste estudo, considero tais abordagens a partir da perspectiva das parcerias interpessoais, com enfoque sobre o contexto das práticas de aprendizagem em tandem (no caso, o teletandem).

Um dos grandes objetivos de qualquer troca intercultural *online*, de acordo com Thorne (2010), é o desenvolvimento da conscientização cultural de aprendizes sobre sua própria cultura e sobre a cultura do parceiro. Para o autor, isso inclui o desafio da comunicação plurilíngue entre pessoas reais, ou seja, aquelas que podem trazer para a interação diferentes vivências e perspectivas. Essa conscientização cultural, nesta tese, deve ser vista a partir da perspectiva da transculturalidade, a qual considera que não há uma “única cultura de um grupo”. Tal perspectiva considera que a constituição das identidades culturais são cada vez mais permeadas por diferentes influências globais, ou seja, são identidades complexas (WELSCH, 1999). No contexto da interação e da mediação em teletandem, esse objetivo de troca intercultural online alinha-se ao objetivo de aprender uma língua estrangeira, tendo ambos valor pedagógico equivalente.

Em relação à concepção de cultura, de acordo com Ten Thije (2003) há quatro suposições comuns na visão e caracterização da comunicação intercultural. Tais suposições estão baseadas em uma visão estática de cultura: a) a comunicação intercultural ocorre quando pessoas de diferentes culturas ou grupos étnicos se encontram, b) uma visão de cultura como uma coleção de “faça” e “não faça” que podem ser listadas fora de contexto, c) as expectativas dos falantes, em encontros interculturais, de que “o outro” irá atuar como um representante de sua cultura e d) a de que uma suposta e mera transferência de cultura, entendida como informação, pode garantir o sucesso da comunicação intercultural.

As suposições acima podem ser facilmente encontradas na literatura sobre interações interculturais mediadas por tecnologias ou em interações presenciais face a face. Calvert (1999), por exemplo, quando trata da aprendizagem em-tandem como veículo para aprendizagem intercultural de língua e cultura, afirma que “Quando estudantes de diferentes línguas trabalham juntos, ambos são ‘usuários especialistas’ de sua própria língua e têm um rico conhecimento cultural e linguístico que podem compartilhar.”⁹ (p. 56). Os estudantes, portanto, assumem o suposto e frequentemente esperado papel de aprendizes-representantes de sua língua e cultura.

Liaw e Master (2010) afirmam que, conforme o processo de globalização se reforça e influencia a propagação de programas e políticas para a promoção de parcerias interculturais,

⁹ No original: “When students of different languages work together they are both ‘expert users’ of their own language and have a wealth of cultural and linguistic knowledge that they can share.”

aprendizes de línguas começam a ser chamados a assumirem a responsabilidade de “mediadores culturais”, “cruzadores de fronteiras” ou de “falantes interculturais” (p. 22). De acordo com os autores, uma das consequências desse processo, que vai junto às suposições descritas por Ten Thije (2003), é que em contextos de comunicação intercultural, participantes tendem a “constituir a si próprios como uma comunidade, falar em uma voz coletiva, convergir em um estilo linguístico e concorrer em tópicos de conversação, das metas do grupo e até estratégias para alcançá-las (CASSEL & TVERSKY, 2005)”¹⁰ (p. 22).

Estudos no campo da comunicação intercultural, em especial em interações um a um (como o teletandem), têm indicado que as dinâmicas de interação e negociação de significados e sentidos são essencialmente marcadas pelo estabelecimento de diferenças entre os pares (TELLES, 2015). No caso do contexto teletandem, por exemplo, como resultado de observação e pesquisa durante mais de cinco anos do projeto, Telles (2011) afirma que a delimitação de diferenças entre os aprendizes é marcada na forma como eles se retratam e apresentam o que cada um considera ser “meus/minhas” e “seus/suas” costumes, tradições, história etc.

A concepção do contexto teletandem como um contexto intercultural de aprendizagem, decorre, portanto, do caráter das parcerias institucionais que se estabelecem entre universidades de diferentes países. Nesse sentido e nesse contexto, a interculturalidade decorre também pela predominância de diferenças entre os interagentes, baseadas em discursos sobre suas culturas nacionais e diferentes concepções da língua-alvo, dos modos e do valor implícito em aprendê-la (TELLES, 2015). A natureza dessas interações tem, portanto, o potencial para o desencadeamento de diferentes tipos de mal-entendidos discursivos, definidos pela limitação de discursos essencialistas e generalizantes sobre culturas nacionais, que se sobrepõem e podem ter um impacto em cada parceria e na compreensão e construção das identidades dos aprendizes, a partir de suas falas como mediadores interculturais.

¹⁰ No original: “to constitute themselves as a community, speak in a collective voice, converge on a linguistic style and concur on topics of conversation, the goals of the group and even strategies for achieving them (CASSEL; TVERSKY, 2005)”

1.3.1 A interação intercultural em teletandem

Considerando a possibilidade da constituição de interações de teletandem que se baseiam na negociação de sentidos a partir de dicotomias (“eu brasileiro – “você estrangeiro”, por exemplo) (TELLES, 2015), esse contexto pode propiciar condições para a emergência de mal-entendidos. Nesse contexto, as parcerias são mais interpessoais e envolvem os esforços de dois aprendizes no processo de aprendizagem da língua-alvo e negociação de sentidos sobre a “cultura do parceiro”. Além disso, no teletandem, de acordo com Telles (2009), a presença das imagens de *webcam* já é um modificador importante da forma como os aprendizes interagem um com o outro e percebem o parceiro por meio da comunicação verbal e não verbal. A presença das imagens, portanto, pode levar à constituição de mal-entendidos decorrentes de contribuições verbais e não-verbais, com base nas possíveis percepções, pré-julgamentos e interpretações dos interagentes sobre o que vêem na tela do computador (expressões faciais, olhares, gestos). Por outro lado, as imagens podem ser também um importante instrumento para evitar e negociar mal-entendidos, visto que os interagentes podem controlar a própria imagem e ter acesso à imagem do parceiro.

Ainda em relação ao contexto teletandem, Benedetti e Rodrigues (2010) analisaram a ocorrência de *choques linguístico- culturais* na comunicação em uma parceria de teletandem português e espanhol de oito meses de duração. Em seu estudo, as autoras evidenciam como esse contexto é propício para a negociação e expressão da identidade linguística e cultural dos interagentes. Para elas, o teletandem caracteriza-se como uma prática inequivocamente intercultural, na qual “[...] imagens pré-concebidas, intolerância linguística e cultural, preconceitos e choques linguístico-culturais podem exercer um papel determinante no êxito ou no fracasso da aprendizagem e na identificação com a LE.” (p. 89 -90).

Sobre o conceito de *choque linguístico-cultural*, Benedetti e Rodrigues (2010) afirmam que “(...) o choque linguístico se dá quando o aprendiz se vê envolto por sentimentos frustrantes em decorrência da falta de competência na LE. Ele é perseguido por dúvidas quanto ao significado das palavras, se elas refletem adequadamente suas ideias, pensamentos etc. (...) Quanto ao *choque cultural*, este acontece quando o aprendiz percebe que não funcionam na LE as estratégias que usava na língua materna. Tais estratégias podem abranger costumes específicos, modos de vida, padrões de percepção, crenças etc.” (BENEDETTI & RODRIGUES, 2010, p. 91). O choque linguístico- cultural, portanto, relaciona-se ao processo de aprendizagem de modo mais evidente e pontual, pois há uma indicação explícita,

percepção ou sensação entre os aprendizes de sua ocorrência. Tal fenômeno dialoga com e pode ocasionar situações de mal-entendido. No entanto, este último compreende uma maior complexidade, já que nem sempre é percebido e declarado em uma situação comunicativa.

Em relação aos aspectos culturais que permeiam o contexto teletandem, dada sua natureza intercultural, em um primeiro momento, a comparação ou marcação de diferenças entre línguas e culturas se torna uma ocorrência constante entre os interagentes (TELLES, 2015). Por meio de comparações e da recorrente pergunta durante as interações de teletandem “Aqui fazemos assim, e aí, como é?”, os interagentes negociam suas identidades culturais nacionais e linguísticas. Além disso, reconstruem seus conhecimentos, estereótipos e ideias sedimentadas sobre a própria cultura e a cultura do parceiro¹¹, como mostram os estudos de Buvolini (2015) e de Costa (2015), no âmbito do Projeto Teletandem Brasil. Nesse processo, portanto, os mal-entendidos podem não ser declarados, já que nesse tipo de interação intercultural pode haver um maior esforço colaborativo entre os interagentes para manter a parceria e a relação interpessoal, envolvimento que Vassallo e Telles (2009) definem como a qualidade da interdependência.

Telles e Maroti (2008) atribuem ao papel das crenças dos interagentes, da negociação inicial e da necessidade de mediação um enfoque preponderante para o sucesso ou insucesso de parcerias independentes de teletandem. Para os autores, no processo interativo, os aprendizes trazem suas crenças, estereótipos e sua “cultura de aprender” que foram construídas em espaços e culturas diferentes. O encontro dessa multiplicidade de experiências diversas, conforme observado pelos autores, pode gerar tensões e impasses no processo colaborativo de teletandem. Sendo assim, o papel da mediação, realizado pelo professor de língua estrangeira, é colocado, pelos autores, como sendo primordial para auxiliar os aprendizes a superar divergências, pressupostos e pré-conceitos e para lidar com diferentes valores e experiências. Portanto, no estudo das características da interação, permeada por processos linguísticos, discursivos e sociais de negociação de sentidos (FAIRCLOUGH, 2011) e dos mal-entendidos, tais complexidades pressupostas na formação de cada interagente devem ser levadas em consideração, pois elas podem também ter um impacto sobre os modos pelos quais os aprendizes lidam com a parceria e com os mal-entendidos.

¹¹ Consideramos, inicialmente, como intercultural as interações entre pessoas de diferentes nacionalidades.

Telles (2009), em um estudo sobre os modos como aprendizes utilizam a *webcam* em suas interações de teletandem, constatou que os aprendizes participantes de sua pesquisa utilizavam as imagens para confirmar se estavam sendo entendidos ou não por seus parceiros. Nesse estudo, enquanto alguns aprendizes afirmaram que a possibilidade de visualizar a imagem de seus parceiros torna o diálogo mais dinâmico, outros também reportam desconforto e tensão. Isso porque, para eles, as imagens de *webcam* tornam a interação mais formal e de alguma forma intrusiva, por expor aos parceiros sentimentos que eles prefeririam esconder, como frustração, gestos e reações que não gostariam de compartilhar. Apesar de os mesmos sentimentos estarem também presentes em interações presenciais, há diferenças relevantes no contexto teletandem: além de os aprendizes poderem ver um ao outro, também podem ver suas próprias imagens e, de alguma forma, tentar controlá-las, como mostra o estudo de Telles (2009). Tais características da interação um a um, *online*, por meio do Skype, podem facilitar ou ajudar a prevenir e negociar a ocorrência de mal-entendidos.

As dinâmicas no uso das imagens de *webcam* durante as interações em teletandem apresentadas por Telles (2009) também podem ser explicadas pelos conceitos de *face* e *facework*, discutidos por Toomey e Kurogi (1998) os quais bastante explorados no campo de estudos de comunicação intercultural. De acordo com os autores, *face* é “[...] um senso reivindicado de uma autoimagem social favorável em um contexto relacional e em rede.”¹² (p. 190) e *facework* refere-se a “[...] agrupamentos de comportamentos comunicativos que são utilizados para decretar autoimagem e para encorajar, mudar/ameaçar ou apoiar a face de outra pessoa.”¹³ (p. 190). *Face* refere-se a aspectos afetivos, cognitivos e comportamentais do indivíduo, como reputação, respeito, credibilidade, confiança, competência. Simultaneamente, *facework* é a dinâmica do trabalho verbal e não verbal por meio da troca de mensagens durante a interação. Este último ajuda o interagente não somente a manter, mas, também, a restaurar a perda da *face*. Essa dinâmica é apresentada por Goffman (1980, 1967) como um dos elementos que caracterizam os rituais de negociação de sentidos em interações sociais.

¹² No original: “[...] an individual’s claimed sense of favorable social self-image in a relational and network context.”

¹³ No original: “[...] clusters of communicative behaviors that are used to enact self-face and to uphold, change/threaten or support the other person’s face.”

Na teoria de negociação da *face*, de acordo com Toomey e Kurogi (1998), é certo que: a) as pessoas, em todas as culturas, trabalham para mantê-la e negociá-la em qualquer situação comunicativa; b) *face* é problemática e vulnerável a mal-entendidos, conflitos e constrangimentos em situações de interação interpessoal; c) dimensões culturais do individualismo ou coletivismo (TRIANDS, 1995) podem influenciar o comportamento de proteção da *face*; d) as dimensões culturais de distância do poder (HOFSTED, 1991), juntamente com fatores individuais também podem influenciar comportamentos de proteção da *face* em encontros interpessoais. Essa teoria nos ajuda a compreender, na abordagem da interação entre os interagentes em teletandem, como se caracteriza a relação interpessoal entre as duplas analisadas e como se dá a relação de negociação de sentidos e de mal-entendidos, tendo em vista as dinâmicas de proteção da face durante as interações.

A abordagem tradicional de mal-entendidos no campo da comunicação intercultural é baseada na perspectiva das dualidades falante nativo X falante não nativo e de seus papéis como “representantes” de suas culturas (PILLER, 2007). Além disso, tal abordagem parte de uma visão restrita sobre como cultura pode ser compreendida ou mal-compreendida. Essa limitação, segundo Risager (2007), pode ser desafiada à medida que o aprendiz se conscientiza de seu papel de “falante intercultural”.

Conforme Risager (2007), o papel de “falante intercultural” define-se como “[...] o papel de negociador e mediador que os aprendizes de línguas podem cultivar por meio da prática e do esforço consciente na negociação de significados: a formação de sentido na interação”¹⁴ (p. 223). Isso implica o engajamento voltado para a negociação de significados linguísticos, discursivos, culturais e interpessoais, de modo que a produção de significados se dê de modo colaborativo e recíproco. Dessa perspectiva, da negociação e da mediação, os mal-entendidos podem ser não apenas fontes de conflito, mas de conscientização e de aprendizagem, contribuindo para o desenvolvimento da competência intercultural dos aprendizes¹⁵. Portanto, neste trabalho os mal-entendidos são percebidos não apenas como

¹⁴ No original: “[...] the role of negotiator and mediator that the language learners can cultivate through practice and conscious work on the negotiation of meaning: the forming of meaning in interaction”

¹⁵ Risager (2007) utiliza o conceito de “competência” admitindo ser este um termo já aceito no campo de pedagogias linguísticas, no entanto, o autor o resignifica como uma subcategoria do conceito de “recursos”, a qual engloba aspectos relacionados a habilidades e conhecimentos (p. 227). Segundo o autor, o conceito original de “competência comunicativa” (BYRAM, 1997) segue uma tendência positivista relacionada, entre outros aspectos, a contextos de avaliação que não englobam diferentes experiências sócio-linguísticas individuais e baseia-se em um conceito limitado de língua.

possíveis fontes de conflitos, mas como oportunidade para negociação e construção de conhecimento.

A seguir, apresento com mais detalhes a relação entre mal-entendidos e cultura, de acordo com a perspectiva de Piller (2007).

1.4 Mal-entendido e cultura: compreendendo e problematizando essa relação

Conforme observamos no item anterior, o fenômeno dos mal-entendidos está associado a diferenças culturais e linguísticas em estudos no contexto de comunicação intercultural. Frequentemente, tais diferenças se baseiam em perspectivas essencialistas de cultura como um atributo compartilhado de um grupo. Nessa discussão, pudemos perceber, também, que o conceito de cultura está frequentemente restrito à dimensão de cultura nacional. No entanto, afirmamos que, nesta tese, essa relação entre cultura e mal-entendidos será explorada a partir dos sentidos sobre cultura como produzidos no diálogo dos interagentes em teletandem. Trataremos os mal-entendidos a partir dos posicionamentos que esses interagentes tendem a assumir como representantes de suas culturas, conforme exemplos apresentados no capítulo de análise de dados.

Diversos estudos têm se dedicado a definir e explorar as diferentes dimensões e definições dos conceitos de cultura e a relação entre língua e cultura (PILLER, 2007; KRAMSCH, 1993, 2011; BYRAM & FENG, 2004, para citar alguns). Nesta seção, buscamos refletir sobre a relação entre mal-entendidos e cultura, a partir da perspectiva de Piller (2007), em diálogo com Welsch (1994), com o intuito de delimitar a relação entre mal-entendidos e cultura neste trabalho.

Piller (2007), baseada em Scollon e Scollon (2000, 2001), ao tratar da noção de cultura no campo de estudos da comunicação intercultural, faz uma distinção entre três tradições nesse campo: comunicação *cross-cultural*¹⁶ (*cross-cultural communication*), comunicação intercultural (*intercultural communication*) e comunicação interdiscurso

¹⁶ Na falta de uma tradução direta do termo para o português, manteremos a palavra em inglês.

(*interdiscourse communication*). Para delimitação e caracterização do foco desta pesquisa, detemo-nos à discussão das duas primeiras tradições.¹⁷

Segundo a autora, vários estudos em comunicação *cross-cultural* consideram a existência de grupos culturais distintos e buscam as diferenças em suas práticas comunicativas por meio da comparação com outros grupos. Publicações como ‘Gerenciamento de conflitos em organizações tailandesas’¹⁸ (ROJJANAPRAPAYON et al., 2004), ‘Qual a base da cultura americana’¹⁹ (ALDRIDGE, 2004), ‘Comunicação com egípcios’²⁰ (BEGLEY, 2003), citadas em Piller (2007), são comuns nesse campo de estudo e evidenciam uma ênfase no conceito de nação, nacionalidade e etnicidade. Essa abordagem, comum em estudos sobre as relações políticas, econômicas e diplomáticas entre diferentes países, busca compreender e construir uma unidade que delimita e caracteriza um grupo. Para Welsch (1999), conforme discutimos na introdução, essa perspectiva de cultura se baseia em abstrações e generalizações que têm uma função normativa e limitada, na medida em que as fronteiras geográficas e simbólicas entre os países, principalmente os ocidentais, se tornam cada vez mais fluidas e instáveis.

Para Piller (2007), estudos em comunicação intercultural, por sua vez, partem do reconhecimento de diferenças dentro de grupos culturais diversos, mas exploram suas práticas comunicativas em encontros um com o outro. A autora também faz uma distinção entre comunicação intercultural como um campo de pesquisa (marcada por ela com letras maiúsculas) e discursos sobre cultura e comunicação intercultural. Essas duas últimas estão frequentemente sustentadas por uma visão essencialista, conforme descrito por Welsch (1994), caracterizada pela distinção entre culturas A ou B, ou seja, como grupos fechados e diferenciados por questões culturais e linguísticas.

Nesse sentido, esta pesquisa insere-se no campo dos estudos sobre Comunicação Intercultural (com letra maiúscula), na medida em que considera que as diferenças culturais pertencem ao nível do discurso e são construídas a partir das negociações de sentidos no diálogo entre os interagentes. Estes, por sua vez, se colocam nas interações como

¹⁷ A tradição da comunicação interdiscursiva (*interdiscourse communication*) contempla o papel do discurso na emergência e negociação do conceito de cultura nos diálogos interculturais. No entanto, essa perspectiva é contemplada nesta tese por meio da abordagem da análise crítica do discurso e, portanto, não é desenvolvida para os propósitos desta pesquisa.

¹⁸ No original: “Conflict management in Thai organizations”

¹⁹ No original: “What is the basis of American culture”

²⁰ No original: “Communication with Egyptians”

representantes de suas culturas e trazem para a interação diferentes conhecimentos e experiências individualmente e socialmente compartilhadas, porém não delimitadas por barreiras nacionais definitivas. Embora essa abordagem ainda pressuponha a distinção cultural entre grupos – como bolhas, segundo Welsch (1999) –, neste trabalho essas diferenças não são percebidas de modo determinístico, mas como constituintes de um processo de reprodução discursiva de sentidos compartilhados e negociados sobre cultura nacional. Além disso, a localização do contexto teletandem no campo dos estudos sobre comunicação intercultural se justifica porque os estudos sobre teletandem revelam que o estabelecimento de diferenças culturais é uma constante nas interações (TELLES, 2011; TELLES, 2015; ZAKIR, 2015, 2016; SALOMÃO, 2015; COSTA, 2015; FUNO, 2015; FREITAS, 2015).

Para superar as limitações apresentadas em cada abordagem (baseadas em suposições de que as pessoas têm ou pertencem a uma cultura), Piller (2007) propõe que o escopo das pesquisas em comunicação intercultural baseiem-se em abordagens sócio-construcionistas. Isso porque essas abordagens consideram o papel das práticas linguísticas e sociais na constituição de percepções sobre cultura e identidade. Um ponto importante levantado pela autora em relação à percepção de unidade conferida a grupos, por meio de características como nação, religião, etnicidade, gênero etc. é a de que essas características os constituem como “comunidades imaginárias” (ANDERSON, 1991) e são construídas e mantidas por meio do discurso. Este trabalho, portanto, alinha-se à proposta da abordagem sócio-construcionista (ou sócio-interacionista) apresentada por Piller (2007). Isso porque tal proposta aborda as negociações de sentido sobre cultura, a partir da caracterização da interação oral e da emergência de mal-entendidos nas relações colaborativas de aprendizagem analisadas.

Ainda, segundo Piller (2007), cultura não existe no isolamento. Para a autora, a filiação de pessoas a diferentes comunidades discursivas é fruto de *processos de hibridização* (BHABHA, 1994), causados por movimentos de migração e pela globalização. Sob essa perspectiva, a autora conclui que toda comunicação é intercultural por natureza,

mas que nação e etnicidade²¹ continuam sendo traços predominantes para constituição de abordagens tradicionais de pesquisa no campo da comunicação intercultural.

No âmbito da discussão sobre mal-entendidos, Piller (2007) os insere como um dos enfoques em comunicação intercultural sendo, com frequência, apoiados e justificados em construções discursivas sobre diferenças culturais. Segundo a autora, a obsessão (e pressuposição) por “diferenças culturais” e por “cultura como um grupo homogêneo” coloca em segundo plano outros aspectos que podem desencadear mal-entendidos, tais como diferenças linguísticas, proficiência, competência comunicativa, desigualdades etc. Assim, a autora afirma que cultura não deve ser vista como uma variante chave na compreensão de mal-entendidos. Dessa mesma forma, diferenças linguísticas não devem ser tomadas de forma descontextualizada na análise de mal-entendidos. Ao citar Bourdieu (1991), Piller afirma que muitos estudos em comunicação intercultural baseiam-se em uma definição oficial de língua como uma unidade política, estruturada, sem considerar os diferentes usos e contextos de interação, bem como os papéis assumidos pelos interagentes em diferentes relações sociais.

Concluindo, conforme observamos nesta seção, a relação entre cultura e mal-entendidos é um pressuposto no campo de estudos da Comunicação Intercultural. Tais estudos são explorados a partir de diferenças culturais, podendo partir de uma visão tradicional de cultura como um grupo homogêneo. No entanto, adotando a proposta de Piller (2007), baseamo-nos, nesta tese, em uma perspectiva de cultura como uma construção discursiva. Cultura pode se relacionar com mal-entendidos, mas a partir das negociações de sentido, dadas pelo engajamento dos interagentes com a parceria em teletandem. Nesta mesma linha, consideramos, também, as diferentes variantes constituintes das parcerias, como as relações de poder, usos linguísticos e papéis dos interagentes.

²¹ Holliday (1999) considera nação e/ou etnicidade como “grande cultura” (*big culture*) e propõe uma mudança do foco para o que ele denomina de “pequena cultura” (*small culture*). Para o autor, esta última é caracterizada a partir de uma série de comportamentos coesos no desenvolvimento de atividades dentro de qualquer grupo social, como a família, a escola, etc. Esse conceito relaciona-se ao conceito de comunidade de prática, definido por Lave e Wenger (1991), Eckert e McConnell-Ginet (1992) como grupos de pessoas que têm um envolvimento em uma causa comum e que compartilham os modos de fazer, de se expressar, crenças, valores e relações de poder dentro do grupo. Segundo os autores, o que diferencia uma comunidade de prática de uma comunidade tradicional, é o sentido de pertencimento e a prática que este pertencimento engendra nas relações.

1.5 Mal-entendidos: amplitude e conceitos adjacentes

Nesta seção, é apresentada uma caracterização geral do conceito de mal-entendidos e alguns conceitos adjacentes com os quais ele dialoga. Considerando, inicialmente, algumas abordagens gerais sobre mal-entendidos, podemos perceber as lacunas que existem no conhecimento desse fenômeno nas interações de teletandem.

No dicionário Merriam-Webster, mal-entendido é definido como a) uma falha para entender, i.e., uma má-interpretação e b) uma briga ou desacordo²². Tsutsui (2009), ao analisar a origem etimológica da palavra, afirma que essa falha em compreender ou a má-interpretação pode, em alguns casos, comprometer a interação e culminar em um desacordo ou disputa. A autora também considera a recorrência à palavra mal-entendido, de forma eufemística, para explicar a ocorrência de desacordos e brigas de forma mais indireta, evitando, assim, evidenciar uma situação de conflito. Além dessas consequências mais recorrentes que podem destacar a ocorrência de um mal-entendido, ele também pode desencadear situações de riso, entre outras possibilidades, ou pode não ser percebido e negociado em uma situação comunicativa, o que pode levar a diferentes desdobramentos na comunicação.

De acordo com Tsutsui (2009), mal-entendidos são recorrentes no dia a dia. Bastante explorados em contextos de comunicação intercultural, são vistos quase como um subproduto dos processos de internacionalização e de interações entre pessoas de diferentes países. Para a autora, a ênfase em tal fenômeno tem contribuído para a crença de que diferenças culturais entre pessoas de diferentes países são tomadas como as primeiras causas de mal-entendidos, ao invés de se considerarem outros fatores relacionados a interações interculturais.

Tsutsui (2009) analisa mal-entendidos decorrentes de uma interação entre a equipe de uma universidade norte-americana e alunos japoneses, ao tratarem de um possível caso de abuso sexual entre professor e aluna. A autora mostra como uma reunião conflituosa e marcada por mal-entendidos entre a equipe e os alunos é inicialmente julgada por diferenças culturais e linguísticas. Em uma análise mais profunda, a autora mostra que muitos outros fatores contextuais, como relações de poder e restrições contextuais relacionadas aos papéis e crenças dos interagentes no processo de negociação, foram responsáveis pelo que foi

²² Fonte: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/misunderstanding>. Acesso em 11/05/2013.

considerado como mal-entendido. O estudo conclui que os aspectos culturais, compreendidos a partir de uma perspectiva tradicional de cultura – como atributo de um grupo homogêneo (WELSCH, 1999) –, não são preponderantes na produção de mal-entendidos.

Garand (2009), baseado em uma revisão da literatura sobre o tema, sugere que mal-entendido não é um acidente na comunicação, mas é intrínseco ao diálogo. O autor afirma que ele é geralmente abordado como um fenômeno indesejável e produtor de erro e conflito no processo comunicativo. No entanto, o autor acredita que seja possível se falar sobre o que ele chama de “mal-entendido feliz”, isto é, quando uma situação comunicativa de não entendimento propulsiona uma ação com um resultado positivo (p. 473).

Jacobsen (2005), por sua vez, em um estudo sobre conversas entre homens e mulheres, posiciona o conceito sob o termo guarda-chuva: *má-comunicação*. De acordo com a autora, *mal-entendido*, *entendimento* e *não-entendimento* podem ser identificados como um continuum, ao invés de um processo binário na comunicação. Nesse sentido, mal-entendido é considerado por pesquisadores modernos, segundo Jacobsen, como a norma da comunicação, não como um acidente. Assumindo que má-comunicação e mal-entendido podem ser utilizados indistintamente, a autora afirma que este é um fenômeno difícil de identificar e analisar. Segundo a autora, em estudos sobre comunicação, má-comunicação geralmente é associada ao falante, enquanto mal-entendido é associado ao ouvinte. No entanto, o mal-entendido pode ser pensado de uma perspectiva de processo de negociação e clarificação de significados que envolve ambos: falantes e ouvintes.

Menard-Warwick (2009), baseando-se em Kramsch (1993), coloca o fenômeno do mal-entendido como um dos componentes de *falhas discursivas*. Esse conceito, segundo a autora, corresponde às áreas de diferenças culturais ou de mal-entendidos que se manifestam na sala de aula. Em seu estudo sobre o ensino de cultura em contextos de sala de aula (três salas de Inglês como Língua Estrangeira (ILE) no Chile e três salas de Inglês como Segunda Língua (ISL) na Califórnia), a pesquisadora examinou a interação entre professores e alunos. Nessa interação, foram analisadas como diferenças culturais e mal-entendidos que se manifestavam nos diálogos em sala de aula (os quais constituem momentos de falhas discursivas) contribuíam para o desenvolvimento de interculturalidade. Para Kramsch (2005,

p. 553), interculturalidade diz respeito a “uma conscientização e respeito à diferença, bem como uma capacidade socioafetiva de se ver por meio dos olhos de outros”²³.

De acordo com Menard-Warwick (2009), alunos e professores encontram diferentes formas de negociar e questionar representações culturais. A maioria dessas representações está relacionada a culturas nacionais. Para a autora, o estudo e a reflexão sobre falhas discursivas, conceito que engloba mal-entendidos, têm valor pedagógico, pois, tais ocorrências revelam áreas culturais que precisam ser trabalhadas para a promoção da interculturalidade. Segundo ela, falhas discursivas estão associadas a momentos de tensão nos quais diferentes representações culturais são confrontadas em sala de aula, podendo gerar ou ser consequência de mal-entendidos. O contexto virtual do teletandem é diferente da configuração da interação em sala de aula para o debate de ideias, no caso do estudo citado. Assim, embora não seja inevitável, a ocorrência de falhas discursivas pode se dar de diferentes modos e por diferentes processos de negociação de sentidos.

O’Dowd e Ritter (2006) associam mal-entendido e desacordo ao conceito de *comunicação malsucedida* em trocas telecolaborativas interculturais. De acordo com os autores, esse conceito descreve “[...] casos de interação telecolaborativa que terminam em baixo grau de participação, indiferença, tensão entre os participantes, ou avaliação negativa do grupo parceiro e sua cultura.”²⁴ (O’DOWD & RITTER, 2006, p. 2). Comunicação malsucedida é associada a uma gama de fatores diferentes que contribuem para o conflito e a falta de sucesso em trocas telecolaborativas em contextos *online* de aprendizagem intercultural. De acordo com os autores, que se baseiam em Kern (2000), interações telecolaborativas podem, ao invés de promover interculturalidade, acabar reforçando sentimentos de diferenças.

Tendo em vista as diferentes ramificações que o conceito de mal-entendido estabelece com outros fenômenos da comunicação, observamos que ele pode ser abordado sob diferentes perspectivas teóricas (pragmática, semântica, análise do discurso, análise da conversação, dentre outras). Embora recorrentemente associado a desacordos ou conflitos, observamos também, conforme Garand (2009), que mal-entendidos podem ser vistos não

²³ No original: “an awareness and a respect of difference, as well as the socioaffective capacity to see oneself through the eyes of others”.

²⁴ No original: “[...] cases of telecollaborative interaction which end in low levels of participation, indifference, tension between participants, or negative evaluation of the partner group or their culture”.

como uma consequência da comunicação, mas como um fenômeno integrado ao processo comunicativo (JACOBSEN, 2005), cujas consequências podem ter diferentes impactos na interação, tanto negativos quanto positivos. Portanto, o conceito de mal-entendido se destaca pela complexidade de sua natureza. Ele pode ser motivado por uma ampla gama de condições contextuais, sociais, identitárias, culturais, políticas, linguísticas, pragmáticas e outras tantas razões que se inter-relacionam e se sobrepõem e que podem ser percebidas e negociadas, ou não, pelos interagentes.

Embora a possibilidade de conflito seja evidenciada no uso corrente do conceito, mal-entendidos ocorrem em diferentes níveis e podem ter diversos impactos sobre as interações. Tais ocorrências e impactos dependerão do engajamento dos interagentes para identificá-los e negociá-los. Ainda assim, o mal-entendido não é um fenômeno que pode ser totalmente controlável ou identificável. A natureza dialógica da produção de sentidos em uma interação (conforme perspectiva bakhtiniana (BAKHTIN, 1986) sobre a linguagem) depende de conhecimentos prévios de ambos os interagentes. Por isso, o processo de interpretação de cada interagente ocorre a partir de suas experiências, conhecimentos e imagem que projetam de si próprios, do par interagente e da situação comunicativa. Além disso, segundo Garand (2009, p. 474), a própria natureza não transparente da língua e da linguagem abre espaço para diferentes interpretações: “Para ser ouvido, a recorrência à língua é necessária, mas o acesso à língua nunca é completo: a língua nunca expressa completamente o todo do que queremos expressar e ainda se choca em sua incompletude em direção ao outro, cuja língua é igualmente incompleta.”²⁵

Considerando esta delimitação do conceito de mal-entendido, neste trabalho utilizamos-o para nos referir a ocorrências de naturezas linguísticas, discursivas e situacionais (referentes às rotinas e papéis dos interagentes em contexto teletandem) que desencadeiem ou que sejam potencialmente geradoras de desentendimentos, desconfortos, confusão, interpretações equivocadas ou diferentes falhas na comunicação durante a interação. Contudo, também são utilizados para nos referir aos efeitos positivos, como a negociação de sentidos de modo colaborativo. Também consideramos o mal-entendido como inerente à comunicação e ao diálogo. Ele pode ser decorrente da falta ou expressão

²⁵ No original: “In order to be heard, recourse to language is necessary, but access to language is never complete: language never completely expresses the whole of what we want to express yet hurtles in its incompleteness toward the other, whose language is similarly incomplete.”

equivocada de conhecimentos sistêmicos, de mundo e textuais e de interpretações parciais, considerando o fato de que estaremos trabalhando com a comunicação *online* em língua estrangeira. Ainda, conforme apresentado na introdução desta tese, esse fenômeno pode ser motivado por questões linguísticas ou discursivas e pelas representações de cultura nacional que os interagentes negociam nas interações, entre outras motivações, como pragmáticas, semióticas e das crenças dos aprendizes sobre seus papéis como falantes interculturais.

A seguir, são apresentadas as contribuições da análise crítica do discurso, abordagem teórico-metodológica adotada nesta tese, para a compreensão e análise de mal-entendidos.

1.6 Contribuições da análise crítica do discurso para a compreensão dos processos de negociação de sentidos e dos mal-entendidos

Nesta seção, exploro as contribuições teóricas da análise crítica do discurso (ACD) para a compreensão dos processos de negociação de sentidos e dos mal-entendidos. Para tanto, busco justificar como essa relação pode contribuir para a análise das interações no contexto da comunicação intercultural em teletandem, tendo em vista a identificação desse fenômeno em nível discursivo. Primeiramente, apresento, brevemente, um panorama da ACD como uma abordagem de pesquisa.

A ACD caracteriza-se como uma abordagem de análise linguística que reconhece a ligação entre o uso linguístico e os processos sociais e culturais mais amplos, na constituição do discurso (FAIRCLOUGH, 2001). Neste sentido, essa abordagem dialoga com diferentes campos das ciências sociais e ramos de estudos linguísticos. A abertura analítica para processos sociais, políticos e ideológicos no uso e constituição da linguagem molda a ACD como uma teoria transdisciplinar, que serve a diversos campos de pesquisa.

Fairclough (2001) orienta a compreensão da ACD que embasa este trabalho e define o conceito central nessa abordagem – discurso – como “[...] um modo de ação, uma forma em que as pessoas podem agir sobre o mundo e especialmente sobre os outros, como também um modo de representação.” (p. 91). Assim, esse conceito coloca-se dialeticamente tanto como uma condição como uma causa da estrutura social. Para fins de análise, os discursos na ACD, no modelo proposto por Fairclough (2001) e também neste trabalho são acessados na materialidade de “textos”, termo que abrange qualquer produto escrito ou falado e que, no caso deste trabalho, corresponde a transcrições de interações de teletandem.

Segundo Fairclough (2001), na ACD é possível empreender uma análise textual que considere os contextos sociais nos quais os textos são produzidos, tendo em vista a compreensão de como as práticas linguístico-discursivas estão atreladas a essas estruturas sociais e contextuais mais amplas. Desse modo, a ACD tem como objetivo depreender as intersecções e semioses entre a linguagem e outros elementos contextuais no processo de produção de sentidos e as relações de poder e ideológicas nas dimensões micro e macro das interações. Baseando-se em Fairclough (2001), Tilio (2010) considera que,

Toda prática social inclui atividade produtiva, meios de produção, relações sociais, identidades sociais, valores culturais e semioses (formas de produção de significados; linguagem em seu sentido mais amplo, incluindo signos verbais e não verbais). Todos esses elementos estão inter-relacionados de maneira dialética (Harvey, 1992), ou seja, apesar de diferentes entre si, não são distintos, independentes um do outro; todos estão interligados de alguma forma, de maneira que um sempre internaliza e é internalizado pelos demais. (TILIO, 2010, p. 93)

Portanto, a ACD considera essas semioses como constituintes dos discursos e busca compreender como elas interagem na produção e negociação de sentidos, por meio das representações dos interagentes.

Sarangi (1994), em seu artigo “Intercultural ou não?, além da celebração de diferenças culturais na análise de mal-entendidos”, destaca as contribuições da ACD para a abordagem analítica desse tema. Segundo o autor, a ACD rompe com uma tradição comum em antropologia cultural, sociolinguística interacional e pragmática *cross-cultural*. Guardadas as devidas diferenças entre cada um, esses campos limitam-se na medida em que, na tentativa de explicar comportamentos e características de grupos, incorrem em um processo de “estereotipação analítica” e “tematização de diferenças culturais” que faz uso de mal-entendidos para ratificar diferenças culturais. Diante desse cenário, a abordagem teórica da ACD surge como uma alternativa para compreensão dos fenômenos dos mal-entendidos no contexto de comunicação intercultural.

A primeira implicação da ACD neste trabalho recai sobre a relação língua e cultura. Na ACD, o discurso, conforme definição apresentada, é considerado a materialização dessa relação. A compreensão de discurso como uma forma de ação, representação e significação do mundo, nos permite afirmar, conforme Piller (2007), que nós não temos uma cultura, mas que a construímos discursivamente. Essa compreensão discursiva de cultura relaciona-se à temática de mal-entendidos ou falhas na comunicação na medida em que estes não passam a

ser explicados apenas em termos de e a partir de causas relacionadas a diferenças culturais (de modo essencialista), mas pela mobilização dos conhecimentos dos interagentes e negociação por meio do diálogo e outras formas de interação social, nas quais os sentidos sobre cultura são construídos.

Segundo Sarangi (1994), a análise de mal-entendidos a partir da ACD se dá também pela centralidade que tal abordagem atribui à relação dialética entre estruturas sociais e práticas linguísticas. Implicada nesta relação está a necessidade de analisar como mal-entendidos e falhas discursivas refletem o que Bourdieu (1991 apud SARANGI, 1994) chama de “hábito”, ou seja, como a performance discursiva dos interagentes se dá, a partir de suas escolhas temáticas, linguísticas etc. para manter a interação. Segundo o autor, as interações e estratégias linguísticas são marcadas mais pelo interesse dos interagentes em serem ouvidos, acreditados, obedecidos, do que pela preocupação em empregar estratégias linguísticas para serem entendidos, de modo a evitar mal-entendidos. Nesse sentido, a análise de mal-entendidos também deve considerar as características da relação interpessoal entre os interagentes em teletandem, de modo a considerar os tipos de esforços empreendidos no engajamento dialógico para manter a parceria e conduzir a situação comunicativa.

Os aspectos da ACD até aqui analisados ajudam a delimitar a abordagem sobre a participação dos pares no diálogo para negociação de sentidos e os mal-entendidos no processo de comunicação intercultural. Primeiramente, porque a ACD considera o elemento cultural, visto, aqui, como uma construção discursiva, como um dos vários outros aspectos que interagem no processo de produção de sentidos em uma interação. Em segundo lugar, na ACD, a compreensão de cultura como discursivamente construída orienta a percepção dos modos como os interagentes em contextos institucionais diferentes e falando de lugares discursivos diversificados (como no teletandem) constroem significados sobre suas culturas e identidades por meio das representações que negociam no processo interativo.

Finalizando este capítulo, nele tratei dos componentes do arcabouço teórico desta tese. Esses componentes teóricos são apresentados conforme sequência a seguir: (a) os conceitos, caracterização das modalidades de teletandem e processos envolvidos na prática de teletandem e da mediação pedagógica nesse contexto, (b) as características da comunicação intercultural, da concepção de cultura nesse campo de estudo, os posicionamentos dos interagentes em situações interculturais de interação e a emergência de

mal-entendidos, (c) a relação entre mal-entendido e cultura, (d) a amplitude do conceito de mal-entendidos e conceitos que com ele dialogam e (e) a ACD como perspectiva teórica de compreensão dos processos de negociação de sentidos.

No capítulo a seguir, são apresentadas as orientações metodológicas para a análise dos dados. Ele é iniciado com uma localização desta pesquisa no paradigma qualitativo e com a apresentação da concepção tridimensional de discurso e aprofundamento das características da ACD que moldam a análise.

CAPÍTULO 2: METODOLOGIA DE PESQUISA

Neste capítulo, apresento o embasamento e os procedimentos metodológicos de coleta de material documentário, seleção e organização dos dados, descrevo os contextos de pesquisa, os participantes de pesquisa e os procedimentos de análise dos dados. Início com a descrição da natureza da pesquisa e a abordagem da análise crítica do discurso.

2.1 Natureza da pesquisa: pesquisa qualitativa

Esta pesquisa enquadra-se no paradigma epistemológico qualitativo de análise e de interpretação dos dados. De acordo com Glesne e Peshkin (1992), a pesquisa qualitativa caracteriza-se por uma abertura que permite a compreensão de aspectos da complexidade das interações sociais. Nessa modalidade, o pesquisador considera o contexto que constitui seu objeto de análise e a complexidade inerente às relações e fenômenos no processo de seleção e organização dos dados.

A pesquisa qualitativa engloba procedimentos interpretativos de análise de dados. Nesse sentido, conforme Glesne e Peshkin (1992), o pesquisador torna-se o principal instrumento de pesquisa. Diferentemente do paradigma quantitativo, o enfoque passa da busca pela objetividade para a consideração da subjetividade e seu impacto no processo de análise. Na pesquisa qualitativa, o pesquisador observa, analisa, torna-se parte fundamental no processo de construção de significados a partir dos dados e de suas experiências, paradigmas e fundamentos teóricos por ele adotados.

A análise de base interpretativa, pilar da abordagem qualitativa, pode se dar a partir de diferentes metodologias de análise de dados. Para os propósitos desta pesquisa, será utilizada a Análise Crítica do Discurso (ACD). Esta se caracteriza como um embasamento teórico-metodológico interdisciplinar que permite a compreensão do funcionamento do discurso nas relações sociais. A escolha dessa abordagem se dá, pois, na emergência de mal-entendidos, como um fenômeno complexo intrínseco à linguagem. Tal emergência pode se dar no processo de negociação de sentidos no diálogo. É um processo motivado por diferentes fatores, não somente linguísticos, mas discursivos e sociais, dentre outros. Portanto, a ACD contempla essas diferentes dimensões de análise. Tais dimensões nos permitirão compreender as características dos processos de negociação de sentidos no diálogo entre os pares, no qual os mal-entendidos possam emergir.

Na seção a seguir, a ACD é descrita para a compreensão do modo como é pensado o processo interpretativo de análise dos dados nesta tese.

2.2 Abordagem de pesquisa: Análise crítica do discurso

A abordagem teórico-metodológica desta pesquisa para análise dos dados focais (transcrições de interações de duas duplas de teletandem) apoia-se em dispositivos metodológicos da análise crítica do discurso (ACD). De acordo com Melo (2011), e como já explorado no embasamento teórico, a perspectiva crítica da ACD tem como foco a compreensão de textos e suas conexões com os fatores e contextos históricos e sociais que os permeiam. Por meio da ACD, é possível, portanto, (a) construir uma compreensão das características do diálogo entre os interagentes e (b) identificar a incidência de mal-entendidos no processo de negociação de sentidos.

O processo de análise de textos (nesta pesquisa, transcrições das interações e narrativas) é orientado, neste trabalho, pela abordagem tridimensional de Fairclough (2001, p. 91), ilustrada na *Figura 2: Concepção tridimensional do discurso*, a seguir.

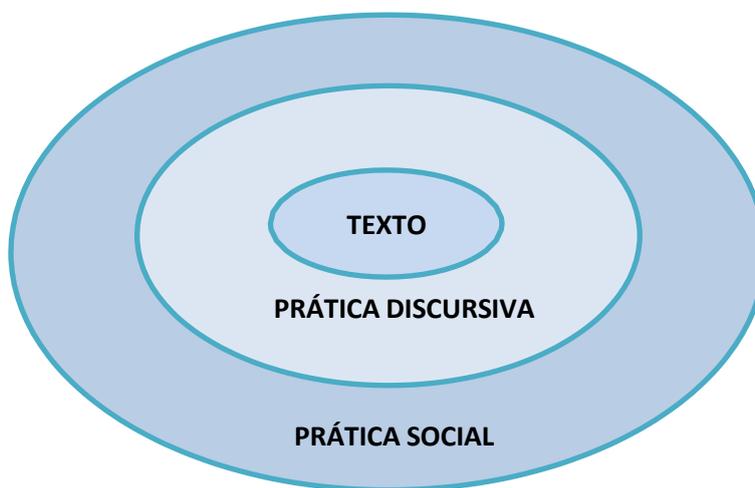


Figura 2: Concepção tridimensional do discurso (FAIRCLOUGH, 2001, p. 101)

Explicando a Figura 2 acima, segundo o autor, essa abordagem emerge da concepção de discurso como prática social, em contraponto a uma visão individual e situacional das relações. Além disso, o discurso é considerado tanto um modo de ação sobre o mundo quanto

um modo de representação e significação, sendo, portanto, um dos elementos fundamentais que contribui para a construção de sistemas de conhecimento e crença. Dessa forma, a ACD e a abordagem tridimensional permitem o direcionamento da análise para aspectos sócio-discursivos que constituem a participação dos interagentes no diálogo, a negociação, percepção e identificação de mal-entendidos, a partir de uma concepção da linguagem como prática discursiva dialógica e social. O conceito de “prática” é entendido pelo autor como “exemplos reais das pessoas que fazem, dizem ou escrevem coisas”, portanto, diz respeito ao produto das manifestações linguísticas, no caso deste trabalho, as falas e discursos dos interagentes registradas nas transcrições, ou seja, uma produção oral textualizada para fins de análise (FAIRCLOUGH, p. 83) e as narrativas sobre experiências de mal-entendidos.

O processo de análise por meio da concepção tridimensional do discurso, conforme representada na Figura 2, segundo Fairclough (2001, p. 100), engloba três tradições de análise: a) análise textual e linguística, b) análise da prática social em relação às estruturas sociais e c) a tradição interpretativa, a qual caracteriza a prática social como um processo de produção e compreensão de sentidos a partir de procedimentos de senso comum. Para o autor,

Qualquer ‘evento’ discursivo (isto é, qualquer exemplo de discurso) é considerado como simultaneamente um texto, um exemplo de prática discursiva, e um exemplo de prática social. A dimensão do ‘texto’ cuida da análise linguística de textos. A dimensão da ‘prática discursiva’, como ‘interação’, na concepção ‘texto e interação’ de discurso, especifica a natureza dos processos de produção e interpretação textual – por exemplo, que tipos de discurso (incluindo ‘discursos’ no sentido mais socioteórico) são derivados e como se combinam. A dimensão de ‘prática social’ cuida de questões de interesse na análise social, tais como as circunstâncias institucionais e organizacionais do evento discursivo e como elas moldam a natureza da prática discursiva e os efeitos constitutivos/construtivos referidos anteriormente. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 22).

Seguindo a concepção tridimensional do discurso, a análise é orientada pelo texto. Em uma das fases da análise, aspectos formais dos textos são analisados de modo descritivo tendo em vista quatro grandes itens orientadores: vocabulário, gramática, coesão e estrutura textual. Tais itens relacionam-se, nesta tese, à dimensão do conhecimento sistêmico (léxico-semântico, fonético-fonológico, morfológico e sintático) e do conhecimento textual (rotinas interacionais, arranjo das informações, entre outros aspectos). Essa dimensão da análise é empreendida neste trabalho, com um recorte para os itens de vocabulário, gramática e estrutura textual para análise dos dados focais.

A segunda dimensão da análise diz respeito à prática discursiva, a qual envolve um processo interpretativo sobre como os textos são produzidos, distribuídos e consumidos. Segundo Fairclough (2001),

[...] a análise da prática discursiva deve envolver uma combinação do que se poderia denominar ‘microanálise’ e ‘macroanálise’. A primeira é o tipo de análise em que os analistas da conversação se distinguem: a explicação do modo preciso como os participantes produzem e interpretam textos com base nos recursos dos membros. Mas isso deve ser complementado com a macroanálise para que se conheça a natureza dos recursos dos membros (como também das ordens do discurso) a que se recorre para produzir e interpretar os textos e se isso procede de maneira normativa ou criativa. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 115).

Segundo Fairclough (2001), os limites entre a análise textual (orientada para a forma) e a análise da prática discursiva (orientada para o sentido) não são claros. Portanto, essa divisão constitui um quadro geral de análise no qual os aspectos observados se entrecruzam na produção e interpretação do texto. Sobre o processo de interpretação, o autor traz uma consideração importante para nossa concepção da natureza da prática discursiva.

Os textos são feitos de formas às quais a prática discursiva passada, condensada em convenções, dota de significado potencial. O significado potencial de uma forma é geralmente heterogêneo, um complexo de significados diversos, sobrepostos e algumas vezes contraditórios (ver Fairclough, 1990a), de forma que os textos são em geral altamente ambivalentes e abertos a múltiplas interpretações. Os intérpretes geralmente reduzem essa ambivalência potencial mediante opção por um sentido particular, ou um pequeno conjunto de sentidos alternativos.” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 103)

Desse modo, o ‘sentido’ de uma forma linguística não é único, mas plural, e depende do processo de interpretação dos atores sociais em interação e, no caso da análise interpretativa, do *horizonte hermenêutico* de análise do pesquisador (GADAMER, 2004). No processo interpretativo, na situação de interação em teletandem, portanto, o significado potencial pode também desencadear mal-entendidos, já que a dinâmica das relações sociais é complexa e dialógica e muitas vezes o sentido pretendido pelo falante pode não ser o sentido atribuído pelo ouvinte a uma determinada proposição. Assim, quando não há uma sinalização explícita entre os interagentes de que houve uma situação de mal-entendido, o pesquisador pode encontrar outros elementos que possam caracterizar um possível mal-entendido a partir de indícios de negociação de sentidos entre os pares.

A pluralidade de sentidos possíveis relaciona-se ao conceito de intertextualidade, que se define como “[...] a propriedade que tem os textos de ser cheios de fragmentos de outros textos, que podem ser delimitados explicitamente ou mesclados e que o texto pode assimilar, contradizer, ecoar ironicamente, e assim por diante.” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 114). Fairclough divide o conceito “intertextualidade manifesta” e “interdiscursividade” ou “intertextualidade constitutiva”. O primeiro, diz respeito a momentos no texto em que há referência explícita a outros textos específicos. O segundo, por sua vez, diz respeito à “[...] constituição heterogênea de textos por meio de elementos (tipos de convenção) das ordens de discurso (interdiscursividade)”. (p. 114). Por ordens de discurso, entendem-se as “[...] configurações totais de práticas discursivas em instituições particulares, ou mesmo em toda uma sociedade.” (p. 27, 28).

O último nível de análise corresponde ao discurso como prática social (ver a Figura 2, no início desta seção). Nesse momento, as relações de poder e hegemonia são privilegiadas, tendo em vista as ideologias constituintes dos discursos. O acesso às ideologias se dá tanto pela análise das estruturas (ordens de discurso) resultantes de eventos passados e atuais, quanto pelo evento comunicativo em análise (FAIRCLOUGH, 2001, p. 119). Na busca pela ideologia, Fairclough (2001) afirma não ser possível “ler” as ideologias na materialidade do texto, já que é na (e pela) interpretação que os sentidos são produzidos. Além disso, segundo o autor, “Uma oposição rígida entre ‘conteúdo’ ou ‘sentido’ e ‘forma’ é equivocada porque os sentidos dos textos são estreitamente interligados com as formas dos textos, e os aspectos formais dos textos em vários níveis podem ser investidos ideologicamente.” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 119). Portanto, é no processo de interpretação que as ideologias são acessadas e os sentidos são produzidos. Segundo Melo (2011, p. 1344), baseando-se em Fairclough (1997), a análise dessa dimensão caracteriza-se como explicativa, pois busca relacionar as marcas textuais e discursivas reconhecidas na análise das duas dimensões anteriores às estruturas da sociedade.

As três dimensões da análise apresentadas constituem um quadro de orientação geral para os processos metodológicos de organização e abordagem dos dados. Nesta tese, a análise na perspectiva da ACD abrange, em primeiro lugar, os níveis da descrição, interpretação e explicação das principais características do diálogo entre os pares de teletandem. Esta análise também dará conta dos modos pelos quais os fenômenos dos mal-entendidos emergem ou não nessas relações interpessoais e interculturais.

A emergência de mal-entendidos pode ser problematizada em diferentes práticas discursivas (oral, escrita, síncrona, assíncrona, monólogo, diálogo etc.). No caso deste trabalho, a análise envolve duas práticas discursivas: sessão oral *online* em teletandem e narrativas escritas de experiências e percepções sobre a ocorrência de mal-entendidos em interações. No primeiro conjunto de dados, temos a perspectiva do processo dialógico de negociação de sentidos no decorrer da própria sessão de interação. Diferentemente, no segundo grupo de dados, temos a reflexão retrospectiva e metalinguística de um grupo de participantes brasileiros que realizaram parcerias em português-inglês. As narrativas contidas neste segundo grupo de dados, portanto, envolvem já uma problematização dos interagentes sobre ocorrências que se configuram, em suas percepções, como mal-entendidos em suas interações.

Embora não tenham relação com o primeiro conjunto de dados e de participantes, as narrativas têm importância para esta pesquisa por trazerem uma perspectiva mais direta, do “ponto de vista de interagentes” de teletandem. Essas narrativas dos participantes mostram os modos pelos quais o fenômeno dos mal-entendidos é por eles percebido e negociado nas interações e por eles resignificado em momento posterior (após terem as narrativas escritas). Nesse sentido, a análise das transcrições e das narrativas, tendo em vista serem dados de diferentes grupos de participantes, contextos de coleta e natureza discursiva, tem como objetivo estabelecer um diálogo e abordagem ampla sobre como o fenômeno dos mal-entendidos pode emergir durante as interações e ser problematizado ou não, no decorrer do processo de negociação de sentidos ou posteriormente. Portanto, não há uma perspectiva de triangulação de dados na abordagem de análise, mas de estabelecer um diálogo plausível e válido entre eles (sobre validade de pesquisa, ver AGUINALDO, 2004) e que contribua para as reflexões sobre o contexto teletandem.

A análise das narrativas sobre mal-entendidos é realizada de modo interpretativo e tem a função de complementar a ACD empreendida na análise dos dados principais. Portanto, o foco da análise são as sessões orais, as quais são analisadas com o aparato da ACD. Os dados secundários (as reflexões retrospectivas e metalinguísticas) são analisados para complementar e dialogar com os resultados da análise dos dados focais, possibilitando, também, uma compreensão de outra perspectiva por meio da qual os mal-entendidos são percebidos quando abordados diretamente pelos participantes desta pesquisa. Os procedimentos para análise são apresentados na seção 2.9 deste capítulo.

2.3 Mal-entendidos: níveis, diferenças e possíveis implicações para a análise de dados

Para abordagem e caracterização de mal-entendidos nas transcrições das interações em teletandem analisadas, são utilizadas neste trabalho as categorias propostas por Linell (1995) e ampliadas por Hinnenkamp (2002, 2003). A perspectiva desses autores sustenta-se em um tripé processual que abrange: (a) a participação de ambos os interagentes no diálogo; (b) a identificação de mal-entendidos por parte deles ou por parte de um observador externo; e (c) a natureza intersubjetiva dos processos de “entender” e “mal-entender”.

Segundo Linell (1995), “entender” e “mal-entender” não são processos lineares de decodificação de um significado inerente ao sistema linguístico. Ambos, segundo o autor, são dependentes de aspectos contextuais, do diálogo com outros textos e do conhecimento das estruturas e premissas da comunicação. No processo de interpretação, portanto, os enunciados produzidos e os contextos envolvidos estabelecem uma relação paralela e são constituintes do processo comunicativo. Além disso, não-entendimento, entendimento parcial (senso comum) e mal-entendido também estão sujeitos à intersubjetividade dos interagentes no diálogo. Isso implica dizer que ambos contribuem para os processos de interpretação e condução do diálogo. Nesse sentido, o entendimento é uma meta tanto do falante quanto do ouvinte e se constrói a partir da representação (expressão de enunciados e produção de sentidos) e da interpretação do ouvinte (p. 180). O mal-entendido, o qual se associa à compreensão e interpretação do ouvinte, pode ser decorrente, portanto, também da má-representação (expressão enganosa ou incompleta) por parte do falante (p. 180-181).

Tendo em vista a natureza ambígua e incompleta da comunicação, Linell (1995) constata que não existe no diálogo um entendimento totalmente completo e absoluto. Nesse sentido, os interagentes têm apenas um controle parcial sobre os sentidos possíveis e, portanto, a não identificação de mal-entendidos nas interações não significa que eles não ocorreram. A busca por precisão e progressão do diálogo pode ser encaminhada por meio de rotinas e procedimentos de checagem de compreensão, pistas contextuais e confiança mútua (intersubjetividade). No entanto, para Linell (1995), a progressão da comunicação se dá na medida em que o entendimento alcançado possa ser considerado “suficiente” para que o diálogo prossiga. Isso porque, segundo o autor, muitas interferências reparadoras (diretas ou indiretas) podem interromper o fluxo da comunicação e, além disso, a interação oferece diferentes momentos para que o entendimento possa ser negociado e atualizado. Outro fator importante na construção do entendimento e negociação de mal-entendidos é que a demanda por precisão depende, além da relação interpessoal estabelecida, do tipo de situação social,

gêneros²⁶, contextos etc. Assim, em linhas gerais, um bate-papo informal entre amigos pode ser diferente de uma reunião jurídica de mediação de conflitos, por exemplo, em relação à necessidade de manter um maior controle sobre os sentidos possíveis.

A partir das condições expostas acima para a construção do entendimento (intersubjetividade, rotinas de checagem de compreensão, situação, gênero, contexto etc.), no caso do contexto teletandem, essa construção e negociação de mal-entendidos se dão em uma situação comunicativa: intercultural, *online*, institucional e colaborativa entre aprendizes de línguas estrangeiras. Essas características podem determinar os modos como os interagentes conduzem o diálogo para a negociação e construção de sentidos. Por isso, na construção da perspectiva sobre os mal-entendidos, também é fundamental nesta tese *descrever e analisar os processos de negociação dos conhecimentos compartilhados pelos interagentes*. É nesse sentido que as categorias propostas por Linell (1995) e ampliadas por Hinnenkamp (2002, 2003) contribuem para a abordagem do fenômeno dos mal-entendidos, tendo em vista sua abrangência do caráter fluido e inerente dos mal-entendidos nas negociações de sentido.

Linell (1995) divide mal-entendidos em três categorias: a) declarados (*overt*), b) latentes (*latent*) e c) velados (*covert*). A primeira categoria, segundo o autor, inclui mal-entendidos que são diagnosticados e corrigidos declarada e conscientemente pelos interagentes. Mal-entendidos latentes são percebidos e reparados gradualmente pelos interagentes em interações nas quais o fluxo da conversação é marcado por discrepâncias, repetições, sinais incoerentes e confusos. Mal-entendidos velados, por sua vez, podem ser associados a momentos de desconforto, mas os interagentes não percebem suas causas durante a interação, ou seja, não conseguem identificar, diagnosticar e abordar o mal-entendido. Esses podem ser identificados posteriormente por meio da interpretação de um observador externo.

Hinnenkamp (2002, 2003), baseado nas três categorias de Linell (1995), diferencia sete tipos de mal-entendidos. Para tanto, o autor baseia-se na identificação ou não dos mal-entendidos e nos encaminhamentos que os interagentes dão a eles. A seguir, sintetizamos os

²⁶ Para um maior detalhamento do conceito de gênero, ver Fairclough (2001, p. 161), que o define como “[...] um conjunto de convenções relativamente estável que é associado com, e parcialmente representa, um tipo de atividade socialmente aprovado, como a conversa informal, comprar produtos em uma loja, uma entrevista de emprego, um documentário de televisão, um poema ou um artigo científico. Um gênero implica não somente um tipo particular de texto, mas também processos particulares de produção, distribuição e consumo de textos.”

sete tipos de mal-entendidos reconhecidos pelo autor, baseado na distinção de Linell (1995) entre mal-entendidos declarados, latentes e velados.

Quadro 3: Sete tipos de mal-entendidos

Mal-entendidos declarados: um ou ambos os interagentes identificam, evidenciam e refletem sobre o mal-entendido.	
M1	O mal-entendido é percebido e corrigido pelos interagentes logo que há uma oportunidade. Após a correção, a interação segue o fluxo normal, baseada no momento anterior ao mal-entendido.
M2	O mal-entendido é percebido e corrigido, mas a interação continua com base no mal-entendido, sem retorno ao ponto anterior ao seu acontecimento.
Mal-entendidos latentes: um ou ambos os interagentes percebem o mal-entendido, mas não o tematizam ou refletem sobre ele durante a interação.	
M3	Os interagentes percebem um mal-entendido, este é reparado e a interação segue o fluxo normal. Não há negociação ou reflexão sobre o mal-entendido durante a interação.
M4	Esse tipo de mal-entendido é solucionado sem que haja um reparo direto ou uma identificação de sua origem.
M5	Esse é o tipo de mal-entendido que não pode ser resolvido e interrompe a comunicação ou faz com que a mesma se reinicie com uma mudança de tópico.
Mal-entendidos velados: os interagentes não percebem a ocorrência de um mal-entendido durante a interação.	
M6	Apenas um observador externo consegue perceber a ocorrência de um mal-entendido ou um dos interagentes, após ser informado por ele.
M7	Nenhum observador externo consegue identificar um mal-entendido, mas um dos participantes pode ter a sensação de que houve um mal-entendido originado por ele ou por seu interlocutor. O mal-entendido permanece sem resolução.

Fonte: Baseado em Hinnenkamp, 2002, 2003; Linell, 1995.

Os tipos de mal-entendidos descritos por Hinnenkamp (2002, 2003) nos permitem identificar as diferentes formas como eles podem se manifestar e caracterizar a participação de cada interagente no processo de identificação e negociação ou não de suas ocorrências. No entanto, os modos como podem ser identificados diferenciam-se em uma linha muito tênue entre a possibilidade de identificação e reflexão explícita ou não identificação de um mal-entendido pelos interagentes ou por um observador externo. Dada a natureza intrínseca dos mal-entendidos à comunicação e da complexidade dos processos de negociação, destacamos na análise os níveis dos mal-entendidos declarados e latentes, pois estes consideram o

protagonismo dos próprios interagentes na identificação e os mal-entendidos velados, pois estes consideram a perspectiva de um observador externo na identificação e reflexão sobre os processos de negociação de eventuais fenômenos linguístico-discursivos percebidos como ou aproximados do conceito de mal-entendidos.

A partir da identificação de mal-entendidos, com o foco para os processos de negociação de sentidos permeados por questões linguísticas, discursivas e sociais, de acordo com a perspectiva tridimensional de análise da ACD, será possível caracterizar, conseqüentemente, a natureza de suas ocorrências em diálogo com diferentes níveis de análise: fonético (má compreensão de estruturas sintáticas, abreviações, pronúncia de palavras etc.), semântico (decorrentes do uso de gírias, dialetos, homônimos, expressões subjetivas e/ou abstratas etc.), pragmático (uso de expressões indiretas, construções idiomáticas, ironias etc.) (SANNOMIYA, 1987) ou discursivo (neste trabalho, referente, também, às representações e negociações sobre cultura no âmbito do conhecimento de mundo dos interagentes).

Nesta seção, exploramos as categorias de Linell (1995) e Hinnenkamp (2002; 2003) que dão suporte para a observação de mal-entendidos nas sessões orais em teletandem. A utilização dessas categorias, portanto, se dá de modo complementar à análise empreendida por meio da ACD e é considerada apenas para a abordagem das transcrições das interações das duplas focais. A abrangência dessas categorias permite considerar a participação dos interagentes na identificação e negociação desse fenômeno durante a interação, dando, assim, ênfase ao caráter intersubjetivo dos mal-entendidos na comunicação.

2.4 Contexto principal de pesquisa (macrocontexto)

Esta pesquisa foi desenvolvida a partir do contexto de uma parceria de teletandem institucional (português e inglês) entre uma universidade pública brasileira (UB) e uma universidade privada norte-americana (UE), envolvendo a participação de 14 duplas de alunos e 4 mediadores. No contexto brasileiro, as sessões foram realizadas na modalidade não-integrada e no contexto da UE na modalidade integrada, como parte de um curso de português. Portanto, a parceria entre as instituições caracteriza a modalidade de teletandem institucional semi-integrado (MESSIAS, mimeo).

A colaboração entre as universidades em questão ocorreu entre março e abril de 2012, totalizando 10 sessões orais de teletandem (audiovisual, via Skype) e a realização, por parte dos alunos da UE, de atividades extras (preenchimento de perfil, diários de aprendizagem das interações, fóruns de discussão) no ambiente TelEduc. As mediações no contexto da UE foram realizadas por uma professora-pesquisadora²⁷ em parceria com uma professora coordenadora do curso. Nesse período, eu mesma acompanhei, como mediadora assistente, as interações desse grupo no contexto da UB, preparando os computadores, substituindo alunos faltantes, auxiliando os alunos antes e durante as interações, juntamente com uma professora mediadora, também pesquisadora no projeto Teletandem e também professora de inglês na UB, que conduziu as sessões de mediação e ofereceu apoio durante as interações.

Tendo em vista que a caracterização da parceria institucional semi-integrada já foi apresentada no embasamento teórico deste trabalho, no quadro a seguir, apresento as características mais específicas dos contextos desta pesquisa, com destaque para o contexto brasileiro, foco deste trabalho.

Quadro 4: Características da parceria semi-institucional desta pesquisa

	Teletandem institucional integrado Universidade Estrangeira (UE)	Teletandem institucional não-integrado Universidade Brasileira (UB)
Alunos participantes	Graduandos de diferentes áreas, matriculados no curso de português.	Graduandos de diferentes áreas na UB e um professor da UB.
Mediadores	Duas professoras de português responsáveis pelo curso. Ambas pesquisadoras do projeto Teletandem e transculturalidade.	Duas mediadoras voluntárias (uma professora de inglês da UB e também pesquisadora do projeto Teletandem e Transculturalidade e uma pesquisadora do projeto Teletandem, autora do presente trabalho).

²⁷ A mediadora na UE gerenciou a gravação das interações e acompanhou as atividades no ambiente TelEduc durante toda a parceria. O material documentário coletado constituiu o banco de dados de sua pesquisa de doutorado (ZAKIR, 2015)

<p>Integração ao currículo de um curso de línguas</p>	<p>As sessões de teletandem e atividades extras no ambiente TelEduc estavam integradas a um curso semestral de português para falantes de espanhol (Português Intermediário I) e as sessões de interação oral e atividades extras (perfil, diários das interações, participação em fóruns de discussão) correspondiam a 15% da média final do curso.</p>	<p>A prática de teletandem foi opcional e não integrada a um curso de línguas. Os praticantes que eram graduandos em Letras na UB puderam, eventualmente, ganhar pontos pela participação ou, assim como alunos de outros cursos, utilizar as horas de interação para cumprir créditos em atividades extracurriculares, mas não foram avaliados por ela. A participação de todos ocorreu de modo voluntário.</p>
<p>Horário e duração das sessões orais</p>	<p>As sessões orais ocorreram nas aulas regulares do curso de português, assim, o horário e o local eram fixos. As interações ocorreram duas vezes por semana, com duração média de 50 minutos (25 minutos para cada língua), de março à abril de 2012. As atividades extras no TelEduc eram realizadas semanalmente pelos alunos em horários variados.</p>	<p>As sessões orais acompanharam o cronograma do curso de português, com adaptações de fuso-horário, para acompanhar o horário das aulas de português na UE. Nesse caso, os interagentes brasileiros fizeram as interações em horários fora de suas aulas da graduação.</p>
<p>Temas das sessões orais via Skype</p>	<p>Os professores-mediadores sugeriam temas para os alunos a partir dos conteúdos que estavam sendo trabalhados nas aulas de português ou os alunos definiam seus próprios temas para discussão nas sessões de teletandem.</p>	<p>Os mediadores sugeriam temas, mas não havia necessariamente uma vinculação com o conteúdo de um curso.</p>
<p>Atividades TelEduc</p>	<p>Além das interações via Skype, os alunos da UE tinham como requisito do curso de português a realização de atividades relacionadas ao teletandem no ambiente TelEduc: a) fórum de discussão sobre os aspectos culturais e andamento das parcerias (aberto a todos os interagentes de ambas universidades), b) diários de aprendizagem – parágrafos narrativos de cada interação postado em portfólio individual (compartilhados apenas com os professores da UE e da UB) e c) apresentação pessoal por meio de um perfil escrito.</p>	<p>Os interagentes da UB foram inscritos no ambiente no curso no TelEduc, mas a participação nas atividades não foi considerada um requisito para obtenção do certificado de participação no teletandem. Portanto, a participação deles ocorreu em menor escala e não compreendeu a realização de todas e das mesmas atividades requisitadas aos interagentes da UE. O preenchimento do perfil foi realizado pelos participantes focais deste trabalho.</p>

Local de realização das interações	Laboratório de línguas, no qual havia todo o aparato tecnológico necessário e o suporte de um técnico supervisor, também responsável pela gravação, controle e liberação das gravações das interações, após período definido pelo comitê de ética.	Centro de línguas da UB. O local é composto por 19 computadores separados por cabines, conectados à internet, com <i>webcams</i> e fones de ouvido. Além do aparato tecnológico disponível, os alunos tinham acesso a um suporte pedagógico dos mediadores e de uma equipe de apoio formada por alunos estagiários (bolsas de Iniciação Científica) e técnicos.
---	--	---

As sessões orais de teletandem constituem o contexto focal desta pesquisa. A parceria entre a UB e a UE descrita teve como objetivo promover aos aprendizes de ambas as universidades a prática oral em língua estrangeira. Portanto, as interações via Skype, gravadas em vídeo, são as principais fontes de dados decorrentes dessa parceria institucional. Além das sessões orais, os alunos da UE também realizaram atividades no ambiente TelEduc de aprendizagem (preenchimento de perfil e postagem de diários de aprendizagem e fóruns de discussão). A realização dessas atividades também foi solicitada aos participantes da UB, mas como não eram de caráter obrigatório e os alunos não dispunham de tempo para realização de atividades extras, a participação ocorreu em menor escala. Dentre o material documentário disponibilizado no ambiente TelEduc pelos interagentes das duas instituições, apenas os perfis autorais serão considerados para caracterizar os participantes focais.

O microcontexto das sessões orais caracteriza-se, conforme apresentado na introdução desta tese, pela divisão do tempo para a prática de cada língua-alvo. Os princípios de *uso separado das línguas*, *reciprocidade* e *autonomia* (BRAMMERTS & CALVERT, 2002; TELLES, 2009; VASSALLO & TELLES, 2009) embasam a concepção desse contexto. Na medida em que são negociados pelos interagentes, eles podem ter diferentes impactos na interação, pois, conforme observado nos dados, cada par interagente pode ter diferentes interpretações, compreensão e conscientização sobre esses princípios e aplicá-los de diferentes formas em suas parcerias (MARINOTO; TELLES; SOUZA, mimeo). Além disso, as diferenças nas modalidades institucional integrada e institucional não-integrada também ajudam a configurar o contexto e a participação de cada interagente com a parceria e com a aprendizagem de ambos. O primeiro item da análise de dados contempla uma abordagem predominantemente descritiva das rotinas das duplas focais nas sessões analisadas, levando

em consideração (a) o uso separado das línguas, (b) recursos multimodais utilizados (*chat*, imagens, entre outros), (c) avaliação da sessão e (d) temas das sessões (ver Quadro 7: Síntese dos instrumentos de coleta de dados e material documentário, mais adiante, p. 84).

2.5 Contexto secundário de pesquisa

O segundo contexto corresponde a parcerias realizadas por aprendizes da UB, também na modalidade de teletandem institucional não-integrado, durante o segundo semestre de 2014. Desse contexto, são derivadas narrativas sobre mal-entendidos dos interagentes que realizaram interações português-inglês, com aprendizes de português de diferentes universidades norte-americanas. Esse contexto caracteriza-se como secundário, pois, nele não tivemos acesso às gravações das interações, mas apenas às narrativas sobre mal-entendidos.

No decorrer do segundo semestre de 2014, além de realizar a análise do grupo focal desta tese, eu realizava mediação em diferentes grupos de interagentes no contexto da UB. Neles, buscava discutir, mesmo que de modo introdutório, o tema dos mal-entendidos com os interagentes. Durante as mediações, os interagentes compartilhavam algumas perspectivas sobre o que percebiam como mal-entendidos ou problemas na comunicação com os pares. Nesse processo, identifiquei a necessidade também de buscar compreender o que os próprios interagentes percebiam como mal-entendidos, no contexto da mediação, ou seja, após a interação, retrospectivamente. Para tanto, foi elaborado um formulário via recursos do Google Drive e compartilhado *online* (ver apêndices), por meio das redes sociais do projeto e durante mediações realizadas por outros mediadores de parcerias em curso durante o semestre em questão. O formulário foi compartilhado para uma média de 60 a 100 interagentes, dentre os que praticavam interações nos grupos ou que acompanhavam as atividades do projeto via rede social (Facebook).

No período de 9 de outubro de 2014 a 5 de janeiro de 2015, foram coletadas 14 narrativas, das quais, uma foi descartada por fugir totalmente ao tema.

As narrativas caracterizam-se como práticas discursivas diferentes. Por meio delas, não é possível identificar o processo dialógico de negociação de sentidos e mal-entendidos. No entanto, elas permitiram aos participantes uma perspectiva reflexiva e crítica sobre esse fenômeno em suas interações. Portanto, o valor destes dados para a análise é a possibilidade

de estabelecer um diálogo entre o que pode ser observado nas sessões orais focais e o que se caracteriza como mal-entendidos na perspectiva de interagentes de teletandem.

2.6 Síntese dos processos de produção, distribuição e consumo na sessão oral em teletandem (microcontexto)

Neste item, sintetizo as principais características dos processos de produção, distribuição e consumo do diálogo na sessão oral em teletandem, que correspondem ao nível da prática discursiva na análise de Fairclough (2001). O foco inicial são as características gerais que delineiam as sessões orais e que são comuns a ambas as duplas analisadas, já que dizem respeito aos aspectos prévios que circundam a prática comunicativa em teletandem. Na análise das duplas, exploro as especificidades de cada parceria.

Primeiramente, são destacadas as especificidades do processo de produção da prática discursiva em teletandem retomando algumas de suas principais características. Conforme explorado até o momento, a sessão oral em teletandem corresponde a um diálogo colaborativo de aprendizagem intercultural em contextos institucionais universitários. Os princípios e rotinas estratégicas delimitadas para promover uma simetria na parceria podem influenciar, em maior ou menor medida, as interações entre os aprendizes (MARINOTO, TELLES, SOUZA, mimeo).

No contexto teletandem, um dos objetivos priorizados em sua constituição, principalmente nos primeiros anos do projeto, é a interação oral para fins de aprendizagem de língua. No entanto, os modos como a aprendizagem é conduzida durante o período de cada interação depende, em grande medida, dos acordos explícitos e implícitos e das percepções individuais do interagente sobre a relação interpessoal estabelecida (MARINOTO, TELLES, SOUZA, mimeo).

Dentre as características da produção discursiva que circundam a relação interpessoal, portanto, destacamos as seguintes:

- a) o diálogo ocorre em modo relativamente privado entre cada par, que é interrompido apenas em momentos pontuais (momento da troca de línguas ou quando têm problemas tecnológicos, por exemplo),

- b) nos casos em que as sessões são gravadas, os interagentes sabem que, posteriormente, o diálogo será visualizado por terceiros (professores ou pesquisadores) para fins de pesquisa ou para fins de mediação,
- c) os mediadores, embora não participem das interações das duplas, circulam nos laboratórios durante as sessões, o que, especulando, pode gerar nos aprendizes uma sensação de controle e vigilância externa,
- d) por se tratar de um diálogo oral, síncrono e com horário estabelecido e delimitado, os interagentes não têm muito tempo para refletirem sobre e reformularem suas falas e ideias compartilhadas durante as interações,
- e) essencialmente, a participação no diálogo não demanda uma preparação ou manejo de recursos específicos por parte dos interagentes, podendo os temas surgirem durante a interação e, finalmente,
- f) o diálogo envolve rotinas relativamente simples de troca de turnos, de divisão do tempo para cada língua e de informações que podem se dar via narração, descrição ou argumentação.

Em relação aos processos de distribuição, o diálogo em teletandem pode ser caracterizado como de natureza simples. Isso porque o diálogo colaborativo pertence apenas ao contexto imediato de cada sessão. Nesse sentido, embora as interações possam ser gravadas e transcritas para fins de análise e de mediação da aprendizagem, esses são processos secundários e independentes. Assim, a interlocução entre os aprendizes mantém como foco principal a negociação de sentidos no próprio decorrer do diálogo e suas falas podem ser percebidas como transitórias. A distribuição da fala de cada interagente e a interação como um todo é direcionada, portanto, aos próprios interagentes no contexto específico e imediato de cada interação.

Em relação ao processo de consumo, último item que compõe a dimensão da prática discursiva, Fairclough (2001) afirma que,

Os textos também são consumidos diferentemente em contextos sociais diversos. Isso tem a ver parcialmente com o tipo de trabalho interpretativo que neles se aplica (tais como exame minucioso ou atenção dividida com a realização de outras coisas) e com os modos de interpretação disponíveis – por exemplo, geralmente não se lêem receitas como textos estéticos ou

artigos acadêmicos como textos retóricos, embora ambos os tipos de leitura sejam possíveis. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 107)

Durante a sessão oral em teletandem, os interagentes podem realizar atividades paralelas, como fazer consultas a *sites* de busca, digitar, fazer anotações, por exemplo. Outro fator importante, em relação à atenção que os interagentes dedicam à fala e discurso um do outro, diz respeito à dinâmica de uso da língua materna e da língua-alvo. O grau de negociação, atenção e engajamento dos interagentes no diálogo e na percepção de seus papéis como falantes proficientes e falantes aprendizes pode variar de acordo com os modos como a parceria entre cada par se configura, conforme veremos no capítulo três desta tese.

2.7 Participantes de pesquisa

A parceria entre a UB e a UE que gerou dados primários para esta pesquisa envolveu a parceria entre 14 aprendizes em um total de 10 interações de 50 minutos cada uma. Devido ao grande número de pares e à diversidade e quantidade de dados gerados e à natureza da análise qualitativa empreendida, para esta pesquisa foi necessário delimitar o número de parcerias analisadas a duas, com foco na participação dos aprendizes brasileiros que mantiveram maior constância nos encontros via Skype e que tiveram entre 4 e 5 interações gravadas²⁸.

No quadro a seguir, sintetizo as informações que ajudam a identificar cada interagente.

²⁸ Devido a restrições do comitê de ética da UE, das 10 interações, apenas as últimas 5 de cada dupla foram gravadas. Além disso, por razões de falta de alunos ou problemas técnicos, algumas duplas não tiveram as 5 interações regularmente ou tiveram de fazer mudança de pares.

Quadro 5: Informações participantes focais de pesquisa

	Interagentes Brasileiros (IB)	Interagentes Estrangeiros (IE)	Total Interações gravadas
Par 1:	Silvana	Bento	210 min. (5 encontros)
	Natural de uma cidade do interior de São Paulo, era aluna do segundo ano do curso de Letras da UB. Tinha entre 25 e 30 anos.	Nascido em Nova Iorque, era estudante de Finanças internacionais e Marketing na UE e aprendiz de espanhol e português. Tinha 19 anos.	
Par 2:	Daiane	Victor	168,5 min. (4 encontros)
	Estudante do quarto ano de Letras. Residia com a família na cidade da UB. Tinha entre 18 e 25 anos no período das interações.	Nascido em Boston, era estudante do terceiro ano de Administração de empresas, com foco em Administração de esportes, tinha entre 19 e 25 anos e trabalhava em um departamento de comunicação na UE.	

Fonte: Informações derivadas dos perfis disponíveis no TelEduc e das transcrições das interações.

O segundo grupo de participantes de pesquisa corresponde aos interagentes que compartilharam parágrafos narrativos sobre o que eles próprios identificavam como mal-entendidos em suas parcerias. No quadro seguinte, são apresentadas as informações coletadas junto a esses aprendizes por meio do formulário *online* do Google Drive.

Quadro 6: Informações participantes de pesquisa (secundários)

Identificação (fictícia)	Curso/Profissão	Tempo de experiência com teletandem	Nº aproximado de sessões
Mica	Doutoranda em História	2 semanas	4 sessões
Leda	Letras	2 anos (aprox.)	6 parcerias
Adria	Letras	2 meses	6 sessões
Rosa	Letras	1 mês	5 sessões
Dri	Letras	3 semanas	7 sessões
Diego	Letras	4 anos	11 parcerias
Gabriel	Doutorando em Ciências Biológicas	1 ano e 1/2	12 sessões
Denise	Letras	Mais de 1 ano	4 parcerias
Antonio	Músico	6 meses	11 sessões
Bianca	Mestre em Ciências Biológicas	2 meses	5 sessões
Carla	Psicologia	3 parcerias	12 sessões
Jorge	Professor Ed. Física	3 anos	12 parcerias

2.8 Procedimentos de geração de material documentário

O processo de geração de material documentário do primeiro grupo de dados (focal) foi conduzido pela mediadora da UE, que seguiu os procedimentos de coleta segundo orientações do comitê de ética da instituição. No contexto da UB, o material documentário também foi gerado mediante autorização dos participantes de pesquisa.

As cinco últimas interações via Skype das duplas focais que constituem os dados focais desta pesquisa foram gravadas por meio do aplicativo *Call Recorder for Mac and Skype*²⁹, que capturam e armazenam o áudio e o vídeo das sessões de teletandem realizadas pelo *Skype*. O acesso às gravações só foi permitido após o término do semestre e lançamento das notas no contexto do teletandem institucional integrado na UE. Portanto, o processo de transcrição das interações ocorreu no decorrer do segundo semestre de 2012 até o primeiro semestre de 2015, em parte pela mediadora da UE (25 transcrições) e em parte pela mediadora da UB – autora deste trabalho (17 transcrições, nas quais se incluem as interações das duplas focais desta tese), de um total de 51 interações.

As gravações dos vídeos foram transcritas por inteiro, a partir de critérios baseados em Marcuschi (1986) e com o auxílio do programa *Transana*³⁰ de transcrição, que possui ferramentas de pausa e diminuição da velocidade que facilitam o processo de transcrição. Paradas e avanços da gravação são feitas pela pessoa que transcreve os dados, utilizando um pedal (*Infinity Foot Control*, Modelo IN-USB-2), acoplado ao computador. Para preservação da identidade dos interagentes, seus nomes reais foram trocados por nomes fictícios e informações confidenciais como cidade de origem e nome da universidade foram omitidas. As transcrições foram organizadas individualmente, por data da interação, em arquivos do Word, com as linhas numeradas (ver exemplo no Apêndice 5). As falas dos interagentes estrangeiros são marcadas na cor azul e dos interagentes brasileiros na cor preta, introduzidas pela inicial do nome de cada um.

O segundo grupo de dados do grupo focal corresponde ao material documentário compartilhado pelos interagentes da UB e da UE, no contexto da plataforma TelEduc. O material documentário coletado neste contexto corresponde aos perfis dos participantes (parágrafos narrativos de autoapresentação).

²⁹ <http://www.ecamm.com/mac/callrecorder/>

³⁰ <http://www.transana.org/>

O último grupo de dados corresponde aos parágrafos narrativos compartilhados por 13 interagentes que realizaram interações no decorrer do segundo semestre de 2014. Os dados foram gerados por meio de formulário (ver apêndices) elaborado com recursos do Google Drive, que permitem a criação e compartilhamento de um formulário *online*. O formulário foi compartilhado por meio de um endereço online, via redes sociais com um convite para que interagentes que estivessem em processo de interação, compartilhassem experiências de mal-entendidos. Além disso, mediadores de interações em curso no período em questão, também convidavam os interagentes a compartilharem suas experiências, porém, o tempo das mediações não era dedicado a esse fim. Assim, os interagentes poderiam realizar esse compartilhamento voluntariamente e fora da mediação. Após preenchimento do formulário com informações de identificação e a narrativa, os participantes submetiam suas informações que eram automaticamente organizadas em lista em uma planilha de Excel (versão *online*).

No quadro, a seguir, sintetizo o corpus da pesquisa, formado pelos grupos de dados e seus objetivos e natureza dos dados.

Quadro 7: Síntese dos instrumentos de coleta de dados e material documentário

Instrumentos coleta dados	Natureza	Material documentário gerado	Procedimentos de organização dos dados	Objetivos
PRINCIPAIS Gravações de Sessões orais de teletandem em português e inglês	Áudio e vídeo; De acesso restrito entre os participantes e os pesquisadores autorizados.	Transcrições em documentos do Word.	- Visualização das interações; - Transcrição; - Leitura e organização de excertos a partir dos temas discutidos nas interações.	Geral: compreender e identificar os processos de negociação de sentido e as rotinas interacionais em teletandem dos interagentes e a ocorrência de mal-entendidos. Específicos: a) selecionar excertos para análise dos processos de negociação de sentidos e das rotinas interacionais; b) selecionar e analisar excertos que revelem a ocorrência ou os processos de negociação de mal-entendidos.
SECUNDÁRIOS Perfil dos participantes	Escrita; Visibilidade aberta a todos os participantes, professores e mediadores envolvidos na parceria.	Autoapresentação informal em formato de texto compartilhada na plataforma TelEduc.	Os parágrafos de autoapresentação compartilhados pelos participantes focais foram copiados e salvos em arquivo Word.	Caracterizar o perfil dos participantes a partir das informações gerais compartilhadas por eles.
SECUNDÁRIOS Narrativas mal-entendidos (2º grupo de participantes)	Escrita; Compartilhamento restrito com pesquisadora.	Parágrafos narrativos organizados em planilhas de Excel.	- Organização em planilha de Excel automática por meio do sistema de formulário do Google Drive. - Agrupamento temático a partir dos aspectos recorrentes destacados pelos interagentes.	- Complementar e dialogar com a análise dos dados principais (sem objetivo de triangulação); - Identificar a perspectiva dos próprios interagentes (brasileiros) sobre o que percebem e identificam como mal-entendidos.

2.9 Procedimentos de análise

A fase central dos procedimentos de análise dos dados principais compreendeu os seguintes passos: a) visualização das gravações das sessões orais que compõem o banco de material documentário e, b) concomitantemente, transcrição das sessões das duplas focais desta pesquisa. O processo de visualização e de transcrição foi importante para uma primeira compreensão da dinâmica interativa entre os pares das duplas focais.

O primeiro procedimento de análise dos dados foi desenvolver um panorama das principais rotinas interativas pressupostas na sessão oral em teletandem. Para tanto, foram destacados (a) o uso separado das línguas, (b) recursos multimodais utilizados (*chat*, imagens, entre outros), (c) avaliação da sessão e (d) temas das sessões. Essa análise foi realizada em decorrência da visualização das gravações, transcrição e leitura das sessões orais. Por meio da observação prévia das transcrições, as categorias destacadas se mostraram importantes para contextualizar as principais circunstâncias interacionais em teletandem e as dinâmicas interativas construídas pelos interagentes. Isso porque elas correspondem a alguns dos principais aspectos estruturantes da prática comunicativa em teletandem e que o diferencia, de diversos modos, de outros contextos de comunicação intercultural.

A relevância dessa caracterização prévia para a compreensão da negociação de sentidos e possível emergência de mal-entendidos pode ser explicada pela especificidade do tipo de relação interpessoal que se estabelece em teletandem. As rotinas pressupostas nesse contexto, embora possam ser compreendidas de diferentes formas, podem moldar a concepção geral da parceria e as estratégias de negociação de sentidos e abordagem de mal-entendidos. Nesse sentido, embora mal-entendidos sejam um fenômeno intrínseco a qualquer situação comunicativa, sua ocorrência de modo declarado pode ser evidenciada e negociada a partir do tipo de relação entre os interagentes ou importância para a continuação do diálogo e da parceria. Portanto, foi empreendida uma análise prévia descritiva, sem aplicação do aparato da ACD e das categorias de identificação de mal-entendidos, de modo sistemático. A utilização da ACD e a identificação dos mal-entendidos foram feitas nos itens subsequentes na análise com uma retomada aos aspectos identificados na caracterização prévia, conforme necessário.

O uso separado das línguas foi identificado por meio da leitura das transcrições e divisão do número de palavras no tempo de cada língua e a partir da identificação do momento em que os interagentes fazem a troca, por motivação própria ou orientados pelas mediadoras. Após a identificação do momento de separação do tempo para cada língua, foi

efetuada uma contagem média do número de palavras utilizadas por cada interagente. Essa contagem foi efetuada para identificar uma possível predominância de um ou outro interagente na produção oral durante a sessão. Os resultados foram organizados no Quadro 9, apresentado no capítulo de análise, com identificação de mistura de línguas quando esse se mostrou um recurso sistemático, ou seja, utilizado do início ao fim da sessão oral, na condução do diálogo.

Para identificação dos recursos multimodais utilizados (*chat*, imagens, entre outros), foi realizada, primeiramente, a descrição, nas transcrições, de atividades dos interagentes que indicavam a divisão do foco de atenção ao diálogo e a atividades paralelas como digitação, pesquisa, dentre outros. Em seguida, foram selecionados excertos ilustrativos dessas atividades para análise descritiva.

A descrição da avaliação da sessão também foi efetuada por meio da seleção de excertos ilustrativos, com base na ocorrência dessas atividades nas sessões. Foram considerados os momentos explícitos ou implícitos de negociação sobre a própria parceria, iniciados pelos interagentes ou motivados pelas mediadoras.

A identificação dos temas das sessões foi realizada por meio de seleção e marcação, nas transcrições, dos principais temas/ assuntos abordados pelos interagentes. A seleção dos temas se deu com base em uma perspectiva qualitativa sobre as transcrições. Portanto, o objetivo foi estabelecer um panorama geral sobre os tipos de conteúdos abordados, para auxiliar na compreensão inicial de como as parcerias são constituídas. Os principais temas destacados foram organizados em ordem de ocorrência em um quadro ilustrativo apresentado na seção 3.1 da análise.

Para identificação dos mal-entendidos, dos processos de negociação de sentidos e seleção dos excertos, por sua vez, foram considerados, primeiramente, momentos de negociação explícita ou de identificação de mal-entendidos pelos interagentes (mal-entendidos declarados, segundo Hinnenkamp, 2002, 2003 e Linell, 1995) ou “pontos críticos” ou “momentos de crise”, do ponto de vista do pesquisador, ou seja,

[...] momentos do discurso onde há evidência de que as coisas estão caminhando de maneira errada: algum distúrbio a exigir que os participantes reparem um problema de comunicação, por exemplo, mediante solicitações ou ofertas de repetições, ou mediante a correção de um(a) participante por outro(a); disfluências excepcionais (hesitações,

repetições) na produção de um texto; silêncios; mudanças súbitas de estilo. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 281)

A partir desses tipos de indícios, dos quais os mais evidentes são destacados em negrito nas transcrições de cada dupla, os excertos foram selecionados e analisados. Para análise dos excertos das duplas foi utilizada a concepção tridimensional do discurso (FAIRCLOUGH, 2001) e o escopo dos mal-entendidos declarados, velados ou latentes (HINNENKAMP, 2002, 2003; LINELL, 1995).

A junção da perspectiva linguística, discursiva e social da ACD à categorização de mal-entendidos declarados, velados ou latentes ocorre de modo complementar e independente no processo de análise dos excertos destacados. A ACD possibilita uma compreensão da natureza da negociação de sentidos e a caracterização contextual de mal-entendidos em relação ao aspecto linguístico e sócio-discursivo da produção oral. A categorização de Linell (1995) e Hinnenkamp (2002, 2003) visa uma problematização dos mal-entendidos no nível comunicativo de identificação ou não desse fenômeno pelos interagentes ou pela pesquisadora. Portanto, a utilização das duas perspectivas objetiva construir uma análise ampla sobre mal-entendidos e sobre os processos de negociação e construção de sentidos.

A seguir, apresento uma ilustração que sintetiza os principais aspectos e processos explorados na análise de cada um dos níveis das duas abordagens para análise dos excertos selecionados nas transcrições.

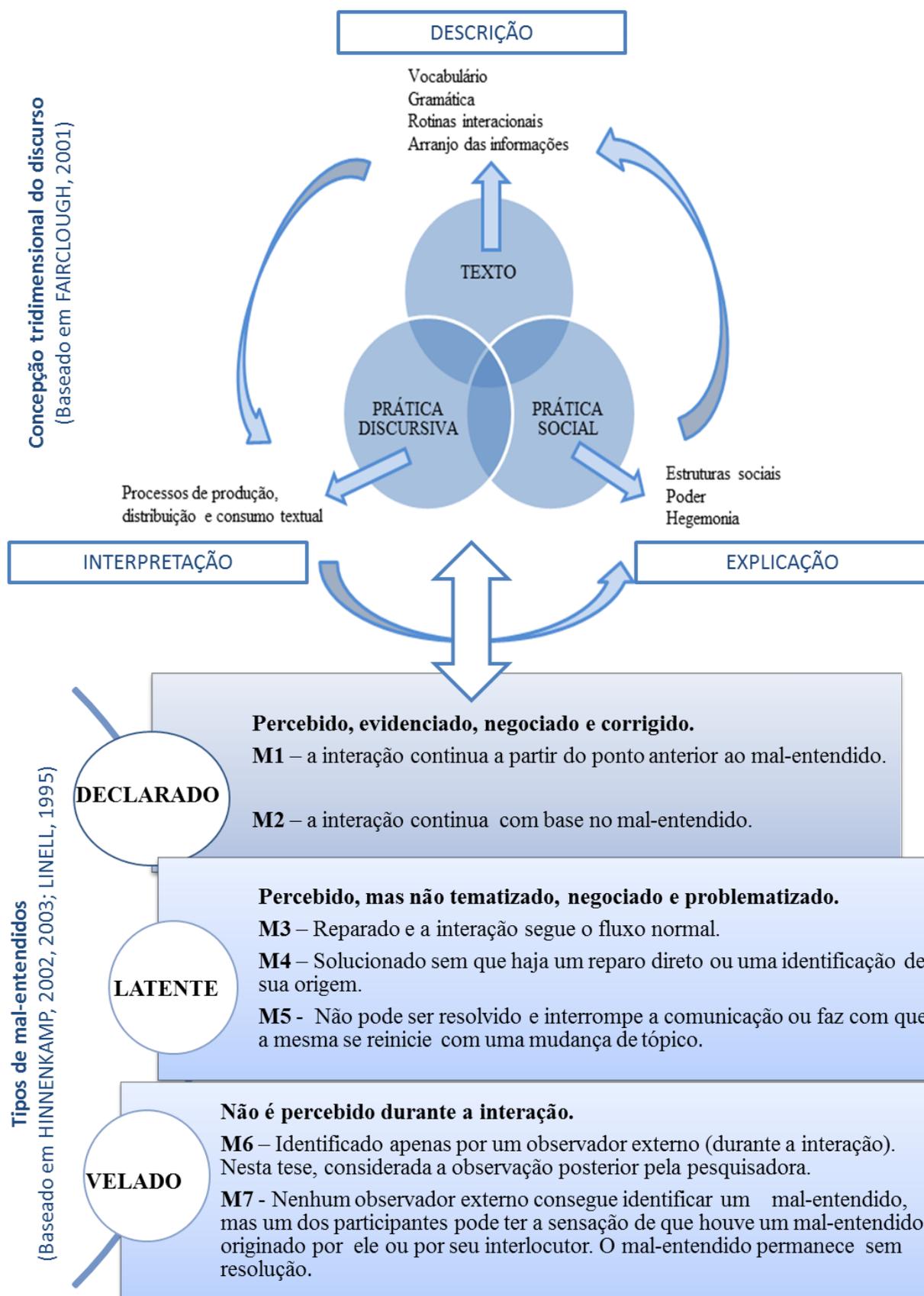


Figura 3: Síntese dos processos de análise dos dados focais

A análise das narrativas de mal-entendidos do segundo grupo de participantes de pesquisa (dados secundários) é realizada de modo interpretativo (MOITA LOPES, 1994). O foco dessa análise é complementar a análise principal (transcrições). Tal foco visa estabelecer um diálogo entre os aspectos observados nas interações das duplas focais e o que os interagentes do segundo grupo identificam como mal-entendidos e como produzem sentidos sobre eles. Além disso, a análise desse grupo de dados possibilita uma compreensão mais ampla do fenômeno dos mal-entendidos no contexto teletandem, uma vez que, quando perguntados diretamente sobre o que compreendem por tais ocorrências, os participantes da pesquisa descrevem tal percepção de modo mais claro, reportando-se a suas experiências de interação.

O foco interpretativo na análise desse grupo de dados visa destacar as percepções dos interagentes em relação à emergência de mal-entendidos em suas interações. Esse objetivo atende a uma das principais questões do pesquisador qualitativo, que, segundo Woods (1999, p. 3), “busca descobrir os significados que os participantes anexam ao seu comportamento, como eles interpretam situações e quais são suas perspectivas de questões particulares”. Dada a natureza complementar e independente das narrativas em relação aos dados focais, sua análise não tem como objetivo estabelecer relações de triangulação com os aspectos analisados nas transcrições, mas de diálogo.³¹

Segundo Moita Lopes (1994), a análise interpretativa,

pode ser resolvida através de uma tática de análise de dados que primeiramente trabalha com base na procura das regularidades que surgem nos dados (padrões de unidades de significados) e que possibilitam a formação de um arquivo de dados, relacionados à(s) questão(ões) sob análise, que podem ser então novamente re-interpretados a partir do confronto com dados provenientes de outros instrumentos ou de novas investigações. (MOITA LOPES, 1994, p. 335-336)

Portanto, para análise das narrativas, primeiramente, elas foram agrupadas nos seguintes eixos temáticos: a) nível de proficiência, b) mal-entendidos linguísticos, c) conflitos e choques, d) estratégias de negociação de face (mudança de assunto, estratégias de comunicação e proteção da face). Esses eixos temáticos foram estabelecidos a partir da recorrência desses temas nas narrativas, por referências explícitas ou implícitas que os

³¹ A mudança metodológica de análise das narrativas se dá pelo caráter complementar desse segundo grupo de dados e tendo em vista a construção de uma perspectiva diversificada sobre os dados. No entanto, a ACD também pode possibilita análises profundas e abrangentes para a análise desses tipos de dados.

aproximam na caracterização dos mal-entendidos. A partir desse agrupamento, os excertos foram analisados com foco no que emerge nessas narrativas como possíveis mal-entendidos. Portanto, para essa análise, não foi utilizada a categorização de Linell (1995) e Hinnenkamp (2002, 2003), pois as narrativas constituem uma reflexão posterior na qual os próprios interagentes produzem sentidos sobre suas percepções sobre mal-entendidos. Assim, por meio dessas percepções, não é possível identificar os processos de emergência e negociação desse fenômeno, propósito para o qual a categorização pode ser utilizada.

A seguir, apresento uma síntese das principais referências nas narrativas que orientaram a organização dos eixos temáticos para a condução da análise interpretativa.

Quadro 8: Excertos estruturadores da organização temática das narrativas

a) Nível de proficiência
N1 – Mica: “A moça já esteve no Brasil [...] e fala muito bem o português, mas o rapaz ainda é iniciante [...] creio que por isso nossas interações estão mais sujeitas ao mal-entendido.”
N2 – Leda: “Meu parceiro é iniciante em português e talvez por isso chegue com várias perguntas prontas.”
N3 – Drica: “Quando uma das partes conhece bem a outra língua é mais fácil de resolver esses problemas.”
b) Mal-entendidos linguísticos
N6 – Dhiego: “Um dos mal-entendidos perceptíveis durante as sessões refere-se à natureza linguística da não-equivalência semântica com a palavra TEMPO em português para o inglês [...] O parceiro confundiu, portanto, os significados, devido ao caráter homógrafo da palavra.”
N9 – Denise: “Na interação com Truman, meus desentendimentos foram linguísticos.”
N7 – Gabriel: “Quando falei pinga elas começaram a dar risadas [...] em espanhol é um nome vulgar para o aparelho reprodutivo masculino.”
c) Conflitos e choques
N9 – Denise: “Um dos meus maiores desentendimentos [...] acho que depois desse “choque” ele começou a pensar diferente.”
N10 – Antonio: “A minha polêmica foi na verdade um mal-entendido. [...] minha interlocutora julgou que meu discurso, supostamente baseado em estereótipos, foi racista e falso. Esse fato me incomodou profundamente [...]”
d) Estratégias de negociação de face (mudança de assunto, estratégias de comunicação e proteção da face)
N2 – Leda: “Meu parceiro é iniciante em português e talvez por isso chegue com várias perguntas prontas. Algumas vezes não entende o que eu falo em português e quando tento explicar, muda de assunto.”
N5 – Rosa: “[...] minha parceira não tinha entendido uma palavra da qual usei, acredito que por estar tímida ela não quis falar a respeito e tentou mudar de assunto.”
N12 – Carla: “[...] eu percebi que ele não estava entendendo tão bem o que eu falava quanto dizia entender. Foi desconfortável, mas fingi que estava tudo certo e continuamos conversando.”
N13 – Jorge: “[...] não quis atrapalhar nossa conversação e seguir em frente. [...] as vezes preciso

chamar a atenção dele fazendo uma troca de conversação em que ambos falam e se escutam.”

N3 – Dri: “Algumas vezes eu não compreendi o que a pessoa falou e pedi que ela repetisse, mas mesmo repetindo duas ou três vezes eu não consegui compreender e isso prejudicou o andamento da conversa.”

N8 – Dri: “[...] ele foi muito simpático e no final quando já nos despedíamos me disse que eu falava muito bem em inglês. Eu sorri, mas falei que não [...] mas depois pensei que talvez eu tenha sido desagradável sem querer.”

N4 – Adria: “Ele então fez uma expressão confusa e mudou de assunto, contudo retornei e perguntei-lhe se havia entendido o vocábulo metido, ele disse que sim, que seria um sinônimo de legal.”

N11 – Bianca: “Durante as interações não ocorreram mal-entendidos que comprometeram a qualidade da conversação.”

A análise abrange diferentes aspectos (linguísticos, pragmáticos, acordos etc.) que se relacionam com mal-entendidos. Além disso, ela mantém, também, um recorte para os aspectos linguísticos e sócio-discursivos (FAIRCLOUGH, 2001) que caracterizam os mal-entendidos descritos pelos interagentes. O foco da análise, portanto, é delineado a partir dos sentidos sobre mal-entendidos que podem emergir em cada narrativa, a partir da perspectiva do interagente brasileiro e da perspectiva interpretativa da pesquisadora.

Sintetizando este capítulo, nele foram apresentadas as orientações metodológicas, procedimentos de geração, coleta e organização do material documentário que constituem o banco de dados deste estudo, a caracterização dos contextos institucionais das parcerias de teletandem, dos participantes da pesquisa e dos procedimentos de análise dos dados. Além disso, foi estabelecida a relação entre a ACD (FAIRCLOUGH, 2001) e os níveis de categorização de mal-entendidos (LINELL, 1995; HINNENKAMP, 2002, 2003) que conduzem a análise dos dados. O micro contexto da sessão oral em teletandem foi descrito a partir da perspectiva dos processos de produção, distribuição e consumo do diálogo que o caracteriza (FAIRCLOUGH, 2001).

A seguir, passamos para o capítulo de análise dos dados. Ele é iniciado com a caracterização contextual da parceria das duplas focais. Para tanto, são levados em consideração os aspectos estruturais (divisão do tempo, uso separado das línguas, temas, partes da sessão) do diálogo entre as duplas. Essa caracterização prévia não pretende ser apresentada de modo determinista e dissociada dos processos de negociação de sentidos que são abordados na sequência. O objetivo é introduzir um panorama geral de como as sessões de cada dupla se configura de modo abrangente.

Após a caracterização contextual das duplas focais, a análise é desenvolvida com a exploração dos excertos selecionados, com foco para os níveis linguísticos e sócio-discursivos das negociações de sentidos (FAIRCLOUGH, 2001), e da emergência e caracterização de mal-entendidos (LINELL, 1995; HINENNKAMP, 2002, 2003). A análise dos excertos das transcrições é seguida pela análise interpretativa das narrativas do segundo grupo de participantes, com foco na identificação do que esses participantes identificam como mal-entendidos e como os problematiza. Por fim, as perguntas de pesquisa são respondidas e as considerações finais apresentadas.

CAPÍTULO 3: ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo, apresento a análise dos dados das duplas focais: Silvana (S) e Bento (B) e Daiane (D) e Victor (V). A análise das duas duplas terá como enfoque as características da prática linguística e sócio-discursiva que envolvem a negociação de sentidos, a partir da abordagem tridimensional de Fairclough (2001), tendo em vista os conhecimentos sistêmicos, de mundo e textuais, o contexto teletandem de interação intercultural e, nesse contexto, a emergência ou não de mal-entendidos em ambas as parcerias. Em seguida, analiso os dados secundários: as narrativas sobre mal-entendidos, compartilhadas pelo segundo grupo de participantes. A análise dos dados secundários tem como objetivo principal complementar e dialogar com a análise das transcrições. Para tanto, elas passam por um processo de análise que abrange os aspectos linguísticos e sócio-discursivos, conforme estes se destacam nos dados.

3.1 Caracterização inicial das parcerias: as rotinas da interação em teletandem

Antes de abordarmos os excertos, primeiramente, elaboramos uma análise prévia, condensada no Quadro 9, para uma identificação inicial da participação de cada interagente na divisão da sessão oral para a prática de cada uma das línguas estrangeiras, separadamente. Para tanto, a análise se dá a partir do cálculo do número aproximado de palavras utilizadas em cada turno³². Tendo em vista as diferenças sintáticas entre as línguas, essa análise prévia não nos permite por si só a inferência *exata* sobre o aspecto da reciprocidade (mesmo tempo para cada língua) na divisão simétrica do tempo de cada língua. No entanto, combinada com os excertos analisados na sequência, podemos observar mudanças nos modos de participação entre os interagentes nos momentos em que é realizada a prática da língua-alvo ou materna (ou de proficiência).

O enfoque deste item visa a caracterizar como os interagentes se ajustam à estrutura da interação em teletandem e como constroem a relação interpessoal e colaborativa a partir dela. Portanto, essa abordagem abrange e descreve a dimensão da situação de comunicação em teletandem, tendo em vista contextualizar as sessões de interação via Skype, em relação à estrutura da dinâmica interativa, a qual abrange neste item: o uso separado das línguas, temas das interações, recursos multimodais utilizados (*chat*, imagens, por exemplo), correções,

³² Para cálculo das palavras as transcrições foram editadas com a retirada de símbolos e dos comentários mais longos e descritivos do transcritor. No entanto, o número é aproximado, pois, em alguns turnos há ocorrências de incompreensão ou problemas de áudio que comprometeram a gravação.

comentários sobre a língua e avaliação da sessão. Essas são algumas das principais partes previstas em uma interação de teletandem, conforme apresentado no embasamento teórico na descrição do projeto Teletandem (TELLES & VASSALLO, 2009). A descrição apresentada neste item decorre de uma abordagem prévia para o encaminhamento da análise da prática linguística, discursiva (produção, distribuição e consumo) e da prática social exploradas nas seções subsequentes.

A delimitação destes itens se dá devido ao fato de que, durante o processo de transcrição, os mesmos se mostraram as características estruturais que possibilitam traçar um panorama da parceria de ambos os pares e do microcontexto da interação de teletandem.

O quadro a seguir traz informações referentes ao uso da língua estrangeira e materna nas interações das duas duplas focais (D1 e D2). A produção oral em ambas as línguas é marcada pela divisão de palavras utilizadas por cada interagente nas partes em que seus papéis são de falantes proficientes e falantes aprendizes.

Quadro 9: Quantidade aproximada de palavras em cada turno de interação

Data interação	Turnos da interação	Interagentes			
		Dupla 1 (D1)		Dupla 2 (D2)	
		Silvana	Bento	Daiane	Victor
9 abr	PORT	711	533	626	738
	ING	497	1.182	903	935
11 abr	PORT	1.526	1.234	1.132	1.138
	ING	Mistura de línguas	Mistura de línguas	1.036	978
16 abr	PORT	439	503	Não houve interação.	
	ING	688	1.103		
18 abr	PORT	1.717	2.521	1.165	1.278
	ING	Mistura de línguas	Mistura de línguas	885	783
23 abr	PORT	1.344	767	1.271	1.097
	ING	607	733	666	813
	Total	7,529	8.576	7.684	7.760

A primeira análise das transcrições, sintetizada no Quadro 9 sinaliza que, na maior parte das interações entre cada uma das duas duplas, houve uma produção oral de modo mais ou menos simétrico. Em ambas as duplas, a mudança de uma língua para outra se deu pela

interferência da mediadora da UE, na maioria das sessões. Em cada interação, decorrida metade da interação (25 minutos, aproximadamente) a mediadora da UE passava em cada cabine avisando aos alunos para mudarem de línguas, conforme exemplificado nos excertos seguintes.

E1, D1, INT. 9 ABR

223 B: E isso está ocorrendo agora é *nosotros* assistimos muito ah, muitos jogos. Não como jogos,
224 mas, muito tempo. ((mediadora ao fundo: já trocaram?)) Ainda não ((mediadora comunicando
225 diretamente B: pode trocar de língua))

226 B: **Oh, trocamos a língua.**

227 S: Okay

E2, D2, INT. 11 ABR

346 V: Sim Em maio. *Casi*. O que você vai fazer *nel verano*?

347 D: Não sei.

348 V: *No*?

349 D: Provavelmente... porque aqui o verão agora tá longe, né?

350 V: Sim, longe, ah, okay, **we gotta switch!**

351 D: Ah, ah, o verão, ah, the summer

352 V: Yeah

353 D: Here will be on December.

No caso da D1, embora a mudança de línguas tenha ocorrido em 3 das 5 interações, em duas delas os interagentes conduziram a sessão por meio da mistura sistemática das línguas. Isso ocorreu nas interações em que os interagentes decidiram ou haviam se programado e selecionado material para trocar expressões e gírias de ambos os países, conforme excerto a seguir. Por isso, ao buscarem correspondências diretas ou traduções possíveis para as gírias e expressões, ambos recorriam (por intenção ou por interferência linguística) à língua-alvo ou de proficiência.

E3, D1, INT. 11 ABR

1 B: no no no, ah... that we talked about ah...

2 S: talk about?...one minute, please

3 B: gíria?

4 S: gíria! ah ok!

5 B: yes, words that you wouldn't always say but you say with like your friends, you know?

6 S: **oh ok. ah.... in English?** ((risos))

7 B: **oh/oh/no, we can go back in (incompreensível), something like that, you go, I go, something
8 like that, maybe.**

9 S: **ah ok. I...don't know very well slang in...in English** ((risos))

10 B: **no no no,ah... me *dice* em português e depois eu ah...**

11 S: **ook, em inglês, ok! ah... do you know slang?**

12 B: **oh no no no, yeah, você diz um gíria de português/**

13 S: **ah ok/**

14 B: e depois eu/

15 S: ah ok ((risos)) gíria... é...mano, vou escrever

16 B: *mano?*

17 S: yes ((digita)) is ah...como...is the man ah...like brother

18 B: *uhum*

19 S: ok?

20 B: **ah ok! Então hoje a gente fala em ambas as línguas**

21 S: ok

Como apresentado no E3, acima, a recorrência a ambas as línguas se dá motivada pelo acordo entre o par, mas também pode ter sido motivada pelas limitações em relação ao nível de proficiência de Silvana e pelas estratégias de negociação de sentidos de Bento. Como pode ser observado no E3, nas linhas 7 a 13, destacamos um indício de mal-entendido linguístico/pragmático no processo de estabelecimento dos acordos para condução da interação. Embora parte da fala de Bento não tenha sido possível de transcrever (l.7), o que pode ter sido causado por um ruído que pode ter comprometido também a compreensão por parte da interagente, a proposta de alternância das línguas durante toda a interação aparentemente não foi compreendida por Silvana de imediato.

Bento também apresenta dificuldades no uso do português, conforme exploraremos nos itens referentes aos aspectos linguísticos, porém, o uso do espanhol o ajuda no decorrer das interações e evita o uso da língua materna. Nas linhas 9 e 10, onde Bento parece ter identificado um mal-entendido na fala de Silvana, o excerto poderia ser compreendido também como um não entendimento da parte dele, já que ela poderia estar se referindo a outro fator relacionado a sua dificuldade e não necessariamente dando prosseguimento à proposição do parceiro. No entanto, após a l.10, na qual Bento a corrige ou sugere que ela não tenha entendido (*no no no, ah... me dice em português e depois eu ah...*), Silvana não indica que tenha compreendido a proposta inicial e, nas linhas 11 e 12, o movimento de correção por parte de Bento se repete, a partir de uma pergunta da parceira.

Dada a natureza dialógica e intrínseca dos mal-entendidos (GARAND, 2009), podemos observar que estes podem ser explicados a partir das contribuições de ambos os interagentes, não apenas da perspectiva do menos proficiente. Observamos na negociação do acordo uma preocupação em iniciar a interação e rápida resolução das dificuldades de compreensão, sem que elas causem um problema que impeça o prosseguimento do diálogo. Assim, essa negociação indireta pode ser caracterizada como um mal-entendido latente (M3, ver Figura 3, p. 88) na interação, conforme descrição apresentada no Quadro 2, já que Bento identifica um possível ruído na comunicação, busca corrigi-lo, porém não o tematiza de

modo a construir uma compreensão de sua origem, das dificuldades envolvidas para compreender as proposições um do outro e das interpretações desencadeadas. A interação segue após a correção e a adequação do sentido pretendido por Bento.

No caso da D2, a divisão do tempo para cada língua ocorreu sem mistura sistemática das línguas em todas as interações, seguindo, portanto, as orientações previstas para o contexto teletandem em relação ao princípio de uso separado das línguas (TELLES, 2009). Em ambos os casos, no entanto, a recorrência ao idioma materno era observada em alguns momentos como uma estratégia de comunicação para facilitar/acelerar a progressão do diálogo. A mistura das línguas se deu, principalmente, por meio da tradução direta de palavras ou de frases incompreensíveis para um ou outro interagente, conforme observaremos no item de análise dos aspectos linguísticos da parceria em questão.

Outro fator importante para compreender a relação interpessoal entre os pares diz respeito aos temas abordados nas interações. A escolha dos temas se deu de modo autônomo para os quatro interagentes. A síntese dos temas principais ou gerais, os quais são desenvolvidos pelos interagentes, é apresentada no quadro a seguir.

**Quadro 10: Temas recorrentes nos turnos de cada interagente
(na sequência em que ocorrem nas interações)**

	Silvana e Bento	Daiane e Victor
9 abr	Feriado de Páscoa de S; Viagem; Filme; Fim de semana de B; Moradia de B; Diferença entre Páscoa e feriado judaico e cristão; Como família de B celebra a Páscoa judaica; Atividades no feriado com a família; Esportes; Alimentação; Trabalho da faculdade; Jogador de futebol.	Páscoa; Chocolates; Religião; Final de semana de V; Final de semana de D; Planos para depois de formados; Final de semana de D; Esportes – lutas e lutadores; Páscoa – comidas e tradição; Brigadeiro; <i>Facebook</i> ; Aulas e conteúdos.
11 abr	Os interagentes decidem trocar gírias em inglês e português e isso ocorre durante toda a interação.	Dia de D e V; Trabalho de V para o curso de português – futuro e família; Dia de V; Noite de D; Rotina – sono; Noite de V; Trânsito; Comparação atividades e lugares para passeio; Aulas – rotina; Comparação universidades; Férias – planos; Meio de contato após o término da parceria; Férias; Olimpíada; Copa do mundo; Esportes; Redes sociais
16 abr	Fim de semana de S; Livro; Trabalho; Fim de semana de B; Mudança de faculdade; Jogo de hóquei; Trabalho da faculdade; Retomada do tema da interação anterior – gírias; Notícia	Não houve interação entre a dupla. Devido à falta de Daiane, Victor realizou a interação com outra dupla.

	sobre Pelé; Gírias; Planejamento próxima interação (decidem falar sobre gírias)	
18 abr	Expressões e gírias; Vocabulário roupas; Saúde; Final de semana; Festa; Trabalho da faculdade; Negociação tema da próxima sessão.	Família; Interação anterior; Final de semana de V; Final de semana de D – açaí; Filme; Noite; Livros; Trabalhos faculdade; Meios de transporte; Leis; Comparação criminalidade; Comparação casas – infraestrutura.
23 abr	Fim de semana de S; Fim de semana de B; Esportes e brincadeiras; Notícia sobre Neymar (jogador de futebol); Filmes e atores; Despedida.	Fim de semana; Estudos; Tempo; Avaliação da parceria; Família; Transporte – moto, carro; Churrasco; Carros.

A observação do quadro indica que, em ambas as duplas, houve uma recorrência de temas relacionados a aspectos da vida pessoal e da rotina acadêmica (família, faculdade, viagens, fim de semana, festas), de temas relacionados à cultura nacional (feriados, personalidades, diferenças entre leis, criminalidade) e comidas típicas, conforme já evidenciado também pelas pesquisas de Luvizari-Murad (2011) e Zakir (2015). Em decorrência do contexto histórico em que as interações foram realizadas, 1º semestre de 2012, houve também a ocorrência de temas relacionados aos eventos esportivos previstos para serem sediados no Brasil – Copa do Mundo (2014) e Olimpíada no Rio de Janeiro (2016). A seleção dos temas pelos interagentes pode ter facilitado a emergência de assuntos que puderam ser abordados a partir da abrangência do conhecimento de mundo e vivências de cada um. Desse modo, tendo em vista apenas as características estruturais dessas parcerias em teletandem, o diálogo se constitui pelo controle dos próprios interagentes sobre os tópicos, sem influência externa direta (exercida pelos professores ou mediadores) para discutirem assuntos previamente determinados. No entanto, o fato de os alunos estarem sendo gravados e terem consciência disso e, no caso dos interagentes da UE terem a interação como uma parte da avaliação no currículo, pode ter influenciado, de alguma forma, os temas surgidos e suas abordagens entre os aprendizes.

Outro aspecto relacionado à situação da interação diz respeito ao acesso e uso que os interagentes faziam de ferramentas como chat, dicionários *online* (Google tradutor ou outros), imagens e ferramentas de busca como o Google. A utilização dessas ferramentas foi uma alternativa à qual os interagentes recorreram durante as interações para tirar dúvidas e para confirmar e compartilhar informações novas de modo a facilitar o desenvolvimento de algum tópico, conforme pode ser observado nos exemplos a seguir.

E4, D2, INT. 9 ABR

155 V: E... também, ah, que, ah, “WrestleMania”. Você sabe de “WrestleMania?”

156 D: Hã?

157 V: “WrestleMania”, ah, não sei como se chama em português. “WrestleMania” ... uh... Wres... *los*

158 *jogadores* de WWE, você sabe? Doble, doble E, algo assim. **Vou a procurar.**

159 D: Ta.

160 V: Rsr

161 D: Eu não entendo rsrs

162 V: Eu tampouco

163 D: Rsr

164 V: Eu não entendo

165 D: Você tem aula de espanhol ainda, ou não? Terminou?

166 V: Ah, eles têm, mas eu não estou nesta sala.

167 D: Aaahh

168 V: A ver se isso trabalha, não sei ... Não, não trabalha, isso não... hum... *A ver... isso!* ((**manda**

169 **link**)) ok, não trabalha

170 D: **Ah, page not found...**

171 V: Isso! ...Wrestling.

172 D: Wrestling? É um esporte?

O E4 retrata um diálogo sobre “WrestleMania”, um tema desconhecido por Daiane. Para facilitar sua compreensão, Victor busca uma página sobre o assunto e envia a ela. Embora o acesso à página não tenha sido possível (l. 169, 170) por problemas técnicos, na sequência, Daiane questiona se a expressão “Wrestling” se referia a um esporte (l. 172). Nesse momento, observamos um esforço de ambos os interagentes, por meio do uso dos recursos de busca que têm disponíveis, em decodificar o significado de um vocábulo. No excerto a seguir, Bento e Silvana conversam sobre as diferenças entre a Páscoa cristã e a judaica, representada pelo personagem bíblico Moisés. Nesse caso, o recurso do *chat* disponível no Skype foi utilizado por Bento para digitar os nomes e as informações importantes para que Silvana construísse uma compreensão sobre o feriado.

E5, D1, INT. 9 ABR

142 B: Tem que fazer com, ah, um cuento de Moses, não sei se você sabe.

143 S: **Como?**

144 B: Ah

145 S: **Musis?**

146 B: **Como?**

147 S: **Com músicas?**

148 B: **Sim, como de... Ah, sim, sim. Tem** ((**digita e eles ficam em silêncio**))

149 S: **Moses?**

150 B: **É**

151 S: Isso é o quê? Um...

152 B: **Homem.**

153 S: Homem?

154 B: **Uhum. É nome**

A utilização de ferramentas de apoio durante a interação se deu em diversos momentos na interação em situações pontuais, mas também de modo simultâneo ao diálogo. A observação das imagens de *webcam* revela que, além de usar o *chat* com frequência, os pares realizam buscas paralelas enquanto dialogam e, algumas vezes, fazem anotações. Essa busca por recursos extras demonstra o exercício do diálogo com foco na aprendizagem e na troca de informações. A disponibilidade de recursos de texto, imagem, vídeo e ferramentas de busca constitui-se como um fator importante na sessão oral em teletandem. Especulando, esses recursos parecem ser utilizados para a decodificação de significados linguísticos e realização de traduções, sem implicações mais diretas nos processos de negociação de sentidos discursivos e sociais.

O modelo prototípico de uma interação em teletandem, conforme apresentado na introdução desta tese, pressupõe a divisão do turno de cada língua em três partes: (a) conversação (70% do tempo de cada turno da interação), (b) comentários sobre a língua (20%) e (c) avaliação da sessão (10%), (TELLES & VASSALLO, 2009). Os dois últimos momentos pressupõem dos interagentes uma consciência metalinguística para fornecer correções ou comentários relacionados à produção oral um do outro e sobre o andamento da parceria em relação ao processo de aprendizagem. Além disso, esses momentos pressupõem uma negociação de modo a identificar questões que podem ser alteradas para potencializar a aprendizagem de cada interagente, como por exemplo, a divisão do tempo, as estratégias de aprendizagem, os temas discutidos, mal-entendidos, dentre outros. Nesse sentido, os alunos são interpelados a desenvolverem uma consciência crítica tanto em relação à própria aprendizagem quanto em relação à participação e contribuições do par interagente nesse processo, de modo recíproco.

Em relação ao modelo prototípico da sessão oral, observamos que, no caso das duplas analisadas, comentários ou correções linguísticas acontecem, de modo direto ou indireto, em ambos os casos, no decorrer da conversação. No caso da avaliação da sessão, esse momento ocorre pontualmente na interação entre Silvana e Bento (18 abr) e, embora na última interação a mediadora tivesse explicitamente sugerido que fizessem uma avaliação geral da parceria, esta não foi realizada pela dupla, que seguiu focando nos assuntos escolhidos por eles, conforme excertos a seguir.

E6, D1, INT. 18 ABR

644 S: você ia falar alguma coisa e eu te cortei, você já até esqueceu eu acho ((riso))

645 B: ah, não eu penso de que eu tenho que fazer este nas próximos dias.

- 646 S: ah, ok.
 647 B: yes, isso, ah, ah,
 648 S: e tem alguma ((a voz é cortada))
 649 B: sorry, what?
 650 S: ah, algo que você queria conversar?
 651 B: oh, a próxima vez?
 652 S: é, ou que você queria que eu explicasse,
 653 B: uhum ((mediadora avisa para terminar)) ah, para a próxima sessão que é segunda a gente pode
 654 falar, você tem uma idéia?
 655 S: hum, deixa eu ver, não sei ((riso))
 656 B: já fizemos ah, de, roupa, comida, não?
 657 S: sim.
 658 B: hum, e também esportes, hum,
 659 S: hum, tem política, o que mais? Filmes? Filmes eu acho que a gente já falou né? Livros, mais.
 660 B: de filmes, filmes é um boa idéia.
 661 S: filmes?
 662 B: sim, filmes, ok.
 663 S: ok.
 664 B: ok. Ok, so I'll talk to you on Monday and I'll talk about about movies, filmes.

E7, D1, INT. 23 ABR

- 1 ((mediadora da universidade norte-americana dá instruções para os alunos fazerem uma avaliação final))
 2 B: você ouviu o que ela?
 3 S: sim. ((risos))
 4 B: ((risos))
 5 S: pra fazer uma avaliação.
 6 B: sim, ah, um minuto por favor ((procura seu caderno na bolsa))
 7 S: ok. ((usa a internet))
 8 B: ok.
 9 S: ((continua usando a internet)).
 10 B: ok, all right, como vai, como foi o fim de semana, como está?
 11 S: ah, estava ótimo ((riso)).

Nas interações entre Daiane e Victor, um diálogo reflexivo e avaliativo da sessão ocorre apenas na última interação, após intervenção da mediadora que solicita a eles que também façam uma avaliação de toda a parceria. Por se tratar da última interação, essa avaliação ocorre por meio de uma síntese avaliativa do que aprenderam, do que gostaram ou não nas interações, conforme trecho dessa negociação apresentado no excerto a seguir:

E8, D2, INT. 23 ABR

- 33 D: e o que você achou de nossas sessões de teletandem?
 34 V: que?
 35 D: o que você achou das nossas sessões de teletandem?
 36 V: o que eu aprendi?
 37 D: é você gostou, você não gostou
 38 V: ah sim, gostei muito.
 39 D: o que você queria aprender que você não aprendeu.

- 40 V: aprendi que vocês não gostam futebol no Brasil ((risos))
 41 D: não, nós gostamos sim.
 42 V: muitos, alguns restaurantes americanos e a cultura é *casi* mesmo de aqui
 43 D: uhum
 44 V: vocês estudam muito e gostam de sair e a gente como são similar?
 45 D: é parecido
 46 V: é parecido de a gente aqui também
 47 D: e você queria aprender alguma coisa que você não aprendeu?
 48 V: ah, eu não sei, mas eu estive no Brasil eu *conoci* um pouco de seu cultura quando eu estava aí.
 49 D: uhum
 50 V: sim. Eu não havia muito que eu já não sabia.
 51 D: ah sim.
 52 V: e você?
 53 D: ah eu aprendi bastante com você ((risos)) é, tem bastante coisa que é diferente né daqui como as
 54 leis e tal.
 55 V: oh, sim sim, as leis são diferente.
 56 D: mas eu gostei bastante das nossas conversas

De modo geral, a avaliação das parcerias feita pelos interagentes Victor e Daiane apresenta generalizações de aspectos que, para eles, parecem ter sido mais marcantes ao longo do período no qual realizaram sessões de teletandem. Com relação à aprendizagem, ambos destacam elementos relacionados a generalizações referentes a aspectos que podemos entender como culturais, tais como o gosto pelo futebol, os tipos de restaurantes, as diferenças entre as leis nos países dos interagentes. Pela superficialidade com a qual a avaliação é feita, podemos inferir que sua realização se deu apenas por ter sido uma tarefa atribuída pela mediadora da UE, e não por uma necessidade do próprio par interagente.

A descrição das principais características do contexto teletandem exploradas até aqui demonstra algumas especificidades desse contexto que contribuem para o delineamento do processo interativo entre os pares. Embora essas características possam ter diferentes impactos em cada parceria, no caso desta introdução, elas são consideradas apenas para prover um panorama das dinâmicas estabelecidas pelos pares. Portanto, elas não são consideradas de modo conclusivo ou determinante para a análise a seguir, com foco nos processos de negociação de sentidos, pela compreensão dos aspectos linguísticos e sócio-discursivos e da emergência de mal-entendidos.

3.2 Análise da prática linguística, sócio-discursiva e a emergência de mal-entendidos

As seções a seguir correspondem à análise das dimensões linguísticas e sócio-discursivas do diálogo em teletandem. Nelas, analisamos excertos de ambas as duplas a partir dos dispositivos teóricos e metodológicos da ACD, conforme descrito no capítulo de metodologia. Portanto, são consideradas as diferentes dimensões que constituem os processos de negociação de sentidos e a emergência ou não de mal-entendidos. Esse último, como fenômeno intrínseco à linguagem, ocorre no processo de negociação e pode ser marcado por questões não só linguísticas, mas também discursivas e sociais, permeado, em diferentes momentos, por representações sobre cultura.

Para contemplar os aspectos linguísticos e estruturais referentes ao nível do conhecimento sistêmico, realizamos um recorte com foco na descrição de vocabulário (léxico-semântico) e gramática (sintaxe). Conforme antecipado no capítulo de metodologia, esta fase da análise é empreendida de modo predominantemente descritivo, tendo em vista que o objetivo, neste momento, é traçar um quadro geral sobre os principais aspectos linguísticos que emergem nas interações e que correspondem, em relação à abordagem da ACD, ao nível textual de análise.

Em relação à análise sócio-discursiva, esta se dá de modo interdependente, no escopo dos níveis de produção, distribuição e consumo da prática discursiva. Segundo Fairclough (2001, p. 92), a relação entre discurso e estrutura social deve ser observada de forma dialética, de modo a “[...] evitar erros de ênfase indevida: de um lado, na determinação social do discurso e, de outro, na construção do social no discurso. No primeiro caso, o discurso é mero reflexo de uma realidade social mais profunda; no último, o discurso é representado idealizadamente como fonte do social.” Portanto, as considerações sobre as propriedades sociais do discurso se dá de modo integrado.

Para organização da análise, a dividimos, a seguir, na abordagem dos excertos de cada dupla que abrangem processos de negociação de significados e sentidos e que se relacionam, em diferentes medidas, ao fenômeno dos mal-entendidos. Conforme explicitado no capítulo de metodologia, esses excertos são selecionados a partir da identificação de negociação explícita ou implícita sobre mal-entendidos ou pela identificação de “pontos críticos” ou “momentos de crise” (FAIRCLOUGH, 2001).

3.2.1 Silvana e Bento: Páscoa cristã e *Passover* (Páscoa judaica)

No excerto a seguir, analisamos um momento da interação entre Silvana e Bento no qual os interagentes negociam sentidos sobre as diferenças entre a Páscoa cristã e a Páscoa judaica (*Passover*). O surgimento desse tema se deu em decorrência do momento histórico em que a interação ocorreu, quando celebrações de Páscoa ocorriam em diferentes países cristãos. Embora essas celebrações sejam em datas diferentes, no ano da parceria entre Silvana e Bento, ambas coincidiram no mesmo período. Como podemos observar, no início do excerto, Silvana traduz “*Passover*” literalmente como “Páscoa”, baseando-se em seus conhecimentos de mundo sobre a festividade e, provavelmente, por fazer uma associação direta com o feriado brasileiro. Esse mal-entendido (associação equivocada) é negociado no decorrer do excerto.

E9, D1, INT. 9 ABR

130 B: Também eu vii minha, meus primos. Para e celebramos a *Passover*?

131 S: Páscoa.

132 B: **No, no, no, no, no Páscoa.**

133 S: **Passover? I don't know. Não sei.**

134 B: É um feriado “rudeaco”. Ju, “rudeaco”, judaico, judaico.

135 S: Ah, judaico?

136 B: É

137 S: Ah

138 B: E

139 S: Han, só que diferente de Páscoa?

140 B: Ah, muito. **Não tem nada que fazer com Páscoa.**

141 S: Ah

142 B: Tem que fazer com, ah, um *cuento* de Moses, não sei se você sabe.

143 S: Como?

144 B: Ah

145 S: Muisis?

146 B: Como?

147 S: Com músicas?

148 B: Sim, como de... Ah, sim, sim. Tem ((digita e eles ficam em silêncio...))

149 S: Moses?

150 B: É

151 S: Isso é o quê? Um...

152 B: Homem.

153 S: Homem?

154 B: Uhum. É nome

155 S: Hã, nome?

156 B: Uhum, nome de um homem, de um homem.

157 S: De um homem?

158 B: Aham, sim.

159 S: Mas ele representa alguma coisa pra...

160 B: Ele representa basicamente a re, *religión*? Ele ah, ele, ha, no sei, ah ((procura algo na internet)).

161 Ele, não sei, rrs ((balbucia algo))

162 S: No problem

163 B: Ele levar todos os *judios fuera*, fora de, ah, *Egipto*,

164 S: Ah,

- 165 B: Egito.
 166 S: Então eu sei, agora sim eu entendi quem que é
 167 B: Ah
 168 S: Oh God, ahn, Moisés.
 169 B: Ahn, Moisés, Moisés
 170 S: Ele, sim, escreve assim ó, in Portuguese ((escrevendo))
 171 B: Aham. Ele, eu queria dizer que ele, ah, mas não soube como dizer que ele levou todos os ah
 172 para ah fora de *Egipto* .
 173 S: Sim
 174 B: É, então.
 175 S: Ele levou a população pro, os escravos, né, do Egito
 176 B: Uhum
 177 S: pra fora do Egito
 178 B: uhum
 179 S: e abriu o Mar Vermelho, não é?
 180 B: Aham
 181 S: Pra dar passagem
 182 B: Uhum
 183 S: Pra, eles foram em busca de uma terra nova, né?
 184 B: Hum
 185 S: Pra se libertarem, né?
 186 B: Uhum
 187 S: Da escravidão, da, do Egito,
 188 B: Tem um,
 189 S: E aí,
 190 B: Tem uma
 191 S: A terra prometida por Deus
 192 B: Aham
 193 S: Sim?
 194 B: Exato. Tem um filme muito popular, que *gana* muitos prêmios, que se chama “The ten”
 195 ((digita)), muito famoso, com um pouco, *dejô?*, 50, ahn, de 1954, ahn, e temos um, temos um
 196 ritual que cada ano, ah, minha família, ahn, assistimos essa filme na televisão.
 197 S: Nossa!
 198 B: É

Nesse excerto, podemos observar que, embora as especificidades que diferenciam as celebrações em questão aparentemente não façam parte do repertório de Silvana (l. 133), os interagentes são capazes de negociar sentidos sobre elas porque compartilham um conhecimento de mundo sobre o personagem bíblico Moisés, o qual faz parte das tradições religiosas judaico-cristãs. Entre as linhas 139 e 169, Silvana busca informações com Bento para identificar as diferenças e ajudá-lo a caracterizar a celebração descrita por ele. Em seguida, assim que identifica o período bíblico descrito, ela se apropria das informações bíblicas relacionadas à figura religiosa de Moisés e passa a compartilhar seus conhecimentos sobre o evento em uma sequência de enunciados afirmativos e perguntas retóricas que demonstram seus conhecimentos sobre o tema.

No processo de negociação, Bento utiliza a língua espanhola em diferentes momentos (l. 142, 160, 163, por exemplo) e também recorre aos recursos de busca na internet (l. 160) e de digitação (l. 148). Assim, esse processo de explicação sobre o que significa o feriado judaico é facilitado de modo a superar a falta do vocabulário específico em língua portuguesa. Além disso, a partir da linha 171, o interagente expressa sua dificuldade em construir os enunciados necessários para explicação da celebração (“[...] Ele, eu queria dizer que ele, ah, mas **não soube como dizer** que ele levou todos os ah para ah fora de *Egipto*”). Na sequência em que expressa essa dificuldade, então, os sentidos passam a ser construídos pelas contribuições de Silvana. Assim, podemos inferir que as dificuldades linguísticas relacionadas a vocabulário e gramática não são preponderantes para o impedimento da construção de um nível de intercompreensão que possibilite o prosseguimento do diálogo.

A negociação para superação de dificuldades linguísticas de Bento para a construção de sentidos sobre as diferenças entre a Páscoa judaica e cristã se dá de modo colaborativo. Nesse sentido, observa-se que os interagentes exploram os diferentes sentidos evocados pelo vocábulo “páscoa”, o qual pode ter diferentes sentidos a depender dos contextos sociais no qual é empregado. Embora essa negociação tenha possibilitado uma extrapolação no nível de significação de “páscoa” para Silvana, observamos também que, na sequência, não há uma negociação mais profunda baseada nas questões sociais que envolvem as diferenças entre Páscoa e *Passover*. As negociações sobre as diferenças, portanto, encerram-se quando uma diferenciação mínima é estabelecida entre as duas celebrações, em relação às principais práticas que as diferenciam.

A identificação da possibilidade de um mal-entendido nesse excerto se deu, inicialmente, nas linhas 132 (“No, no, no, no, no Páscoa”) e na linha 140 (“Ah, muito. Não tem nada que fazer com Páscoa.”). Nesses casos, observamos que a negação de Bento sobre a sugestão de Silvana de que o feriado ao qual ele se referia era a Páscoa, pode se caracterizar como uma correção enfática do interagente sobre a associação equivocada de Silvana. Esse movimento de reparação, embora não seja suficiente para constituir um mal-entendido declarado (não há uma negociação explícita sobre mal-entendido), pode caracterizar a situação em questão como um mal-entendido latente (M3, ver Figura 3). Nesse sentido, mal-entendido é caracterizado pela discrepância entre o sentido pretendido e o sentido atribuído inicialmente para o conceito de Páscoa e *Passover* e pelo esforço empreendido pelos interagentes para ajustar a compreensão desses vocábulos.

A compreensão desse processo de identificação de um mal-entendido demonstra ainda que, embora haja um momento da interação no qual os sentidos pretendidos são ajustados e algumas diferenças estabelecidas, ainda assim, os sentidos evocados não são correspondentes ou completos. A comparação entre Páscoa e *Passover* se dá a partir dos conhecimentos e vivências de cada interagente com essas celebrações. Portanto, as perspectivas contextuais e a compreensão de cada interagente, em relação a como cada um vivencia essas celebrações, não se dão de modo unidirecional na tradução ou comparação entre os termos. Cada um desses feriados é celebrado de modos diferentes em contextos diversos.

A celebração dos eventos em questão envolve uma relação comercial, religiosa e de tradições individuais ou familiares. Nesse sentido, mesmo se aproximando em alguns aspectos, dada a globalização, processos de hibridização (BHABHA, 1994) e origens de ambos os feriados, eles se distanciam pelos discursos que são evocados na constituição discursiva e social de tradições e rituais que ambos envolvem. Além disso, a própria constituição de cada evento e a apropriação de cada indivíduo é marcada por processos complexos. No caso da Páscoa, por exemplo, no Brasil, embora ela conste no calendário como uma festividade nacional, a mesma não é celebrada por todos e nem da mesma forma, embora haja certa unidade entre determinados grupos (por exemplo, ir à igreja, no caso de cristãos praticantes de diferentes vertentes religiosas, fazer almoço de família, já que a Páscoa é um feriado prolongado e, geralmente, facilita que pessoas se desloquem para visitar familiares etc.).

Portanto, a constituição desse mal-entendido não pode ser explicada como originada por questões culturais, a partir de uma concepção nacionalista e essencialista de cultura, conforme argumentamos no embasamento teórico (PILLER, 2007). Assim, ao colocar como uma hipótese que a tradução para *Passover* fosse Páscoa, Silvana poderia estar se baseando nas pistas contextuais do momento imediato vivido por ela (havia sido feriado de Páscoa no Brasil), marcado pela supremacia das religiões cristãs e consequentes celebrações das quais participa, e de um conhecimento prévio generalizante sobre a celebração de Páscoa nos Estados Unidos.

Na análise do excerto 9, portanto, identificamos uma instância de mal-entendido latente. Na sua constituição, observamos que uma associação e tradução equivocada entre *Passover* e Páscoa gerou um processo de negociação de sentidos. Esse processo foi marcado pela utilização de uma terceira língua (espanhol), o que pode ter facilitado a construção dos

sentidos possíveis pretendidos por Bento. A partir dele, buscamos evidenciar como as diferenças discursivas e sociais que envolvem essas celebrações impedem a construção de uma equivalência completa e sentidos paralelos e únicos. Na seção a seguir, continuamos essa discussão pela análise de um excerto que envolve, principalmente, a negociação de sentidos sobre o conceito de “country club”.

3.2.2 Silvana e Bento: country club

O excerto seguinte corresponde ao momento de troca de línguas da sessão de teletandem do dia 9. Nele, Bento descreve como foi o seu fim de semana com a família.

E10, D1, INT. 9 ABR

226 B: Oh, trocamos a língua.

227 S: Okay

228 B: Ah, we were watching the Golf Masters. It's, it's a tournament, um turn, ah, sabe? Um

229 tournament. É um, ah, what the heck ((digitando)), my mouse, é um torneio, the t ?, ah, really,

230 like, really a big tournament that's going on right now. And much of where it is (?). But that's we

231 were watching, a lot of people watch that, especially, ah, where my grandparents live, because

232 **they live in a, in a country club, sabe? Ah**

233 S: **Okay, I know**

234 B: E, and, all, what people like to do there, is that they like to play tennis, they like to play golf,

235 and when, like a big tournament is on, everybody goes crazy, and they all watch it, they all love it,

236 so,

237 S: Hum,

238 B: So we did.

239 S: cool

240 B: Ah, I wish, we didnt's get to play golf, we usually do, but I didn't get to play.

241 S: Hum

242 B: We were kind of busy with stuff. Ah. That's

243 S: Cool I, I would like

244 B: Aham

245 S: Han play

246 B: Aham

247 S: Tennis

248 B: Yeah, uhum, yeah, that's a lof of fun

249 S: Yes

250 B: **Are there courts at your school?**

251 S: **I courts? What?**

252 B: **Are there, ah, tennis courts?**

253 S: **Tennis courts? Yes**

254 B: Ah, there are, ok, **I expected already**, there are, yeah, we have here too. But, I, I har, I don't

255 really play that much here. I haven't played actually once here. Just, I don't know, too busy, I

256 guess.

257 S: Rsrs, yes.

258 B: It's a lof of fun though.

Nas linhas 228 a 232, Bento descreve a Silvana seu fim de semana na casa dos avós, fazendo referência a um torneio de golfe que assistiu com o avô. O interagente também compartilha a informação de que seu avô mora em um “country club” e lança uma pergunta para checar a compreensão de Silvana (l. 232 – “Sabe?”), aparentemente sobre o que seja “country club”. Silvana responde prontamente e afirmativamente.

Embora Silvana tenha respondido afirmativamente, podemos identificar na expressão “country club” um possível indício de mal-entendido, pelo contexto social que ela evoca. Essa expressão, que traduzida literalmente corresponde a um “clube de campo” refere-se a um espaço altamente elitizado onde geralmente pessoas, na maioria homens, praticam golfe, um esporte também elitizado e caro. O fato de o avô de Bento morar em um espaço como esse sugere um nível econômico bastante superior seu e de sua família, se comparado à realidade do contexto social da parceira brasileira. Assim, ao descrever o espaço onde passou o fim de semana e perguntar à parceira se ela “sabe” (l. 232) do que ele está falando, Bento busca confirmar se ambos compartilham o mesmo conhecimento de mundo sobre esse contexto e as práticas sociais a ele associados. No entanto, a não correspondência direta entre o que esse contexto é e representa socialmente para grupos específicos da sociedade norte-americana e brasileira, o torna complexo no processo de negociação de sentidos e aberto para compreensões e interpretações baseadas nas experiências subjetivas de cada interagente.

Na sequência, Bento também menciona a prática de tênis e pergunta à parceira se há quadras de tênis na universidade brasileira (l. 252 e 253). Silvana também responde afirmativamente, evidenciando, no entanto, que este possa ser um mal-entendido (ou compreensão equivocada), já que não há quadra de tênis na universidade brasileira de Silvana. A confirmação de que há quadra de tênis no contexto universitário de Silvana é apreendida por Bento (l. 254 – “I expected already”), portanto, como uma informação e caracterização equivocada que não corresponde à realidade desse contexto. No entanto, os interagentes não percebem e não negociam os sentidos e significados associados tanto à prática de golfe e tênis, quanto ao contexto de “country club”. Assim, o fenômeno do mal-entendido permeia esse excerto de modo velado (M6), já que é identificado e problematizado pela perspectiva de um observador externo, em momento posterior ao diálogo.

Além de ser um esporte relativamente elitizado, embora haja iniciativas no país para popularizá-lo³³, o tênis, assim como o golfe, não é um esporte com grande espaço nas grandes mídias e canais de comunicação, assim como é o futebol masculino, por exemplo. A universidade que Silvana frequenta, por sua vez, acolhe, em sua maioria, uma população do interior do estado de São Paulo predominantemente de baixa renda ou da classe média brasileira, ou seja, não elitizada. Embora haja no Brasil complexos universitários que promovem práticas esportivas e disponibilizam diferentes modalidades e infraestrutura, as condições estruturais das universidades privadas norte-americanas e das universidades brasileiras compreendem diferenças complexas. No caso do conceito de “country club”, o mesmo não pode ser traduzido diretamente, no contexto dessa negociação de sentidos ou em outros contextos, como “clube de campo”, no Brasil. A correspondência direta nos sentidos que “country club” pode assumir, portanto, é inviabilizada pelas práticas e condições socioeconômicas que esse espaço evoca. Para uma compreensão mais abrangente e crítica de como esse espaço se configura, os interagentes precisariam conduzir uma negociação de sentidos que problematizasse e detalhasse a concepção do espaço, as práticas, regras, público, discursos, história etc. que envolvem esse contexto em diferentes regiões. Desse modo, podemos afirmar que a proficiência linguística (a partir de uma concepção de língua como um sistema de regras) independe do conhecimento das práticas. No entanto, uma concepção de língua que abranja o conhecimento das práticas sociais, discursos e suas relações com a estrutura da língua viabiliza uma ampliação dos conhecimentos e possibilita aos interagentes uma maior atenção para os processos de negociação de sentidos em teletandem.

Nesse sentido, ao identificarmos o mal-entendido acima, pela afirmação de aparente compreensão do vocábulo “country club” por parte de Silvana, recorreremos não apenas ao nível lexical, mas, sobretudo ao nível discursivo da interação entre Silvana e Bento. A análise no nível discursivo nos permite compreender que as relações de sentido extrapolam os limites linguísticos, estabelecendo, portanto, uma compreensão das relações sociais, culturais e discursivas que tal ocorrência evoca.

Como podemos observar nos dois excertos analisados até o momento (*Páscoa-Passover* e *country club*), os discursos dos interagentes evocam realidades e práticas

³³ <http://www.tennisview.com.br/2014/08/instituto-tenis-cria-projeto-massificacao-para-popularizar-o-tenis-no-brasil/>. Acesso em 02 jun. 2016.

socioeconômicas diferentes e distantes entre eles. Nesse sentido, os mal-entendidos (latente, no primeiro caso, e velado, no segundo) ou estratégias empreendidas para negociação, não decorrem apenas de dificuldades linguísticas de um ou outro, mas também do possível não compartilhamento das mesmas referências e conhecimentos de mundo. Além disso, observamos uma dinâmica que visa uma manutenção da face de ambos os interagentes. O conceito de *facework*, apresentado no embasamento teórico (GOFFMAN, 1967, 1980) como uma dinâmica comunicativa que engendra comportamentos de busca de construção de uma autoimagem favorável entre os interagentes, pode explicar como os processos discursivos e sociais da interação em teletandem se constituem pelos esforços em conduzirem a interação e todo o processo de negociação de sentidos.

3.2.3 Silvana e Bento: futebol

Nos próximos excertos, analisamos as negociações sobre futebol. No excerto 11, Bento compartilha uma informação sobre uma declaração de Pelé referente ao jogador brasileiro Neymar Júnior e deste, em relação ao jogador argentino Lionel Messi. Essa informação remete ao discurso de rivalidade entre os dois países sulamericanos e de dominância do futebol no campo dos esportes no Brasil. Tal informação é discursivamente compartilhada pelos interagentes, embora Silvana pareça não compreender a fala de Bento, especificamente com relação à notícia sobre Pelé. A interagente brasileira, então, não desenvolve o assunto, e observamos uma mudança brusca (l. 176) por meio da qual ambos retornam a compartilhar gírias que, paralelamente, eram abordadas no *chat*.

E11, D1, INT. 16 ABR

159 B: ((pausa)) there was a thing in the news that I heard about Pelé, did you hear about it?

160 S: what?

161 B: there was a thing in the news about Pelé...

162 S: music popular?

163 B: sorry, what? sobre Pelé? did you hear what he said?

164 S: hummm yes!

165 B: it's really funny. you heard about Neymar? and he said that he is better than Messi?

166 S: the video I see, I saw, the video Pelé?

167 B: **no, no, no, did you hear what he said?**

168 S: about Pelé?

169 B: no, what Pelé said, what he said about Neymar

170 S: no

171 B: he said that Neymar is a better soccer player than Lionel Messi which is kinda/I don't/it's kinda

172 crazy to say, cause Neymar is so young, he is really really good, I don't think people really say

173 that, at least not yet, and so Maradona responded saying that "ok, maybe Neymar is better, but

174 only if Messi is from a different planet." it's funny ((Silvana parece não ter entendido))

175 S: yes...

176 B: It was funny ((pausa)) e essas palavras são em São Paulo? ((lendo no chat))

177 S: in São Paulo, but the others, another regions speak...

178 B: ah mano é como espanhol

179 S: yes ((risos)) yes! and ((pausa))

180 B: “sacaram” para “você entende”?

181 S: yes ((pausa))

O início da negociação de sentidos no excerto 11 (entre as linhas 159 e 169) se dá a partir de uma pergunta de Bento em relação a uma notícia sobre Pelé. Silvana não compreende a pergunta e responde de modo direto (“What?”). Essa resposta direta, embora aparentemente não tenha causado um desconforto em Bento, poderia ser percebida como uma forma rude de pedido de esclarecimento. No entanto, especulando, a posição de ambos como aprendizes e a informalidade da interação pode ter possibilitado que a situação não tenha causado nenhum estranhamento evidente.

A partir do pedido de esclarecimento de Silvana, ambos empreendem um esforço colaborativo – para reformular a pergunta (Bento) e para compreendê-la (Silvana). Nesse processo, Silvana, por não entender a pergunta, parece tentar estabelecer inferências para se aproximar de um sentido possível. Na linha 166, por meio de uma pergunta retórica (“the video I see, the video Pelé?”), Silvana parece se aproximar do contexto da pergunta, ao se referir a um vídeo de Pelé. No entanto, ela é corrigida na sequência por Bento que retoma o foco principal da pergunta (se ela ouviu o que Pelé disse sobre Neymar – no contexto de um vídeo ou de outro gênero de notícia, não especificado). Ao receber a resposta negativa à sua pergunta (l. 170), Bento explica a notícia à qual ele se referia. Após essa explicação, Silvana responde apenas com um “sim”, e logo muda de assunto.

Nesse excerto, embora haja uma aparente dificuldade linguística de apreensão do significado das perguntas de Bento, podemos observar que o contexto no qual ela surge também pode ter comprometido a compreensão inicial. Assim, ao se reportar a uma notícia que ele ouviu, Bento traz para a interação uma informação nova que, no contexto do que os interagentes estavam tratando (estavam ambos aparentemente compartilhando expressões por meio do *chat*, paralelamente ao diálogo), pode ter causado a dificuldade de compreensão. Além disso, as incompreensões identificadas são decorrentes não unicamente de questões linguísticas e estruturais da língua portuguesa ou inglesa (no nível da análise do texto), mas do nível da prática social e discursiva. Conforme observaremos no excerto seguinte, as relações estabelecidas por ambos os interagentes com o tema futebol envolve os conhecimento das práticas sociais e dos discursos possíveis sobre o tema.

No excerto 12, o tema futebol é iniciado por Bento, ao relatar que assistiu a um jogo com os amigos na televisão. Em seguida, Silvana compartilha suas considerações sobre o esporte, apresentando uma generalização (l. 70 – “homem gosta de futebol”) fazendo uma referência ao contexto social brasileiro com o qual ela tem contato.

E12, D1, INT. 23 ABR

70 S: **homem gosta de futebol,**

71 B: **sim. ((riso))**

72 S: então ((riso)) **é complicado, né?**

73 B: **uhum, muito,**

74 S: **aqui no Brasil principalmente,** assim, **não posso generalizar, né, não são todos brasileiros**
75 **que gostam de futebol, mas a maioria**

76 B: **é.**

77 S: e aí, é, tem homem que prefere assistir o jogo do que ficar com a mulher assim. ((risos))

78 B: ((risos))

79 S: dar muita atenção ((risos)) é, pois é.

80 B: **aqui o futebol não é tão popular como o Brasil,** mas aqui em ((cidade)) sabe porque as tem

81 **muito ah, hispânicos,**

82 S: sim.

83 B: e **os hispânicos gostam de futebol,** mas aqui baseball é mais popular e basquete também é mais
84 **popular que futebol, porque não temos um, um time que é o melhor, sabe?**

85 S: sim, uhum.

Nesse momento da interação, identificamos negociações de sentido sobre aspectos relacionados à cultura nacional, como a paixão pelo futebol. Silvana apresenta essa construção discursiva como algo negativo no Brasil (os homens gostarem de futebol e até deixarem de ficar com as mulheres por causa do esporte). Embora a interagente relativize (l. 74 – “não posso generalizar”), predomina em seu discurso uma avaliação pejorativa da relação, evocando, inclusive, um discurso machista de que a paixão pelo futebol seja uma possível causa de desentendimento entre casais heterossexuais. Além disso, o esporte é associado, por ambos, apenas ao gosto masculino o que revela o caráter hegemônico das relações de gênero que excluem as produções e conquistas de mulheres em contextos historicamente altamente masculinizados.

A afirmação de Silvana (l. 70, “Homem gosta de futebol”), indica um isolamento e desinteresse de Silvana por essa prática esportiva. Sua afirmação se dá de modo generalizante e que abrange discursivamente uma relação de distanciamento socialmente construída por ela, como mulher brasileira, e entre mulheres e futebol. O discurso de ambos ressoa a hegemonia das práticas masculinas, que abafam e limitam a visibilidade das práticas e conquistas femininas nos esportes, em especial no futebol, e alimentam um ciclo de

invisibilização e delimitação dos espaços sociais associados ao gênero feminino ou a grupos sociais (hispanicos e brasileiros, por exemplo).

A associação do gosto pelo futebol aos homens, especialmente aos hispanicos residentes na cidade de Bento (l. 80, 83) e mais especificamente aos brasileiros é corroborada por ambos os interagentes em seus discursos. No caso de Silvana suas marcações discursivas reproduzem a relação homem brasileiro e futebol e representa essa prática como um espaço estranho a mulheres. Bento, por sua vez, reproduz discursos que também privilegia a participação masculina e com referências ao contexto latino-americano. As negociações de sentido nesses casos alinham-se ao senso comum no que diz respeito aos sentidos produzidos e associações estabelecidas para determinados temas, como futebol, gênero e nacionalidade.

Concluindo a análise dos excertos 11 e 12, observamos que os processos de prática linguística, discursiva e social entre a dupla Silvana e Bento, são permeados por indícios de emergência de mal-entendidos (E11, de modo latente (M3) e E12, de modo velado (M6) (ver Figura 3, p. 88)). No excerto 11, embora questões linguísticas ressaltem na materialidade do texto a identificação das dificuldades de compreensão e mal-entendido das respostas de Silvana para as perguntas de Bento, questões contextuais, discursivas e sociais também estão imbricadas na produção e compreensão dos sentidos pretendidos. Além disso, os modos de negociação entre os pares, marcados por mecanismos de proteção da face podem, de alguma forma, encobrir dificuldades de compreensão ou desconhecimento dos assuntos abordados. No excerto 12, o mal-entendido pode ser associado à reprodução discursiva de generalizações essencialistas, sem problematização e reflexão mais profunda por parte dos interagentes. Nesse caso, o mal-entendido não se evidencia na materialidade do texto, mas, principalmente, no processo interpretativo da pesquisadora pelo compartilhamento de discursos generalizantes entre os interagentes.

3.2.4 Daiane e Victor: Você é mórmon?

As dimensões da prática linguística e sócio-discursiva do diálogo entre Daiane e Victor são analisadas nesta seção. Uma característica destacada nesta análise diz respeito aos discursos sobre cultura nacional que são articulados e negociados pelos interagentes e como eventuais mal-entendidos emergem ou não nessa relação.

No primeiro excerto, destaca-se um diálogo relativo ao tema religião. Nele, Victor questiona Daiane se ela havia ido à igreja no final de semana. A interagente responde negativamente e questiona Victor se ele costuma ir à igreja (l. 42) e se ele é mórmon (l. 50).

E13, D2, INT. 9 ABR

33 V: Ah, sim... Voce foi à... como se chama? *Iglesia?*

34 D: Se eu fui à igreja?

35 V: Sim

36 D: Eu fui na quarta-feira. Aí.... só. Ontem eu não fui

37 V: Oh, Ok,

38 D: Voce foi?

39 V: Não, não fui

40 D: Voce costuma ir?

41 V: Quê?

42 D: ((Tosse)) Você costuma ir à igreja?

43 V: Não sei que é... não entende

44 D: Você... tem hábito de ir à igreja? Vai sempre à igreja?

45 V: Não, eu não vou à igreja muito

46 D: Ahhh

47 V: Mas, pre.. *quiero*

48 D: Você quer?

49 V: *Quiero* ir, mas não fui. Muito tempo que eu não fui à igreja..

50 D: **Você é mórmon?**

51 V: **Não... ((risos))... sou mórmon? Sou catholic**

52 D: É católico?

53 V: Sim, católico...

54 D: Eu também

55 V: Há muitos igrejas católicos em ((cidade))

56 D: Mas, tem muitos mórmons também, né?

57 V: Sim, mas em é, ne West...

58 D: Oeste?

59 V: West tem mais.

60 D: Ahhh, oeste

61 V: Sim, oeste.

62 D: Fiz teletandem com dois meninos que eram mórmons.

63 V: Sim?

64 D: Eles eram de Probo?

65 V: Não sabia que tinha mórmons em Brasil

66 D: Não!! Eles são dai. De uma cidade que chama Provo

67 V: Ah, sim, Promo, New Mexico

A resposta de Victor é negativa e é acompanhada por risos e pela afirmação de ser católico. Após a linha 54, os interagentes passam do nível pessoal da religião de cada um para uma abordagem mais geral sobre a predominância das religiões católicas e dos mórmons em suas regiões. Essa ocorrência chama a atenção pela suposição equivocada de Daiane e pelo aparente constrangimento de Victor (marcado pelos risos, pela negação e pela expressão de surpresa no vídeo da interação). No contexto dessa negociação, a possibilidade de um mal-entendido pode ser cogitada devido ao senso comum de que temas como religião e

política são sensíveis e não devem ser abordados, ao menos diretamente como Daiane o faz (l. 50, pergunta direta “Você é mórmon?”). Embora Victor também tenha perguntado a ela se ela tinha ido à igreja, ele o fez com base em informações já compartilhadas por ela referentes aos hábitos em relação à família e à igreja.

Apesar da possibilidade de um mal-entendido ou constrangimento no excerto acima, pela própria natureza da comunicação, a emergência do tema religioso entre os interagentes se dá de modo colaborativo e com foco na troca de informações. No discurso dos interagentes, observamos a predominância da cultura católico-cristã socialmente estabelecida e ambos não se aprofundam ou extrapolam o tema, permanecendo dentro de um limite implícito do que possa ser considerado “tolerável” no tratamento de temas sobre religião ou que abarque as referências possíveis a partir do conhecimento de mundo de cada interagente.

A pergunta de Daiane pressupõe uma expectativa da interagente em relação à possível religião do parceiro. Sua tentativa de descobrir se Victor é mórmon pode ser explicada por sua experiência prévia com outros dois interagentes de teletandem (l. 62). Além disso, no contexto do interior do estado de São Paulo, a vinda de missionários mórmons de origem norte-americana é comum e pode contribuir para a construção da referência de religiosidade dos EUA expressa por Daiane. Nesse sentido, o conhecimento de mundo (construído a partir das experiências pessoais da interagente,) é projetado de modo generalizante no diálogo. Assim, o processo de negociação de sentidos nesse excerto pode ser associado ao fenômeno do mal-entendido, identificado e problematizado pela pesquisadora (perspectiva externa, portanto, velado – M6 (ver Figura 3, p. 87)), pela perspectiva discursiva dos pressupostos e generalizações expressos na interação intercultural. Esses pressupostos podem ser negados, confrontados ou mesmo confirmados e reforçados, a depender da situação comunicativa e dos interagentes envolvidos.

3.2.5 Daiane e Victor: impunidade, violência e corrupção

Nos excertos 14 e 15, a seguir, observamos a negociação de sentidos em relação ao tema impunidade, violência e corrupção. Esses temas são abordados por Daiane com destaque para aspectos negativos, também partilhados discursivamente, da sociedade brasileira. No excerto 14, por exemplo, as negociações de sentidos se dão em relação à falta de punição severa para crimes de trânsito causados pelo consumo de álcool. A interagente

começa com uma afirmação de que no Brasil “[...] tudo você paga e você está livre” (l. 552). Essa negociação se dá com dificuldades de Daiane para explicar suas ideias e por meio de contribuições fornecidas por Victor para auxiliá-la (perguntas e repetições (l. 529, 531) e afirmação de compreensão (l. 543)). Nas linhas finais (l. 544 a 548), Daiane repete sua fala em português sobre o cenário brasileiro e Victor responde afirmando que nos Estados Unidos é completamente diferente e que as leis são mais rígidas do que no Brasil.

E14, D2, INT. 18 ABR

552 D: **in Brazil uh everything uh you pay and you are free**

523 V: ((risos)) **nobody goes to jail**

524 D: if you you you drunk you are drunk and you drive, the police

525 V: **police**

526 D: police, yeah, I'm sorry, **the police hold you in the post office, yes?**

527 V: **they hold you in the post office? ((desconfiando, risos))**

528 D: **no, no, no post office ((colocando a mão no rosto))**

529 V: ((risos)) **they hold you in jail?**

530 D: ((riso)) the police office, uh

531 V: **in jail?**

532 D: delegacia de polícia, how do you say delegacia de polícia ((digitando))

533 V: **they hold you in jail**

534 D: the police station, argh ((risos))

535 V: **police station**

536 D: police station

537 V: ((risos))

538 D: and the police hold you in the police station

539 V: ((risos))

540 D: ((risos)) and you have to pay

541 V: ((risos)) **ok**

542 D: and you are free

543 V: **oh I get it, I understand ((risos))**

544 D: ((riso)) **você não entendeu nada, né?**

545 V: ((risos)) **no, I got it, I understand everything**

546 D: **ah eu disse que se a pessoa beber, ela vai presa e aí ela paga, e ela paga fiança e ela é solta**

547 V: **yeah, now here, here is completely different**, if you drink and drive then you go to jail for a

548 long time and you get the license it takes away for like two years, three years

Nas linhas 526, Daiane utiliza de modo equivocado a palavra “post office”, quando a intenção era se referir à palavra “jail” ou “police station”. Esse mal-entendido linguístico no emprego da palavra (utilização e expressão equivocada) é facilmente identificado por Daiane, com o apoio das perguntas e postura desconfiada de Victor (l. 527). No entanto, outro mal-entendido (velado (M6) (ver Figura 3, p. 87) pode ser considerado, dentro dos limites teóricos desta tese, no nível discursivo, pela reprodução de estereótipos e informações superficiais e essencialistas na representação da realidade brasileira. Podemos destacar nas falas dos interagentes as seguintes afirmações: “in Brazil uh **everything uh you pay and you are free**” (l. 552, Daiane) e “**Yeah, now here, here is completely different [...]**” (l. 547, Victor). O

estabelecimento de diferenças, nesse caso, se materializa por meio de perspectivas categóricas dos interagentes sobre o sistema penal em todo o país (Brasil e Estados Unidos).

A afirmação de Daiane de que a possibilidade de pagamento de multas garante a liberdade de criminosos (com foco em motoristas que dirigem alcoolizados e causam acidentes) é apresentada de modo generalizante, evidente no uso do substantivo “tudo” (everything). No caso da afirmação de Victor, por outro lado, o uso dos advérbios em “aqui é completamente diferente” (“here is completely different”), estabelece uma situação que distancia os interagentes, pela perspectiva do discurso de uma cultura nacional unificada. Nessa relação, há uma diferença valorativa que indica uma relação de poder e hegemonia dos Estados Unidos em relação ao Brasil.

A predominância de um julgamento baseado na representação de uma cultura nacional, no entanto, não considera as diferenças sociais, raciais, econômicas, de gênero e políticas que implicam diferentes modos de se aplicar e interpretar as leis em ambos os países. No caso do Brasil, por exemplo, a afirmação de que a possibilidade de pagar fianças para se livrar de penalizações de aprisionamento não se aplica, em muitos casos, de modo uniforme, independentemente das variantes citadas acima. Por outro lado, ambos parecem compartilhar uma perspectiva baseada no senso comum que confia nos sistemas de aprisionamento (sem considerarem as condições desses complexos em ambos os países e regiões) como caminho para resolução de problemas de violência e impunidade e que atribui a eles a responsabilidade para a punição, recuperação e reintegração de criminosos à sociedade.

Na sequência, no excerto 15, outras questões negativas sobre o Brasil são ressaltadas: estradas pequenas (l. 558), violência, corrupção e drogas no Rio de Janeiro (l. 580 a 606). Nesse processo, Victor traz para negociação seus conhecimentos prévios e os apresenta de modo a buscar uma confirmação de Daiane para suas informações em relação à corrupção (l. 581), drogas (l. 583) e sequestros (l. 585).

E15, D2, INT 18 ABR.

558 V: *yes the roads in Brazil are very small, right?*

559 D: *yes*

560 V: *so it's even more dangerous*

561 D: *I don't know Brazil is that this way*

562 V: *uh i dont know I need to go there and change the policies*

563 D: *han?*

564 V: ***I need to go there and start changing the policies ((risos))***

565 D: *policies?*

566 V: ***I need to go there and become the governor of São Paulo***

567 D: ***ah, you need to come here?***

568 V: ***yeah***

569 D: ***to drive?***

- 570 V: **no I need to go there and become quem é o chefe de São Paulo? who's that?**
 571 D: governador?
 572 V: **governor yeah, eu tenho que ir a São Paulo e ser o governador de São Paulo ((risos))**
 573 D: governador é aqui é o Alckmin
 574 V: **Alckmin?**
 575 D: Alckmin ah you you want to be the governador? ((demonstrando entender o que ele havia dito
 576 antes))
 577 V: **((risos)) of São, sim, de São Paulo**
 578 D: ah ok ((risos))
 579 V: **((risos)) São Paulo Rio de Janeiro**
 580 D: **Rio de Janeiro is very beautiful, but is very dangerous**
 581 V: **very corrupt too, I heard**
 582 D: Because the the Rio de Janeiro is have much much uh bandit
 583 V: **there is a lot of drugs too, right?**
 584 D: yes, drugs and crime
 585 V: **kidnapping?**
 586 D: oi?
 587 V: **kidnapping**
 588 D: what is this?
 589 V: **uh when people steal other people**
 590 D: steal?
 591 V: **((digita)) kidnapping**
 592 D: deixa eu ver que que é, agora minha internet tá pegando, kidnapping
 593 V: **rapto?**
 594 D: não tem tradução
 595 V: **rapto**
 596 D: ah, raptar, de raptar?
 597 V: **sim**
 598 D: in Rio de Janeiro?
 599 V: **sim**
 600 D: ah have kidnapping in some states, some places, but in Rio de Janeiro is more é maior? is more
 601 é is ((digitando)) criminalidade, cri-mi-
 602 V: **there's a lot of**
 603 D: criminality is more, criminality?
 604 V: **there's more crime in Rio?**
 605 D: yes, more crime
 606 V: **more crime in Rio**

Os discursos de Daiane e Victor, também nesse excerto, revelam uma dinâmica de marcação de diferenças, conforme já evidenciado por Telles (2015) como uma recorrência em interações de teletandem. Nessas marcações, destacamos, mais uma vez, a predominância de um discurso que privilegia os aspectos negativos da cultura nacional (marcada pela ocorrência de uma sequência de substantivos e adjetivos depreciativos, como estradas pequenas, crime, perigoso, sequestro, drogas) por parte de Daiane. Essa perspectiva abre espaço para um discurso que privilegia os aspectos positivos, por meio do contraste, por parte de Victor, e que reforça as características negativas elencadas por Daiane.

No estabelecimento de diferenças, a supremacia e hegemonia norte-americana são ressaltadas, por exemplo, quando Victor exalta a eficiência do sistema de justiça (E15, l. 547,

548) e quando, por meio do humor, sugere que poderia vir ao Brasil e assumir o cargo de governador para que os problemas se resolvessem (E15, l. 570). Nesse momento da interação, entre as linhas 564 e 580, há uma dificuldade na negociação de sentidos entre os interagentes, relacionada ao significado de palavra “policies”, aparentemente desconhecida por Daiane e à ironia presente na afirmação de Victor (“I need to go there and become the governor of São Paulo”, l. 566). No segundo caso, Daiane parece não compreender o uso da palavra “governador” e responde a pergunta de Victor sobre quem é o governador de São Paulo, com a resposta de que é Geraldo Alckmin. Esse mal-entendido latente (M3) é desencadeado, portanto, aparentemente, por questões linguísticas e sócio-discursivas, mas também pragmáticas, pela compreensão do propósito e ironia da afirmação de Victor. A identificação do mal-entendido é realizada por Daiane (l. 575), porém não é tematizada.

Os destaques negativos de Daiane, reforçados por Victor, localizam um discurso de inferioridade construído na relação com o estrangeiro, que parece recorrente no contexto teletandem, como já evidenciado em outras pesquisas (ZAKIR, 2015; TELLES, 2015). Sobre esse discurso de inferioridade, o dramaturgo e jornalista Nelson Rodrigues, já em 1958, o identificava como um discurso que indica um “complexo de vira-latas” comum na fala de brasileiros. Segundo Rodrigues, esse sentimento de inferioridade se dá de modo sistemático na construção imaginária de brasileiros e os coloca sempre em uma relação de desvalorização do que é nacional e de supervalorização do que é estrangeiro.

As dinâmicas de poder presentes nos discursos de Daiane e Victor ocorrem na medida da valorização do contexto norte-americano e da desvalorização do contexto brasileiro. As negociações de sentido, no entanto, ocorrem de modo colaborativo e os interagentes não contestam essas representações ou a predominância delas, mas as reafirmam. Nesse sentido, portanto, além dos mal-entendidos pontuados no nível linguístico e pragmático, podemos considerar o nível discursivo da reprodução de estereótipos, de modo essencialista e pouco reflexivo, com o fenômeno dos mal-entendidos. Essa associação se dá em decorrência da definição deste fenômeno para esta tese, que prevê o estabelecimento de diferenças a partir de discursos recorrentemente essencialistas como um dos fatores para a construção de percepções e sentidos equivocados sobre culturas nacionais e identidades de indivíduos ou de grupos.

Tendo em vista as características das negociações entre a dupla, observamos que mal-entendidos não são declarados ou evidentes na materialidade do texto. Isso pode se dar pela

postura colaborativa dos interagentes, os quais se alinham aos discursos dominantes e não os contestam e também pelas estratégias que empregam para negociar sentidos.

Passamos, a seguir, à análise dos dados secundários referentes às narrativas sobre mal-entendidos, compartilhadas por 13 interagentes brasileiros no contexto da UB, no segundo semestre de 2014.

3.3 Os mal-entendidos na percepção dos interagentes brasileiros

Nesta seção, são analisadas as narrativas desenvolvidas a partir do que os interagentes brasileiros (segundo grupo de participantes de pesquisa) identificaram como mal-entendidos em suas sessões orais em português e inglês, com parceiros vinculados a instituições norte-americanas. Portanto, as narrativas correspondem ao resultado de um processo de reflexão posterior às interações que estavam em curso no período de coleta, quando os interagentes foram interpelados a pensar sobre o tema e a identificar mal-entendidos em suas interações. A abordagem desses dados visa a complementar e dialogar com os resultados da análise dos excertos das interações das duas duplas focais.

A análise inicial das narrativas indicou recorrências agrupadas a partir dos seguintes eixos temáticos: a) nível de proficiência, b) mal-entendidos linguísticos, c) conflitos e choques, d) estratégias de negociação de face (mudança de assunto, estratégias de comunicação e proteção da face). A seguir, os excertos referentes a cada eixo temático são apresentados, descritos e analisados. Em alguns casos, os excertos podem corresponder a mais de um eixo.

3.3.1 Nível de proficiência

O nível de proficiência foi indicado, explicitamente, por 3 interagentes, como um fator relacionado ao mal-entendido por eles descrito ou ao modo de interagir, conforme destacado nas narrativas a seguir. Para análise dessas narrativas, partimos de considerações sobre o nível de proficiência, mas consideramos também os aspectos linguísticos e sócio-discursivos que podem ser observados na estruturação da experiência e concepção de mal-entendidos para os interagentes. Iniciamos com a narrativa da interagente Mica, doutoranda em História.

N1 – Mica: Posso 2 parceiros de interação, um rapaz e uma moça. A moça já esteve no Brasil por 10 meses e fala muito bem o português, mas o rapaz ainda é iniciante no português, creio que por isso nossas interações estão mais sujeitas ao mal-entendido. Dois mal-entendidos já ocorreram com meu parceiro: o primeiro ele me perguntou se eu alugava filmes ou ia ao cinema, **tentei explicar** que na minha cidade atual o cinema é muito ruim, por isso aluga, mas que já não é uma prática comum, muitos preferem assistir online, **mas creio que ele não entendeu pois tornou a fazer a pergunta**, se eu ia ao cinema ou alugava filmes!; a segunda é resultado da "orientação" do professor de meu colega, pois entre as perguntas determinadas previamente determinou que os alunos deveriam nos perguntar se "ainda fazemos batucadas", **mas meu parceiro disse/escreveu batucadas ...** logo não fazia o menor sentido pra mim, pedi que ele perguntasse ao seu professor a palavra novamente e que na interação seguinte nós tentaríamos falar sobre isso! Espero ter ajudado.

Mica estabelece uma relação direta entre o nível de proficiência dos pares interagentes e a possibilidade de mal-entendidos (“mas o rapaz ainda é iniciante no português, creio que por isso nossas interações estão mais sujeitas ao mal-entendido”). A associação de Mica entre nível de proficiência e os mal-entendidos descritos por ela se dá, inicialmente, no nível linguístico de compreensão dos significados pretendidos por dificuldades do parceiro, aparentemente, de compreensão oral. O primeiro mal-entendido descrito é decorrente da possível incompreensão, por parte do parceiro, de sua resposta para a pergunta sobre ir ao cinema ou alugar filme. O segundo é decorrente do uso equivocado do parceiro para a palavra “batucadas”.

No primeiro caso, é possível observar que pode ter havido certo esforço dos interagentes em negociar os sentidos. Essa afirmação é possível, pois Mica indica que “tentou explicar” e, após ter explicado, o parceiro “voltou a fazer a pergunta”. No segundo caso, o empreendimento de uma negociação de sentidos parece não ter sido eficaz para o processo de identificação do parceiro sobre a correta pronúncia ou morfologia da palavra “batucadas”. A narrativa não nos fornece elementos mais consistentes para que possamos identificar outras questões relacionadas ao processo de negociação de sentidos entre Mica e seus pares. No entanto, podemos evidenciar a partir dela que a interagente consegue associar mal-entendidos aos aspectos que se sobressaem na materialidade do diálogo, em relação à decodificação de significados de enunciados e vocábulos. Nesse sentido, embora os mal-entendidos expressos por ela possam ter sido desencadeados por questões contextuais e por questões discursivas e sociais, esses não são identificados e problematizados.

No segundo excerto, Leda ressalta o nível de proficiência do parceiro (iniciante no português) e o apresenta como um dos fatores que contribuiram para a configuração da dinâmica interpessoal e das estratégias de comunicação.

N2 – Leda: Meu parceiro é iniciante no português e talvez por isso já chegue com várias perguntas prontas. **Algumas vezes não entende o que eu falo em português e quando tento explicar, muda de assunto.** Quando começa o tempo em inglês, sempre fala mais do que eu, não deixando muito espaço nem fazendo algumas perguntas. **Em uma sessão, meu parceiro quis ler uma história que tinha escrito em português no momento de falar inglês, o que me deixou desconfortável.** Pouco antes disso havia tirado uma dúvida de pronúncia de uma palavra em português com o professor sendo que eu estava ali. Esses acontecimentos acabam por afastar os parceiros e deixar a interação com muito pouca produtividade.

A interagente atribui a dificuldade que o parceiro tem em compreender sua produção oral a uma conseqüente mudança de assunto quando ela tenta fazer alguma explicação. Além disso, Leda ressalta que há uma dominância do parceiro no controle das partes da sessão na qual o foco é a língua inglesa. Nesse momento da interação, Leda esperava ter mais controle nos turnos de fala para a produção oral na língua-alvo. No entanto, o parceiro parece não respeitar as dinâmicas de separação da língua (ao querer ler uma história em português no momento de prática do inglês) e, aparentemente, parece não possibilitar que sua parceira participe no diálogo de modo harmônico na divisão dos turnos. Esses aspectos são destacados por Leda para caracterizar um desconforto que dá base para a relação dessa dinâmica interativa ao fenômeno dos mal-entendidos. Além da dinâmica de uso da língua, a interagente ressalta aspectos interpessoais relacionados a um desajuste entre a expectativa de colaboração esperada por ela para o contexto teletandem. Nesse sentido, além das questões linguísticas, podemos identificar, de modo superficial, o diálogo entre Leda e seu par permeado por dinâmicas de poder que se materializam no controle do uso da língua.

A mudança de assunto, também já evidenciada na análise das transcrições e explorada mais adiante, é percebida por Leda como uma fuga do parceiro ou um desinteresse para suas explicações. Essa ocorrência relaciona o mal-entendido ao nível sócio-discursivo, na medida em que ela evidencia os esforços e atenção de ambos os interagentes e uma relação de resistência entre eles para manter a atenção na fala um do outro e para aceitar o comportamento do(a) parceiro(a) no processo de negociação. Assim, embora essa narrativa não nos forneça elementos suficientes para uma análise mais profunda, podemos perceber que a relação em teletandem é imbricada por processos de controle relacionados ao poder exercido nas estratégias de negociação de sentidos, expectativas e acordos explícitos ou implícitos entre os pares.

No excerto a seguir, a interagente Dri também relaciona sua percepção do mal-entendido descrito por ela à dinâmica de negociação de sentidos para a compreensão da

produção oral em sua parceria. Diferentemente do caso de Leda, na narrativa de Dri há indícios de um esforço mútuo para compensar dificuldades de compreensão.

N3 – Dri: **Algumas vezes eu não compreendi o que a pessoa falou e pedi que ela repetisse, mas mesmo repetindo duas ou três vezes eu não consegui compreender e isso prejudicou o andamento da conversa. E o mesmo aconteceu ao contrário, a pessoa não compreendeu o que eu disse e embora eu tenha repetido algumas vezes a pessoa continuou sem entender.** Quando uma das partes conhece bem a outra língua é mais fácil de resolver esses problemas. Como uma vez, conversei com uma moça chamada (nome), de Washington e ela falava bem o português, ela conseguiu me explicar com mais clareza as frases ou termos em inglês que eu não conhecia.

A narrativa compartilhada por Dri indica dificuldades em conduzir a interação desencadeadas pelas constantes interrupções para repetição, em decorrência da não compreensão da produção oral em ambos os turnos. A interagente ainda ressalta o fato de que quando um dos interagentes apresenta uma maior proficiência na língua-alvo, o processo de negociação pode ser facilitado, já que pode haver uma recorrência a ambas as línguas utilizadas na interação para negociação de sentidos. Nesse sentido, a percepção de mal-entendidos pela interagente se dá pela constante dificuldade de compreensão entre os interagentes (aparentemente no nível de decodificação dos significados de vocábulos, enunciados e compreensão dos sentidos evocados). Além disso, os constantes movimentos de reparação (repetição) parecem ter ocasionado certo desconforto e comprometido o desenvolvimento dos tópicos do diálogo.

Os três excertos analisados corroboram a compreensão de mal-entendidos como intrínsecos ao diálogo. Nos três casos, as interagentes destacam os movimentos de negociação de momentos de incompreensão, má-representação, equívocos e falhas linguísticas, fonéticas, sócio-discursivas ou semânticas. A recorrência de movimentos de reparação nos excertos alinha-se à compreensão da impossibilidade de construção de um entendimento absoluto (LINELL, 1995) no diálogo. Assim, observamos que as interagentes relatam o empreendimento de movimentos reparadores na medida em que estes possam gerar uma compreensão mínima possível para o prosseguimento do diálogo. No entanto, nos três casos, conforme destacamos na análise, o esforço para a construção de uma compreensão satisfatória para ambos parece não ter ocorrido de modo harmônico. Além disso, a impossibilidade de atingir um nível mínimo de intercompreensão parece ter causado certa frustração na relação interpessoal ou nos momentos em que um sentido satisfatório não pode ser atingido.

Na seção seguinte, os excertos são analisados a partir do destaque para os aspectos linguísticos relacionados aos mal-entendidos descritos.

3.3.2 Mal-entendidos linguísticos

Nas próximas narrativas, exploramos a associação de mal-entendidos pelos interagentes a momentos de incompreensão linguística ou de associações equivocadas na tradução literal de vocabulário. Iniciamos com a narrativa de Dhiego, um estudante do 4º ano do curso de Letras da universidade brasileira, contexto desta pesquisa. Conforme Dhiego, ao utilizar a palavra “tempo” em uma pergunta, em referência ao sentido cronológico (“Por quanto tempo?”), gerou um mal-entendido (compreensão equivocada) na compreensão de seu par, que associou o vocábulo ao sentido de tempo meteorológico.

N6 – Dhiego: Um dos mal-entendidos perceptíveis durante as sessões refere-se à natureza linguística da **não-equivalência semântica com a palavra TEMPO em português para o inglês, podendo tanto denotar hora, como o clima**. Para chegar a uma pergunta que possa causar ambiguidade, o parceiro falava sobre uma viagem a uma cidade da Europa, até que lhe perguntei "Por quanto tempo?" Pressupondo já por quanto tempo ele havia permanecido por lá. A resposta foi: "Ah, muito frio!". O **parceiro confundiu**, portanto, os significados, devido ao caráter homógrafo da palavra. Creio que um fator anterior decorrente da nossa conversa tenha intensificado esse entendimento. Anteriormente, havíamos conversado sobre o tempo tanto cá como lá. Na ocasião, expliquei a diferença e destaquei que, se houver a presença de uma palavra que expressa quantidade "quanto", já presume-se que se trata de uma determinada extensão de hora ou período.

O equívoco na significação da palavra se deu também pelo contexto da interação, já que, previamente, ambos haviam falado sobre o tempo meteorológico dos respectivos países. Esse mal-entendido, assim definido pelo interagente pela resposta equivocada para sua pergunta, foi identificado e negociado pelos interagentes, a partir da explicação sobre as diferenças de uso de ambos os sentidos. Na análise dessa narrativa, destacamos a experiência de Dhiego com parcerias de teletandem. Conforme descrito pelo interagente no formulário de sua narrativa, ele realizou 11 parcerias (o número de sessões orais não foi compartilhado).

A descrição precisa, por meio do uso de termos específicos de uma perspectiva sintática e semântica de análise linguística, sugere uma possível atenção do interagente para esses níveis de análise durante a interação. Isso porque, ao identificar a ocorrência de uma compreensão equivocada, ele conseguiu explicar as diferenças semânticas e contextuais do uso do vocábulo. Além disso, observamos que pode haver também, na elaboração dessa narrativa, uma preocupação implícita do interagente em descrever o mal-entendido

apresentando-se discursivamente como alguém que domina conhecimentos teóricos do campo da linguística, de modo a destacar a importância do nível linguístico da emergência de mal-entendido. Nesse sentido, a própria compreensão da narrativa, como um instrumento de pesquisa acadêmica, pode ter contribuído para a construção de uma descrição bem delimitada e específica em relação aos conhecimentos linguísticos apresentados.

A narrativa de Denise, a seguir, apresenta uma relação semelhante à situação apresentada por Dhiego. O mal-entendido descrito por ela é atribuído ao duplo sentido da palavra “fast food”, que pode ser relacionada a comidas de rua ou de grandes redes de sanduíches ou referir-se a comidas congeladas.

N9 – Denise: Na interação com Truman, meus desentendimentos foram linguísticos. Como, por exemplo "fast food". Meu parceiro traduziu "fast food" para "comidas rápidas", e eu, meio confusa, tentei responder. Pensei que eram comidas congeladas, que pelo menos para mim, são conhecidas como "comidas rápidas". Só depois quando ele comentou que ele e os amigos comiam comidas rápidas de madrugada entendi que "comida rápida" era Mc Donald, Subway etc. Eu expliquei a diferença pro meu parceiro e ele pareceu entender. **Uma outra experiência nesta interação foi quando meu parceiro me perguntou se eu gostava de "batucadas".** Relacionei com capoeira e mandei vídeos, falei um pouco sobre o assunto e também sobre o carnaval (escolas de samba), meu parceiro ficou encantadíssimo. Depois, na mediação, chegamos a conclusão que, talvez, pelo professor não ser brasileiro, o seu conhecimento sobre nós é bem “turistês”.

A experiência descrita por Denise indica a implicação, dentre outros fatores possíveis, das diferenças de conhecimentos de mundo entre os interagentes. No entanto, no desenvolvimento da conversa, as diferenças evidenciadas no decorrer do diálogo, pelas informações contextuais apresentadas pelo parceiro, permitem à interagente identificar as diferenças nos sentidos evocados por “fast food”. Assim, o mal-entendido, localizado na primeira interpretação de Denise, ao basear-se em suas referências para a tradução de “fast food”, é solucionado de modo indireto e explicado por ela após identificar as diferenças nos sentidos evocados. Nesse sentido, embora os sentidos nunca sejam completos, no caso dessa negociação, o ajuste de sentidos permitiu a continuação do diálogo.

A segunda experiência descrita por Denise, relacionada à pergunta do parceiro sobre “batucadas” não é descrita em detalhes para a compreensão de como a situação de negociação é associada a mal-entendidos. No entanto, o julgamento do conhecimento do professor do par, que sugeriu a pergunta sobre “batucadas”, sugere que, para a interagente, a pergunta implicava em uma visão estereotipada do contexto brasileiro (“[...] Depois, na mediação, chegamos a conclusão que, talvez, pelo professor não ser brasileiro, o seu

conhecimento sobre nós é bem “turistês”). Além disso, Denise menciona a abordagem desse tema no contexto da mediação. Aparentemente, a mediação ajudou a interagente a produzir sentidos sobre a ocorrência na interação de modo a auxiliá-la a chegar a uma “conclusão” sobre as causas das sugestão do tema “batucadas” pelo professor do parceiro. Portanto, podemos inferir a importância da mediação como um contexto para a ressignificação e problematização das questões referentes às sessões orais.

O mal-entendido descrito por Gabriel indica uma das possíveis consequências desse fenômeno apontada no embasamento teórico e na abordagem do tema nesta tese: o efeito cômico (GARAND, 2009). Gabriel descreve uma interação realizada em trio, com duas interagentes, uma de origem colombiana e outra de Nicarágua. O mal-entendido caracteriza-se nessa interação pelo uso de Gabriel da palavra “pinga”.

N7 – Gabriel: Em umas das interações com a (nome) de naturalidade colombiana e que mora nos EUA a 13 anos e outra menina a qual não lembro o nome, natural da Nicarágua e que mora a 4 anos nos EUA, quando falávamos sobre feriados elas me perguntaram se no feriado de 7 de setembro nos tínhamos o habito de sair nas ruas comemorar e tomar cachaça (aguardente), pois eles tem esse habito, eu respondi que aqui não temos o costume de sair para comemorar e que eu não tomava pinga. Quando falei pinga elas começaram a dar risadas eu fiquei sem saber o que era, quando perguntei elas não queria me responder até que a Juliana escreveu no chat que pinga em espanhol é um nome vulgar para o aparelho reprodutivo masculino.

Na parceria de Gabriel, como ambas as interagentes eram falantes de espanhol, associaram a palavra ao seu uso vulgar na língua espanhola relacionada ao órgão genital masculino. Embora não tenha sido um uso errôneo de Gabriel, já que estavam no turno de português e a palavra adquire outro sentido, totalmente distante da língua portuguesa em suas diferentes variantes, o constrangimento inicial e a comicidade gerada foram interpretados pelo interagente como um mal-entendido. O constrangimento causado, involuntariamente, por Gabriel e a reação das interagentes são marcados pela resistência da parte delas em traduzir com naturalidade a palavra “pinga”, em espanhol, para o correspondente em português, “pênis”, ou similar (“quando perguntei elas não queria me responder até que a Juliana escreveu no chat [...]”). O constrangimento causado, aparentemente impede que os usos dessa palavra em espanhol sejam explicados e contextualizados (quem usa, em que contexto, em qual situação, quais os efeitos e variações de sentido etc.).

Na constituição do mal-entendido acima, o constrangimento ao se referirem naturalmente à palavra “pênis” na interação (e também na descrição apresentada por Gabriel

na narrativa) é um indício das implicações dos níveis sócio-discursivos no diálogo entre o trio de interagentes. Em diferentes contextos sociais e situações comunicativas, a abordagem de temas referentes à sexualidade pode ser considerada inapropriada, referente à vida privada e um “tabu”. No caso da interação em questão, que ocorreu entre Gabriel e duas interagentes, sua presença como uma figura masculina pode ter contribuído para a resistência descrita em relação a suas interagentes.

A seguir, trazemos dois mal-entendidos apresentados por Denise e Antonio, a partir de experiências conflituosas e de choque de expectativas.

3.3.3 Conflitos e choques

As próximas duas narrativas correspondem aos mal-entendidos descritos por Denise e Antonio e relacionados a conflitos e choques desencadeados por divergências ideológicas que emergem na interação. O excerto de Denise corresponde à primeira parte de uma mesma narrativa na qual ela descreve diferentes instâncias de mal-entendidos. A segunda parte dessa narrativa foi analisada na seção anterior. A narrativa de Antonio é apresentada e analisada em sua totalidade.

N9 – Denise: Um dos meus maiores **desentendimentos** em um teletandem que fiz ano passado foi quando comentei com meu parceiro que **não gostava de axé. Ele pareceu não aceitar** e queria que eu explicasse o porquê; como se ser brasileiro e gostar de axé viessem num mesmo pacote! Mas eu não me exaltei, apenas falei que aquele não era meu estilo de música e mudei de assunto. Porém, acho que depois desse "**choque**" ele começou a pensar diferente.

No excerto de Denise, a interagente associa mal-entendido a desentendimento, referindo-se a um choque entre seu gosto musical e a expectativa de seu parceiro. Segundo a interagente, houve um processo de negociação (“Ele pareceu não aceitar e queria que eu explicasse o porquê”) para solucionar o que ela percebeu como uma generalização de seu par sobre a relação do brasileiro com o axé, no sentido de que todo brasileiro deve gostar do estilo musical. A interagente compreende ainda que, após a negociação, seu par pode ter mudado de visão em relação ao tema. Esse mal-entendido, aparentemente associado pela interagente ao fato de a fala de seu par reproduzir estereótipos sobre brasileiros, pode ser compreendido no contexto da comunicação intercultural pelas expectativas que os interagentes podem associar a seus pares como representantes de suas culturas, conforme buscamos elucidar no embasamento teórico (PILLER, 2007; RISAGER, 2007). No entanto, a postura da interagente

parece dar-se a partir de um esforço pedagógico para negociar sentidos e desconstruir uma possível visão restritiva de seu parceiro sobre sua identidade.

A postura da interagente Denise pode ser compreendida como o exercício do papel de “falante intercultural”, no qual a interagente se reconhece como negociadora e mediadora de sentidos, quando sua identidade nacional é interpelada (RISAGER, 2007). Além disso, nessa quebra de expectativas, observa-se também a relação do conceito de cultura como uma esfera homogênea que permeia as relações interpessoais e a emergência de mal-entendidos. Nesse caso, o resultado da negociação, segundo a interagente, foi um entendimento mútuo por um processo colaborativo de desconstrução de um estereótipo.

O segundo mal-entendido é compartilhado na narrativa do interagente Antonio. Nela, o interagente inicia o texto, caracterizando o mal-entendido, primeiramente, como uma polêmica gerada em torno de seu posicionamento ideológico sobre “as características culturais do negro na sociedade norte-americana”. Portanto, destacam-se nesse mal-entendido os níveis sócio-discursivos de produção de sentidos.

N10 – Antonio: A minha **polêmica** foi na verdade um mal entendido. **A partir de** discussões sobre racismo e **características culturais do negro na sociedade norte-americana coloquei a seguinte afirmação na qual o negro tem suas características, sua ginga, o que o tornaria especial em determinadas áreas de uma cultura, como por exemplo o futebol e a música. Isso não foi bem recebido pois** minha interlocutora julgou que meu discurso, supostamente baseado em estereótipos, foi racista e falso. Esse fato me incomodou profundamente, visto que eu, estudioso do assunto (e com um “pé na África” rs), não poderia estabelecer este tipo de argumento. Expliquei então que isso é uma característica, já tratada por inúmeros antropólogos e sociólogos, inclusive como uma QUALIDADE, e não uma forma depreciativa, relacionada à identidade de um povo. **Depois de um enorme esforço consegui fazê-la entender meu ponto de vista e as coisas amainaram. O politicamente correto me incomoda. As novas gerações têm mais dificuldade em lidar com o grotesco, com a “capacidade de rir de si mesmo” em função de suas experiências nesse “novo mundo”. Então, nestes casos, é preciso cautela para evitar confusões. Como sou um crítico do politicamente correto na sua forma mais visceral, pois ela gera um preconceito na mesma medida do preconceito que ataca, através da intolerância, busco evitar atravessar essa linha. Mas se for preciso, vou defender minhas opiniões, sem problemas...**

Diante da discussão desse tema, o interagente demonstra seu posicionamento, segundo o qual há características próprias dos negros, como a ginga, que faz com que se tornem mais “especiais” em áreas como o futebol e a música. Diante dessa afirmação, Antonio indica que houve um julgamento da parceira de sua postura como racista e falsa, o que lhe gerou um sentimento de desconforto (“Esse fato me incomodou profundamente [...]”). No entanto, o interagente indica que houve um processo de negociação empreendido para negociar as visões

conflituosas de ambos (“Depois de um enorme esforço consegui fazê-la entender meu ponto de vista e as coisas amainaram.”).

A narrativa de Antonio é, predominantemente, um exemplo de mal-entendido no qual a natureza linguística e sócio-discursiva dos processos de negociação de sentidos se mostram. Como prática sócio-discursiva, nessa interação (tendo em vista que temos acesso aqui apenas ao relato de Antonio sobre sua interação) observa-se a emergência de discursos opostos construídos sobre bases e referências conflitantes em uma ordem discursiva sobre racismo e construção da identidade de um povo (o que é “qualidade” e o que é “depreciativo”). No processo discursivo de negociação de sentidos, Antonio recorre ao discurso acadêmico como meio de legitimar sua fala. Esse processo, portanto, indica a configuração de um mal-entendido em uma relação argumentativa e colaborativa, permeada por disputa de poder, que busca a construção de um “acordo” ou a compreensão das razões que justificam os discursos em disputa.

A constituição do conflito descrito por Antonio se dá com base nos conhecimentos de mundo que os interagentes articulam na negociação de sentidos. Tais conhecimentos mostram-se conflitantes por alinharem-se a diferentes orientações ideológicas e históricas da configuração do racismo em diferentes sociedades. Nesse sentido, os modos como o racismo é tratado na sociedade norte-americana, em diferentes contextos, se dá de modo distinto do modo como ele é tratado no Brasil. Em ambos os países, a constituição das identidades dos negros e sua inserção social em diferentes campos de atividade são perpassadas por questões históricas e sociais complexas. No caso do Brasil, por exemplo, o senso comum do discurso da miscigenação e da harmonia entre os povos constrói orientações discursivas de negação do racismo e da afirmação de uma “democracia racial” e também cria movimentos contestatórios de afirmação da identidade e da história da população negra de luta por direitos e reparação social (políticas de cotas, por exemplo). Nos Estados Unidos, por outro lado, o racismo, historicamente, se construiu de modo mais explícito, por meio de movimentos separatistas e segregacionistas, principalmente no sul do país (PURDY, s.d.)³⁴.

Além das complexas nuances entre os aspectos históricos, discursivos e ideológicos que envolvem a configuração do conflito de ideias na interação de Antonio, outros aspectos podem ser importantes (experiências prévias de cada interagente, conhecimento de mundo,

³⁴ Informações históricas sobre movimentos por direitos civis para os negros nos Estados Unidos disponíveis em: <http://anphlac.fflch.usp.br/direitos-civis-eua-apresentacao>. Acesso em 17 jul. 2016.

entre outros). No entanto, a narrativa não oferece elementos suficientes para a consideração de outras possibilidades. Assim, destacamos até aqui os aspectos sócio-discursivos que permitiu a ambos interagentes, Denise e Antonio, relacionar suas experiências de conflito a mal-entendidos.

A seguir, são abordadas as narrativas nas quais foram destacadas pelos interagentes os aspectos de negociação da face e de colaboração entre em suas parcerias.

3.3.4 Estratégias de negociação de face

O último bloco de narrativas é agrupado no eixo temático “estratégias de negociação de face”. Nele, são destacadas nas narrativas as referências em relação às dinâmicas e estratégias dos interagentes empreendidas no processo de negociação de sentidos e emergência dos mal-entendidos por eles descritos. Esta seção corrobora a compreensão das dinâmicas que configuram a relação interpessoal entre pares de teletandem e como elas podem se relacionar à emergência e negociação de mal-entendidos.

Algumas narrativas desta seção já foram exploradas nas seções anteriores, com destaque para outras questões (linguísticas e nível de proficiência). A narrativa de Leda, por exemplo, foi explorada na seção 3.3.1, com destaque para a referência do fenômeno do mal-entendido ao nível de proficiência. A seguir, ele é retomado com foco na análise das estratégias de negociação e proteção da face (GOFFMAN, 1980, 1967).

N2 – Leda: Meu parceiro é iniciante no português e talvez por isso já chegue com várias perguntas prontas. Algumas vezes não entende o que eu falo em português e quando tento explicar, muda de assunto. Quando começa o tempo em inglês, sempre fala mais do que eu, não deixando muito espaço nem fazendo algumas perguntas. **Em uma sessão, meu parceiro quis ler uma história que tinha escrito em português no momento de falar inglês, o que me deixou desconfortável. Pouco antes disso havia tirado uma dúvida de pronúncia de uma palavra em português com o professor sendo que eu estava ali. Esses acontecimentos acabam por afastar os parceiros e deixar a interação com muito pouca produtividade.**

A narrativa de Leda lista uma série de fatores que justificam um desconforto e frustração com a parceira. Tais fatores são: mudança de assunto no turno de português, quando ela tenta ajudar seu parceiro; dominância do parceiro no turno de inglês, quando sua expectativa seria a de que ela deveria ter mais espaço de fala; não respeito ao turno de inglês (quando o par tenta ler uma história em português no turno em inglês); consulta à professora de dúvida relacionada à pronúncia, quando a parceria poderia solucioná-la. As dinâmicas

descritas por Leda indicam que, em sua concepção, esse conjunto de ocorrências pode se relacionar aos tipos de posicionamentos esperados dos interagentes no engajamento pressuposto pelo teletandem. A quebra de expectativa sobre o posicionamento esperado pode, se relacionar a mal-entendidos, no caso dessa parceria, pelo desconforto causado e por um desacordo não declarado e negociado entre as expectativas e comportamentos interativos em teletandem entre ela e seu par.

Considerando a descrição de Leda, evidenciamos que a *simetria global* (VASSALLO & TELLES, 2009), presumida e esperada no contexto teletandem pode se materializar de diferentes formas nas parcerias. O equilíbrio esperado na dinâmica de mudança de línguas e posicionamentos dos interagentes (como falantes mais competentes e aprendizes), no caso de Leda, parece não ter ocorrido como esperado na dinâmica de mudança de línguas e, portanto, ter causado o mal-entendido descrito por ela. Conforme descrito pela interagente, essas ocorrências podem comprometer o envolvimento dos interagentes com as parcerias.

Na situação descrita por Leda, podemos especular que a sugestão e negociação de mudanças no comportamento interativo do par pode não ter sido considerada por Leda como um recurso para ajustar as expectativas. Isso porque a explicitação de um desconforto ou a sugestão de mudanças poderia ser recebida pelo parceiro como uma crítica ou insatisfação. Embora a configuração do teletandem pressuponha uma abertura para negociação de mudanças (TELLES, 2009), a dinâmica descrita por Leda envolve questões interpessoais permeadas por alguns comportamentos que podem ser percebidos como o exercício de estratégias de manutenção da face pelo parceiro (mudança de assunto em momentos de incompreensão ou dificuldade, maior produção linguística no turno da língua de proficiência, consulta ao professor para tirar dúvidas e não à parceira) e por Leda, que, aparentemente, não negociou essas questões durante a interação. Assim, a importância do contexto da mediação se revela para a discussão com os interagentes e reflexão sobre a dinâmica interpessoal da interação intercultural *online* e para a proposição de encaminhamentos possíveis. Além disso, a reflexão sobre o diálogo em teletandem pode extrapolar esse contexto e problematizar como a comunicação intercultural pode se configurar em outros contextos e situações comunicativas.

Nas narrativas de Rosa e Carla, a seguir, ambas discorrem sobre o comportamento dos parceiros. Rosa destaca a timidez da parceira que tentou mudar de assunto ao não compreender uma palavra utilizada por ela. Carla destaca sua percepção para momentos de incompreensão não declarados pelo parceiro e percebidos por ela, com um consequente desconforto.

N5 – Rosa: Não sei ao certo se isto pode ser um mal-entendido, **acredito que sim pois foi discutido algo parecido nas mediações, enfim, em uma das sessões de teletandem logo no começo, minha parceira não havia entendido uma palavra da qual usei**, acredito que por estar tímida ela não quis falar a respeito e tentou mudar de assunto. **Mas** pela sua expressão pude perceber que não havia entendido, **portanto, tentei buscar uma outra palavra semelhante e outro meio de tentar explicar o que quis dizer anteriormente.** Ao final, ela acabou entendendo e depois disso combinamos de sempre que acontecer algo parecido falarmos uma para outra, para assim, melhorar nossa comunicação e aprendermos da forma correta.

N12 – Carla: Estávamos conversando em Português pela primeira vez, e eu **percebi que ele não estava entendendo tão bem o que eu falava quanto dizia entender.** Foi **desconfortável, mas fingi que estava dando tudo certo e continuamos conversando.** Em um certo ponto, disse onde eu estudava, e para garantir que ele me entendia (assumindo que ele conhecesse a expressão "né"), eu disse: "eu estudo na (Nome da universidade), né?" e ele respondeu "(Nome da unviversidade) né" como o mesmo tom que eu. Ainda vou conferir na próxima sessão, mas tenho quase certeza que ele acha que o nome da faculdade aqui é "(Nome da universidade) né?".

Na narrativa de Rosa, ela destaca a aparente dificuldade da parceira de compreender uma palavra. A interagente atribui à timidez da parceira o fato de ela não ter solicitado esclarecimento. Rosa utiliza outra palavra para solucionar a possível incompreensão da parceria. Além disso, as interagentes estabelecem um acordo para que ambas se sintam à vontade para fazer perguntas quando tiverem esse tipo de dificuldade. Carla, do mesmo modo, identifica uma incompreensão geral do parceiro, que, segundo ela, gerou desconforto, pois, mesmo aparentemente não compreendendo sua fala, ele não verbalizava o problema ou negociava de modo a buscar estratégias para compreendê-la. No caso de Carla, não houve durante a interação uma explicitação de negociação de acordos para buscar estratégias de negociação de sentidos, tendo em vista as dificuldades de cada interagente.

A descrição das interagentes baseia-se em suas percepções sobre o processo de compreensão dos seus pares. As ocorrências pontuais que elas destacam podem não ter sido consideradas por seus pares como impeditivas para o prosseguimento do diálogo. Além disso, eles poderiam se utilizar de estratégias de inferência e se basearem nas pistas contextuais para produzirem um sentido possível. No entanto, as interagentes destacam na aparente dificuldade de compreensão de seus pares uma fonte de mal-entendidos. Em ambos os casos, diferentemente do caso descrito por Leda, o comportamento interativo dos pares é mais diretamente relacionado à própria aprendizagem de cada um.

A narrativa de Jorge também traz sua percepção de incompreensão do parceiro de uma diferença entre inglês britânico e americano. No entanto, a importância dessa ocorrência é considerada secundária e o interagente dá prosseguimento à conversação.

N13 – Jorge: Interagindo com uma colega de Miami, percebi que ela não entendeu a relação de troca dia e mes, colocando o mes na frente do numero quando voce refere-se ao ingles britânico e ao contrario do americano, mas não quis atrapalhar nossa conversação e seguir em frente. Em outro momento de nossa interação com outro colega percebi que ele disparou em um assunto e que as vezes preciso chamar atenção dele fazendo uma troca de conversação em que ambos falam e se escutam.

Jorge também destaca um desconforto em relação à dominância do parceiro na condução dos turnos, sem deixar espaço para sua interlocução. Nesse caso, o mal-entendido é relacionado ao equívoco linguístico e à condução da interação, no que se refere à dominância do parceiro no controle dos turnos. A dominância percebida por Jorge, assim como no caso de Leda, parece ter gerado um incômodo e um esforço de Jorge em criar estratégias para que ambos possam falar e se escutar.

Nos quatro casos descritos, a concepção de aspectos da própria interação (troca de turnos, mudança de línguas, incompreensões não declaradas, esforço colaborativo) indica um esforço mútuo entre os pares em manter a parceria e não demonstrar uma possível incompreensão ou de não constranger o(a) parceiro(a), diante da identificação de uma dificuldade. Esse esforço colaborativo assemelha-se às características do diálogo entre as duplas analisadas no que diz respeito aos mecanismos empreendidos pelos interagentes para proteger suas faces e a do parceiro (GOFFMAN, 1980, 1967). Assim, estabelece-se em suas percepções uma relação entre a emergência de mal-entendidos e os processos de negociação de sentidos e de manutenção da parceria.

As quatro narrativas finais, a seguir, destacam, também, algumas outras estratégias de negociação de sentidos e de concepções de mal-entendidos.

A interagente Dri, na narrativa seguinte (N3), indica a recorrência de dificuldades de intercompreensão entre os pares nos dois turnos da interação, nos quais ambos empregam a estratégia da repetição e mesmo assim não conseguem gerar o entendimento pretendido. Nesse caso, portanto, o mal-entendido é associado pela interagente ao impacto da não compreensão do(a) parceiro(a) no andamento do diálogo. A segunda narrativa compartilhada por Dri (N8) revela uma preocupação posterior da interagente pela sensação de não ter respondido adequadamente ao elogio do parceiro sobre sua proficiência.

N3 – Dri: Algumas vezes eu não compreendi o que a pessoa falou e pedi que ela repetisse, mas mesmo repetindo duas ou três vezes eu não consegui compreender e isso prejudicou o andamento da conversa. E o mesmo aconteceu ao contrário, a pessoa não compreendeu o que eu disse e embora eu tenha repetido algumas vezes a pessoa continuou sem entender.

N8 – Dri: Nessa última interação do ano (05/12) conversei pela primeira vez com (nome) ele foi muito simpático e no final quando já nos despedíamos me disse que eu falava muito bem em inglês. Eu sorri, mas falei que não, que na verdade meu inglês era péssimo, ele também sorriu. Mas depois pensei que talvez eu tenha sido desagradável sem querer. Acho que eu deveria simplesmente agradecer o elogio, mesmo sabendo que meu inglês não é bom.

Em relação à N3, as dificuldades de compreensão e o impacto no diálogo, conforme já analisamos nas narrativas anteriores, pode se relacionar de diferentes modos ao fenômeno dos mal-entendidos. No caso de Dri, o mal-entendido, na perspectiva desse fenômeno como um contínuum, o caracteriza pela não produção de sentidos.

A sensação descrita por Dri, na N8, poderia caracterizar sua percepção de mal-entendido no nível pragmático e sócio-discursivo da comunicação (FAIRCLOUGH, 2001). A interagente relaciona aos movimentos pressupostos ou às “regras” sociais sobre o tipo de reação que se espera em determinadas situações, como no caso do elogio. Ao negar sua proficiência e refutar o elogio, a interagente poderia estar tentando demonstrar uma modéstia ou uma autoavaliação crítica sobre seu inglês. No entanto, o interagente poderia se sentir constrangido e avaliar sua reação como grosseira. A reflexão de Dri para essa possibilidade de interpretação indica uma conscientização e atenção da interagente para os diferentes efeitos de sentido possíveis em uma situação de comunicação intercultural.

A narrativa de Adria, a seguir, relaciona mal-entendido à compreensão equivocada e não declarada verbalmente do adjetivo “metida”.

N4 – Adria: Iniciei minha interação no dia 23/10 com um parceiro diferente, o (nome 1), uma vez que (nome 2) havia faltando. Estávamos conversando sobre celebridades e eu disse "concordo, essa artista é metida". **Ele então fez uma expressão confusa e mudou de assunto, contudo retornei e perguntei-lhe se havia entendido o vocábulo metido, ele disse que sim, que seria um sinônimo de legal.** A partir disso, iniciei a explicação dizendo a qual classe gramatical a palavra se encaixava, depois teci uma série de explicações e contextos que ele poderia utilizá-la. Por fim, pedi a ele que conceituasse metido, (nome 2), disse-me: pessoa metida é aquela que se acha melhor do que as outras, é o contrário de ser legal. Foi este o mal-entendido da minha interação.

Diante da incompreensão, o interagente tenta mudar de assunto, mas é interpelado e questionado por Adria sobre sua compreensão, revelando, portanto, uma associação equivocada do adjetivo como “legal”. A mudança de assunto, não necessariamente deve estar

relacionada à incompreensão, podendo ser, por exemplo, um sinal de desinteresse ou mesmo uma interpretação das informações gerais, sem necessidade do interagente de compreender informações mais específicas, como a adjetivação, por exemplo, e produzir sentidos por meio de inferências. No entanto, Adria empreende um esforço para retomar o adjetivo e explicar as diferenças. Sua postura, possivelmente relacionada a sua formação em andamento no curso de Letras e a uma compreensão dos princípios e propósitos do teletandem, se dá de modo metalinguístico e pedagógico, para garantir que o parceiro apreenda as diferenças (“A partir disso, iniciei a explicação dizendo a qual classe gramatical a palavra se encaixava, depois teci uma série de explicações e contextos que ele poderia utilizá-la. Por fim, pedi a ele que conceituasse metido, (nome 2), disse-me: pessoa metida é aquela que se acha melhor do que as outras, é o contrário de ser legal.”).

Na última narrativa, de Bianca, não há identificação de nenhum mal-entendido, mas a interagente realiza uma análise geral dos processos de negociação.

N11 – Bianca: Durante as interações não ocorreram mal-entendidos que comprometeram a qualidade da conversação. Houve alguns momentos em que as características peculiares relacionadas a cultura e singularidades de cada país comprometeram a velocidade de compreensão. Porém com a explicação do parceiro e detalhamento da situação o problema era resolvido. Estes fatores contribuíram para ampliar as visões e o enriquecimento dos parceiros.

Segundo a narrativa (N11) de Bianca, podemos relacionar sua percepção de mal-entendidos a “problemas” causados por peculiaridades culturais que comprometem a velocidade da compreensão. Embora a interagente não nos ofereça detalhamentos sobre o que seriam essas “peculiaridades relacionadas à cultura e singularidades de cada país”, podemos especular que o processo de negociação e caracterização desses problemas pode ter se dado por meio de comparações entre práticas e perspectivas de ambos os países. Essas comparações envolveriam, portanto, as diferenças e peculiaridades em relação aos contextos nacionais, conforme recorrentemente observado em outras interações em teletandem (TELLES, 2015).

As narrativas destacadas nesta seção são importantes para localizar a percepção da emergência de mal-entendidos (ou de fenômenos adjacentes como incompreensão e desconforto) de modo integrado aos aspectos contextuais que subjazem as sessões orais entre os interagentes. Por meio delas, pudemos considerar as estratégias empreendidas para superá-los ou negociá-los. No entanto, em decorrência da intrinsecabilidade de mal-entendidos à linguagem (GARAND, 2009), podemos observar a recorrência de uma imprecisão na

caracterização de mal-entendidos nas narrativas. Essa imprecisão pode se dar também pela característica do instrumento de pesquisa, que possibilita o acesso apenas ao relato de um dos interagentes.

Dados os diferentes efeitos de sentidos possíveis (LINELL, 1995) em uma interação social, conforme também problematizado na análise das transcrições, a construção precisa e completa de uma intercompreensão plena se mostra uma impossibilidade. Portanto, por meio do processo de análise, não se buscou a identificação de sentidos precisos e interpretações definitivas. Assim, a abordagem interpretativa empreendida nesse capítulo de análise buscou acessar os diferentes níveis que contribuem para a construção de indícios de mal-entendidos e para localizá-los na perspectiva sócio-discursiva de análise linguística (FAIRCLOUGH, 2001).

Ao estabelecermos uma análise dos dados focais (transcrições de interações em teletandem) e dos dados secundários (narrativas), nesta seção, notamos que os mal-entendidos, de fato, permeiam a comunicação intercultural *online* em diferentes medidas, conforme será evidenciado na próxima seção desta tese. As estratégias de negociação da face destacam-se em ambos os contextos como uma evidência de que os mal-entendidos em teletandem ocupam um espaço secundário em relação à manutenção do fluxo de cada parceria. Além disso, destacamos como os interagentes negociam sentidos sobre suas culturas nacionais e como as generalizações e ideias sedimentadas podem se relacionar a mal-entendidos, a partir da definição do conceito neste trabalho. Portanto, a análise desenvolvida nesta seção buscou caracterizar a emergência de mal-entendidos e os processos de negociação de sentidos no diálogo em teletandem. Para tanto, consideramos a tendência entre os interagentes nesse contexto intercultural de comunicação para o estabelecimento de diferenças e compartilhamento de ideias sedimentadas, baseadas no senso comum, no processo de reprodução discursiva sobre cultura nacional e identidade (TELLES, 2015; ZAKIR, 2015).

Na seção a seguir, as possíveis contribuições da pesquisa são relacionadas ao contexto da mediação pedagógica em teletandem.

3.4 As contribuições da pesquisa para o desenvolvimento da mediação em teletandem

Nesta seção, sintetizamos as principais contribuições deste trabalho para a mediação, que, atualmente, constitui-se como um contexto fundamental de formação de professores e de pesquisas em teletandem (FUNO, 2015; ZAKIR, FUNO, ELSTERMANN, 2016). Iniciamos

com considerações acerca do papel dos mal-entendidos na comunicação intercultural em teletandem e problematizamos as implicações para a configuração do contexto de mediação.

Primeiramente, a constatação dos mal-entendidos como um fenômeno intrínseco à linguagem é fundamental para a concepção do diálogo em teletandem. Essa é uma das principais contribuições que o aporte teórico e a análise possibilitaram. A consideração da natureza desse fenômeno, então, permite aos mediadores problematizarem, junto aos aprendizes, as diferentes formas como os mal-entendidos podem se manifestar e como eles podem ser negociados, levando em consideração os aspectos linguísticos, discursivos e sociais que constituem o processo de negociação de sentidos. Para tanto, a percepção da dinâmica de interação interpessoal predominante em contextos de comunicação intercultural é fundamental.

Conforme evidenciado na análise das transcrições e das narrativas, o diálogo em teletandem pode ser marcado por dicotomias, desigualdades e assimetrias que se configuram discursivamente entre os interagentes e que decorrem dos conhecimentos e sentidos negociados nas interações. Dessa forma, a mediação assume um papel importante como contexto para a superação dessas dicotomias e visões essencialistas que podem levar à configuração de diálogos de aprendizagem baseados na troca de informações e busca por equivalências e comparações limitadas e de modo simplista. O conhecimento prévio das possibilidades de mal-entendidos e da multiplicidade de sentidos possíveis a partir da força dos discursos compartilhados pode permitir aos aprendizes uma percepção mais ampla para a abordagem desses temas e condução do processo de negociação de sentidos.

As constatações acima direcionam à mediação contribuições que desafiam a se pensar em tarefas que possibilitem aos interagentes problematizarem e refletirem sobre a multiplicidade de sentidos e interpretações evocadas pelos discursos compartilhados. Assim, busca-se construir uma perspectiva sobre o próprio processo de aprendizagem e sobre os processos e estratégias de negociação que emergem nas interações, a partir dos conhecimentos sistêmicos e de mundo dos interagentes, tendo em vista suas diferentes orientações discursivas e sociais. Desse modo, o foco do processo de aprendizagem estaria se deslocando de uma visão essencialista de língua e cultura e de competência linguística e cultural de modo estrutural e fechado em si mesmo, para uma abordagem procedimental e situacional dos processos de negociação e uso das línguas estrangeiras e maternas dos sujeitos interagentes.

Para o contexto da mediação, o foco nos processos de negociação de significados e sentidos tem uma função fundamental de não se buscar um caminho de normatização das interações, mas buscar compreendê-las e promover um engajamento discursivo, tanto na interação quanto na mediação, que possibilite aos interagentes identificarem as características desse contexto e dos seus possíveis impactos no processo de desenvolvimento linguístico, intercultural e transcultural. Assim, os interagentes podem ser instrumentalizados para melhor delimitar seus objetivos de aprendizagem e buscar estratégias que favoreçam seu desenvolvimento e a condução da parceria. Para tanto, tarefas elaboradas previamente poderiam ser utilizadas para facilitar a abordagem dessas questões no contexto da mediação.

As tarefas propostas podem ser conduzidas em diferentes modalidades e propósitos: produção escrita, oral, debates, fóruns de discussão *online*, questionários, diálogos reflexivos, encenação, narrativas, análise de trechos problemáticos e de mal-entendidos de interações, visualização de trechos de interações (com o devido consentimento dos interagentes), relatos de experiência, entre outros. A base de cada uma, no entanto, parte de uma mesma perspectiva metalinguística de reflexão sobre os processos de negociação de sentidos e mal-entendidos em teletandem e pode ser construída por meio da problematização dos processos de aprendizagem em teletandem e das questões discursivas, sociais, relações de poder, ideologias e hegemonias que envolvem o objetivo central do teletandem: o desenvolvimento da oralidade em LE.

A prática da mediação, principalmente no contexto da UB onde os dados foram coletados, tem sido exercida, primordialmente por professores de línguas da instituição, alunos bolsistas com projetos de pesquisa e pesquisadores vinculados ao projeto Teletandem e Transculturalidade. A contribuição para esses envolvidos, portanto, pode se materializar por meio de oficinas e cursos que permitam a incorporação de problemáticas linguísticas, discursivas e sociais que envolvem contextos de parcerias interculturais. Nesse sentido, a análise empreendida neste trabalho oferece subsídio significativo, pois abrange as três dimensões de análise de modo descritivo, interpretativo e explicativo. Portanto, esta tese pode contribuir para a formação de professores para a mediação e para estabelecer perspectivas para a concepção do espaço da mediação como fundamental para a reflexão e discussão sobre os fenômenos emergentes no engajamento discursivo intercultural, principalmente os mal-entendidos e processos de negociação de sentidos.

Na sequência desta seção são apresentadas as considerações finais desta tese.

Considerações Finais

Estabelecendo relações e produzindo sentidos

Nesta seção, são retomados os resultados da análise que respondem às perguntas de pesquisa, recuperadas a seguir.

- (a) Quais as características da prática linguística, discursiva e social nas parcerias de teletandem nos processos de negociação de sentidos?
- (b) Que espaço ocupam os mal-entendidos nas interações?
- (c) De que modos a dimensão de cultura que permeia discursivamente o diálogo intercultural em teletandem pode contribuir para a compreensão dos mal-entendidos identificados?

Em relação à primeira pergunta de pesquisa, destacamos o caráter integrado dos níveis linguístico e sócio-discursivo no processo de produção de sentidos. No processo de análise, buscamos identificar em que medida cada um desses níveis se articulava na constituição de mal-entendidos. Na análise das transcrições, observamos como a sessão oral é conduzida e caracterizada pelos aspectos linguísticos e sócio-discursivos da negociação de sentidos. Na análise das narrativas, destacamos as percepções dos interagentes na caracterização de mal-entendidos e o que eles podem sugerir sobre os processos de negociação de sentidos. A resposta às três perguntas de pesquisa se dá, a seguir, de modo mais ou menos interdependente, visto que, na condução da análise, os aspectos destacados em cada pergunta foram explorados de modo integrado.

Na análise das duplas, a caracterização dos processos de negociação de sentidos se deu a partir de “pistas” linguísticas ou “momentos problemáticos” (correções, repetições, sinais de constrangimento (risos), reformulações, mudanças bruscas de assunto, por exemplo) que pudessem ser analisados na perspectiva dos mal-entendidos. No entanto, essas pistas não foram consideradas de forma deterministas na constituição de um mal-entendido, mas como indícios de áreas potenciais da emergência desse fenômeno. Segundo Linell (1995), mal-entendidos podem ocorrer sem nenhum “sintoma” aparente na materialidade do texto e sem serem negociados. Portanto, a delimitação desse dispositivo para consideração de áreas potenciais de mal-entendidos, não exclui a perspectiva intrínseca desse fenômeno ao diálogo (GARAND, 2009) e os diferentes sentidos e interpretações possíveis no processo de interpretação dos dados.

Em ambas as duplas, observamos que questões linguísticas, como traduções equivocadas (ex. E9, D1 – Páscoa, E14, D2 – *post office*) podem ser pontualmente negociadas e resolvidas de modo colaborativo para o ajuste de um sentido possível. No entanto, a não correspondência direta nos sentidos e referências que palavras podem evocar (por exemplo, a expressão *country club*), com relação aos aspectos sócio-discursivos que as constituem, pode não ser percebida ou negociada durante a interação. Isso porque, conforme evidenciamos, os aprendizes, entre outros fatores, estão mais focados e preocupados em manter uma relação amistosa e respeitosa de modo a proteger a face um do outro. Além disso, conforme evidenciamos no embasamento teórico por meio de Linell (1995), a progressão de um diálogo se dá na medida em que o nível de intercompreensão entre os interagentes possa ser considerado suficiente para a continuação do fluxo conversacional.

Outro aspecto destacado na caracterização da negociação de sentidos entre as duplas, na perspectiva tridimensional de Fairclough (2001), diz respeito ao estabelecimento de diferenças e generalizações. O exagero e generalização podem ser recursos expressivos correntes em diferentes situações de comunicação. No contexto teletandem, no entanto, essas características têm sido abordadas pelo potencial essencialista e limitante dos discursos e das reflexões e problematizações no processo de estabelecimento de diferenças a partir de ideias sedimentadas (TELLES, 2015). Nesse sentido, há uma necessidade pedagógica de problematizá-las, no escopo de diferentes perspectivas teóricas, para que possam ser resignificadas no contexto da mediação e utilizadas como um recurso para a promoção de reflexão entre os interagentes, com foco na formação para uma cidadania global (RISAGER, 2007).

O compartilhamento de ideias sedimentadas e generalizações foi observado em ambas as duplas (E12 (D1), E13, E14 (D2)). As negociações de sentido sobre futebol, religião, impunidade, violência e corrupção no Brasil e nos Estados Unidos foram analisadas pelos sentidos, discursos e contextos sociais que elas evocam. O estabelecimento de diferenças se reflete nos modos como cada interagente representa e constrói suas culturas nacionais discursivamente, ressaltando aspectos generalizantes positivos ou negativos, ou como delimitam os saberes e conhecimentos trazidos no processo de negociação de sentidos. Na análise dos excertos indicados acima, destacou-se, portanto, uma predominância de comparações baseadas no senso comum sobre as características de cada país. A relação dessas ocorrências com o fenômeno dos mal-entendidos foi estabelecida nesta tese a partir do seu

potencial para a construção de interpretações equivocadas e excludentes de sentidos mais reflexivos e críticos.

Nos casos analisados por meio das narrativas, observamos que a possibilidade de refletir retrospectivamente sobre suas interações permitiu aos interagentes considerar seus posicionamentos e modos como trataram situações de mal-entendidos. As reflexões compartilhadas indicaram como os interagentes problematizaram ou identificaram os possíveis mal-entendidos em suas interações. Portanto, em decorrência da reflexão consciente dos interagentes sobre suas interações, as narrativas trazem uma perspectiva crítica que problematiza mal-entendidos de naturezas linguísticas, discursivas, pragmáticas, sociais e as dinâmicas da interação que justificam ou abrangem a emergência e identificação ou não desse fenômeno e de outros relacionados (conflitos ideológicos, discordância, choque cultural).

Dentre as narrativas analisadas, os interagentes de teletandem associam mal-entendidos a momentos de incompreensão, não entendimento ou dificuldades linguísticas (N1, N2, N3, N5, N8), desconfortos relacionados às dinâmicas interativas como mudança de assuntos, dominância, interrupções (N2, N10, N12, N17) e conflitos ou choques de ideias e expectativas (N9, N10). Além disso, os interagentes destacam os processos de negociação de sentidos (N6, N9, N7, N10, N9) ou de proteção da face (N1, N2, N10, N3, N8, N4, N11). No entanto, as narrativas não sugerem de modo claro se as ocorrências destacadas pelos interagentes foram determinantes para a interrupção de suas parcerias ou se tiveram algum impacto na relação entre os pares, de modo a comprometer a relação interpessoal entre os interagentes. Considerando a descrição dos processos de negociação destacados pelos interagentes e a forma como os mal-entendidos se materializaram na análise das sessões das duplas, podemos inferir que os mal-entendidos descritos nas narrativas não tiveram grande impacto nas parcerias.

Outra característica que podemos destacar no processo de negociação de sentidos diz respeito aos papéis que os interagentes desempenham nas interações. Como discutido no embasamento teórico, a tendência de os interagentes se constituírem como “usuários especialistas” (CALVERT, 1999), “mediadores culturais”, “cruzadores de fronteiras”, “falantes interculturais” (RISAGER, 2007; LIAW & MASTER, 2010) é marcante em contextos de comunicação intercultural. No contexto teletandem, esse papel se mostrou mais evidente por meio das narrativas, nas quais os interagentes mais explicitamente reportam

momentos de negociação de diferenças culturais e discursivas e de desconstrução de estereótipos (narrativas de Denise, Antonio, Bianca, Mica, por exemplo).

Nas narrativas de Mica e Denise, as interagentes fazem referência a uma pergunta feita pelo par intergente, sob orientação do professor de português de seus pares, sobre “batucada”, ritmo de origem africana, com diferentes variações, trazido para os países que exploraram e escravizaram pessoas negras. Mica não compreende a pergunta, porém Denise a associa ao carnaval e à capoeira. Nesse sentido, podemos depreender uma interpelação das interagentes como mediadoras dos conhecimentos dos eventos típicos associados à cultura brasileira. Esses posicionamentos dos interagentes também foram identificados nas sessões orais das duplas, principalmente, nas negociações de sentidos sobre religião, violência, leis e características das cidades brasileiras (E12 (D1), E13, E14 (D2)).

Em relação aos conhecimentos de mundo compartilhados, observamos que, nas interações das duplas, há uma predominância de temas pessoais do cotidiano universitário ou familiar e de troca de informações gerais ou curiosidades sobre notícias, esportes e tradições. No caso das narrativas, tendo em vista as limitações desse instrumento para a compreensão dessa dimensão da análise, a mesma característica predomina, com exceção das narrativas de Denise e Antonio, nas quais os interagentes parecem promover a discussão de modo mais profundo sobre questões de identidades culturais e raciais, com um esforço argumentativo entre os interagentes em se posicionarem e em confrontarem representações conflitantes.

Sobre os mal-entendidos, segundo foco de análise, sua abordagem a partir da caracterização dos aspectos linguísticos, discursivos, sociais e contextuais do teletandem, permitiu compreender o espaço desse fenômeno nas relações entre os pares.

A análise das duplas indicou uma recorrência de mal-entendidos que variam entre latentes (quando um ou ambos os interagentes os percebem, mas não os abordam e tematizam) – E3, E9, E11 (D1), E15 (D2) – e mal-entendidos velados (quando os interagentes não os percebem) (HINNENKAMP, 2002, 2003; LINELL, 1995) – E10, 12 (D1), E13, E14 (D2). Segundo Linell (1995, p. 187), a constituição de mal-entendidos latentes e velados pode se dar quando “[...] interagentes compartilham a língua e os tópicos e ainda inadvertidamente se comunicam com base em premissas diferentes, em decorrência, por exemplo, de diferentes

tradições socioculturais.”³⁵. Ainda, segundo Linell (1995, p. 187), as categorias latentes e veladas, por não envolverem uma declaração explícita dos interagentes de que há um mal-entendido em curso na interação, estão mais sujeitas a interpretações equivocadas e tendenciosas dos analistas ou observados externos.

A utilização da perspectiva tridimensional de análise (FAIRCLOUGH, 2001) buscou dar conta das características contextuais que podem justificar a compreensão dos potenciais mal-entendidos. No caso da análise empreendida nesta tese, a perspectiva discursiva teve como objetivo evidenciar os sentidos potenciais e aspectos contextuais que podem justificar a caracterização das ocorrências identificadas nos excertos como mal-entendidos. Nesse sentido, os equívocos interpretativos são evitados pela construção de uma compreensão dos “sentidos possíveis e potenciais”, pela força dos discursos negociados pelos interagentes. Assim, a análise não exclui a possibilidade de outras interpretações e não se apresenta de modo fechado no estabelecimento de conclusões irrefutáveis.

No início da pesquisa, casos de interrupção de parcerias, dificuldades de uma parte dos interagentes no contexto da UB em relação ao seu nível de proficiência, minhas experiências pessoais com mal-entendidos em diferentes contextos de interação intercultural e o contato com relatos informais de interagentes foram a base para a criação de certas expectativas em relação à possibilidade de mal-entendidos terem um impacto e importância no teletandem. O conjunto dessas experiências contribuiu, inicialmente, para uma percepção de mal-entendidos como um fenômeno que pudesse ser facilmente identificado nas sessões orais. No entanto, com o encaminhamento da análise, foi possível observar a complexidade desse fenômeno e seu caráter fluido e inerente à comunicação. Nas sessões analisadas, o esforço colaborativo entre os pares e uma abordagem limitada para negociação dos aspectos sócio-discursivos que constituem o diálogo mostram-se fundamentais para que possíveis mal-entendidos sejam, em certa medida, pouco relevantes ou não comprometam as parcerias de modo determinista. Ainda, a dinâmica colaborativa, bem como os mecanismos de proteção da face, pode contribuir também para a ausência de mal-entendidos declarados.

Nas sessões orais e narrativas analisadas, os mal-entendidos ou seus fenômenos adjacentes, por sua natureza intrínseca ao diálogo, indicavam áreas de possíveis

³⁵ No original: “Latent and covert MEs often occur when interactants seem to share language and topics and yet inadvertently communicate on different premises, due to e.g. different sociocultural traditions.”

incompreensões ou interpretações equivocadas, mas não inviabilizaram sobremaneira a relação interpessoal ou acarretaram em uma percepção ou abordagem direta de modo a explicitar e caracterizar mal-entendidos em diferentes momentos do processo de negociação, caracterizando assim os mal-entendidos declarados.

Dentre as características dos processos de negociação de sentidos que envolvem a ocorrência potencial de mal-entendidos, mudanças de assuntos, reformulações, respostas curtas, não desenvolvimento de um tópico, correções, entre outros, podem ter se constituído como estratégias para manter o fluxo conversacional e um ambiente confortável e seguro para a autoimagem dos interagentes e seus pares. Nesse sentido, os mal-entendidos observados tendiam a ser solucionados superficialmente ou a passarem despercebidos, ao menos nos casos em que os interagentes estavam focados na aprendizagem, conforme algumas narrativas indicaram (ex. Dri e Adria). Assim, podemos inferir que, no contexto teletandem, os mal-entendidos não perduram e não acarretaram em um processo de negociação de sentidos abrangente (que leve em consideração diferentes dimensões da produção de sentidos), a menos que cause interpretações muito equivocadas ou conflitantes. Assim, pequenos erros ou inadequações linguísticas/discursivas (estruturas sintáticas, vocábulos inadequados, pronúncia, entonação, representações negativas sobre culturas nacionais, discursos opostos etc.) são ajustados para atingir um nível de compreensão que permita o prosseguimento do diálogo.

A última pergunta refere-se aos modos como a dimensão de cultura que permeia discursivamente o diálogo em teletandem podem contribuir para a compreensão dos mal-entendidos identificados. Essa pergunta alinha-se à perspectiva da transculturalidade, foco das pesquisas no contexto do projeto *Teletandem e Transculturalidade* (TELLES, 2011). Conforme análise empreendida no nível textual (linguístico e estrutural) e da prática discursiva e social do diálogo em teletandem, a dimensão cultural se mostrou permeada nos discursos dos interagentes e impactou os processos de negociação de sentidos. Desse modo, esta última pergunta de pesquisa dialoga com a primeira pergunta, que abrange as dimensões da ACD.

Nas interações entre Silvana e Bento, por exemplo, a negociação de sentidos compreendeu dificuldades que podem ser relacionadas indiretamente aos aspectos sócio-discursivos e diferentes práticas sociais que constituem as experiências e conhecimentos dos interagentes. Entre tais aspectos, destacam-se diferenças sociais e econômicas que permeiam os discursos e as práticas evocadas por cada um (ao falar sobre esportes (*WrestleMania* (E4)),

tênis, golfe (E10)), práticas religiosas (*Passover* (E9)), contextos sociais (*country club* (E10)), pelas estratégias de negociação de sentidos e pelas relações de poder que envolvem as relações (FAIRCLOUGH, 2001). As diferenças sócio-discursivas não impediram aos interagentes a construção e associações de sentidos possíveis. No entanto, como observamos, os sentidos evocados por diferentes vocábulos, construções e enunciados não são completos e é nessa incompletude que a conscientização para a negociação se mostra importante para a ampliação das possibilidades de aprendizagem.

As diferenças das concepções de “country club”, por exemplo, envolvem aspectos sociais na delimitação dos sentidos evocados pela palavra que podem escapar do conhecimento de mundo de um aprendiz de língua que não tenha experiências (por meio de leituras críticas, reflexões, vivências no exterior etc.) com esse contexto. Nesse sentido, a apreensão dos sentidos que tal palavra evoca depende das referências (conhecimento de mundo) e experiências sociais de cada interagente, não apenas do conhecimento estrutural e dos significados de palavras descontextualizadas.

Nas interações entre Daiane e Victor, destacamos os momentos em que os interagentes reproduzem discursos sobre suas culturas nacionais, por meio da seleção de fatores que estabelecem diferenças valorativas entre os países. Nesse sentido, essa abordagem essencialista de cultura pode desencadear mal-entendidos, como no caso da narrativa da participante Denise, na qual a interagente relata um desconforto, derivado do que ela considera uma visão equivocada do parceiro sobre sua identidade. Portanto, dentre outros possíveis modos como cultura pode contribuir para compreensão dos mal-entendidos identificados, destacamos nesta tese sua manifestação no nível do discurso entre os pares, pela reprodução de ideias sedimentadas que podem ser apresentadas implicitamente como verdades, mas que, no entanto, podem partir de premissas equivocadas e limitadas para refletir sobre e problematizar as diferentes realidades sociais.

A análise das transcrições, ancorada na concepção tridimensional do discurso (FAIRCLOUGH, 2001), possibilitou a compreensão da emergência dos discursos sobre cultura na relação constitutiva das estruturas sociais e das práticas linguísticas. Nesse sentido, a abordagem discursiva mostra-se importante para a configuração de uma perspectiva problematizadora que possibilite a mediadores e interagentes, em situação de comunicação intercultural, compreenderem os modos como os sentidos sobre culturas nacionais podem emergir e suas limitações. Isso implica reconhecer a recorrência dos discursos reducionistas

sobre culturas nacionais (presentes, por exemplo, nos excertos 12, 14 e 15) e a configuração do diálogo como simples troca de informações.

A superficialidade das representações discursivas dos interagentes sobre suas culturas nacionais demonstra a limitação inerente ao conceito tradicional de cultura como uma esfera independente, conforme descrita por Welsch (1999). As comparações estabelecidas e as negociações de sentidos abrangem diferentes níveis e práticas sociais (esportes, religião, política, corrupção, justiça, relações de gênero). Na abordagem dos temas, a partir dos conhecimentos de mundo e dos discursos de cada interagente, as assimetrias são construídas discursivamente revelando aspectos das ideologias, do poder e hegemonia associados aos grupos dominantes representados nos discursos (brasileiro corrupto e ineficiente em contraposição ao norte-americano honesto e eficiente, por exemplo, conforme imagens sociais evocadas no excerto 15).

As características dos discursos sobre cultura se refletem, além do que é representado na descrição dos interagentes sobre temas que compõem seus contextos sociais, também pelo que não aparece nos diálogos. Para melhor compreendermos as implicações do que não emerge e não é negociado nos diálogos entre os pares, podemos considerar, por exemplo, que as negociações de sentido sobre futebol (E11 e 12) privilegiam a hegemonia das personalidades masculinas e dos grupos majoritários nesse campo. Nesse caso, assim como as negociações sobre violência no Brasil, apenas os grandes centros são considerados e se mostram como parâmetros para o julgamento e generalizações que inviabilizam a consideração sobre diferentes locais, contextos e história de cada território, grupo social e indivíduos. Portanto, a ausência de negociações mais plurais e diversificadas também corrobora para a configuração de diálogos limitadores, permeados por representações ideologicamente alinhadas ao status quo.

No desenvolvimento desta seção, buscamos responder às perguntas de pesquisa recuperando os principais aspectos destacados na análise das interações entre as duplas e das narrativas. A indissociabilidade entre os fenômenos explorados (língua, discurso, social, mal-entendidos, negociação de sentidos, cultura) permitiu a apresentação das respostas de modo fluido e interligado. Conforme delimitado como um dos encaminhamentos desta tese, buscamos, a seguir, apresentar as dificuldades, limitações e encaminhamentos para pesquisas futuras, a partir das discussões apresentadas.

Dificuldades, limitações e encaminhamentos para pesquisas futuras

Conforme delineado no decorrer deste trabalho, os objetivos de análise dividiram-se em duas frentes: análise das práticas linguísticas e sócio-discursivas que constituem o processo de negociação de sentidos do diálogo em teletandem e a análise de mal-entendidos. Para tanto, foram utilizadas transcrições de sessões orais de duas duplas focais e narrativas sobre mal-entendidos de treze interagentes. Por meio da perspectiva sociointeracional da aprendizagem e do aporte teórico e metodológico da ACD, na análise buscou-se então destacar os processos linguísticos, discursivos e sociais que envolvem as parcerias em teletandem. Além disso, buscou-se também a consideração sobre como os discursos sobre cultura emergem nas interações e como se relacionam com o conceito de mal-entendidos. Tudo isso, tendo em vista a mobilização dos conhecimentos sistêmicos e de mundo pelos interagentes.

O processo de delimitação do objeto de análise desta tese passou por diferentes transformações ao longo da pesquisa. Inicialmente, o foco era unicamente os mal-entendidos. Para analisá-los, foi empreendida uma abordagem inicial via parcerias em curso no decorrer do segundo semestre de 2013, no contexto da UB. Além disso, interagentes de diferentes grupos foram convidados a compartilhar parágrafos narrativos sobre o que considerassem como mal-entendidos em suas interações. A observação desses dados iniciais, no entanto, revelou a dificuldade de identificar e classificar esse fenômeno sem considerar as características contextuais e discursivas que se estabelecem nas relações interpessoais entre cada par. Portanto, a análise prévia das características dos mal-entendidos, a partir da ACD, se mostrou a via possível para melhor explorar e contextualizar as parcerias em teletandem, para, então, localizar e/ou problematizar a emergência de mal-entendidos em cada parceria. Essa delimitação demandou, necessariamente, uma redução do número de duplas analisadas, culminando nas duas duplas focais analisadas.

Além disso, o desenvolvimento do embasamento teórico passou a ser delimitado a partir de estudos que caracterizam o macro-contexto da comunicação intercultural, e, portanto, dos conceitos de cultura que orientam a análise, na perspectiva da transculturalidade, e de estudos sobre mal-entendidos. Este último, então, passou a ser considerado por sua natureza intrínseca e pela impossibilidade de se controlar de modo pleno as negociações de sentidos na interação. Outro fator importante foi a compreensão de como mal-entendidos podem remeter a diferentes conceitos adjacentes. Nesse sentido, ao estudarmos os mal-

entendidos, buscamos uma abordagem ampla que pudesse caracterizar diferentes ocorrências na interação que indicassem momentos de negociação de significados e sentidos a partir do indício de possíveis problemas na comunicação.

Tendo em vista o percurso teórico-metodológico e analítico apresentado nesta tese, as principais dificuldades, limitações e encaminhamentos que se colocam são em relação à: a) abrangência do corpus analisado, b) ausência de dados do contexto da mediação, c) complexidade dos conceitos e perspectiva teórica adotada.

A análise focal de duas duplas se deu em decorrência da complexidade e detalhamento demandados pelos processos metodológicos da ACD e das características contextuais do diálogo em teletandem. O foco nas duplas possibilitou uma compreensão ampla dos processos de possível emergência de mal-entendidos e de negociação entre os pares. No entanto, são possíveis encaminhamentos para pesquisas que visem abordar um maior número de parcerias, de diferentes níveis de proficiência e línguas (português e italiano, francês, alemão, por exemplo). Assim, pode-se explorar se outros fatores como proficiência ou diferentes línguas influenciam, pela relação estabelecida entre cada par, a emergência e os possíveis impactos dos mal-entendidos para a manutenção ou interrupção de parcerias. Esse tipo de estudo poderia ter uma perspectiva longitudinal e envolver o contexto da mediação, de modo a observar se os mal-entendidos são abordados e de que modos são tratados nesse contexto. Uma análise como essa pode favorecer o contexto teletandem e atender a uma demanda institucional entre as universidades parceiras no exterior em justificar, junto aos departamentos e programas de línguas, que o contexto oferece um apoio pedagógico para casos de dificuldades, mal-entendidos ou outros aspectos possivelmente desencadeados nas parcerias.

Em relação à complexidade dos conceitos e perspectiva teórica adotada, no decorrer da análise, a compreensão das dimensões linguísticas, discursivas e sociais demonstrou-se desafiadora. Embora na análise tenhamos buscado explorar esses conceitos, em uma primeira abordagem dos dados, de modos mais ou menos independentes, no processo de problematização dos excertos, evidenciou-se que essas dimensões se completam e dialogam entre si de modo interdependente e integrado na caracterização do diálogo das duplas. Além disso, conceitos norteadores como cultura, conhecimento sistêmico, textual e de mundo também se mostraram de modo integrado e abarcados pelos aparatos teórico-metodológicos da ACD.

Dificuldades relacionadas ao tratamento do material documentário também se fizeram presentes no processo de análise. A opção por analisar as duplas e ambas as línguas, dado o foco do trabalho nos processos de negociação, permitiu uma visão panorâmica desses processos. Vale lembrar que a análise e a própria transcrição das interações em língua inglesa se deram pela perspectiva de uma falante dessa língua como LE. Assim, a abrangência e a possibilidade de identificação de mal-entendidos nos turnos em inglês, assim como no português para o falante da língua como LE, pode não contemplar aspectos mais específicos relacionados aos usos das línguas social e culturalmente influenciados.

No caso da análise das narrativas, elas constituíram-se um importante complemento para a análise das transcrições. Por meio delas, foi possível identificar como os interagentes brasileiros perceberam, negociaram e problematizaram mal-entendidos em suas interações ou em momento posterior. No entanto, a perspectiva unilateral desse instrumento de coleta de dados, tem suas limitações por não trazer a perspectiva dos pares. Nesse sentido, pesquisas futuras podem considerar a coleta de narrativas com ambos os interagentes de um par, para comparação entre as impressões dos dois lados da parceria. Além disso, as narrativas podem ser instrumentos importantes para a prática pedagógica na mediação.

A partir do trabalho empreendido nesta tese é possível traçar perspectivas para futuras pesquisas que englobem a dimensão cultural e de significação sobre cultura, bem como os limites do contexto teletandem. Conforme observamos, os aprendizes empreendem um grande esforço em valorizar a parceria, proteger a face e conduzir a interação a partir de temas do senso comum e do cotidiano, majoritariamente. Nesse sentido, podemos explorar quais as limitações do contexto teletandem e o papel da mediação para promover um engajamento entre os pares que atente para a problematização dessas questões da comunicação intercultural. Uma abordagem como essa dialogaria com o que já se conhece sobre as contribuições do contexto teletandem para o desenvolvimento linguístico e intercultural dos interagentes, em decorrência da natureza colaborativa e recíproca desse contexto.

A seguir, é apresentada uma síntese das transformações das percepções da pesquisadora no desenvolvimento do tema da tese.

Mudanças e aprendizagens no desenvolvimento da pesquisa

A constituição do tema desta tese, conforme apresentado na seção de introdução, foi decorrente de minhas experiências profissionais e pessoais em diferentes situações de comunicação intercultural, principalmente no contexto teletandem. A conscientização para o fenômeno dos mal-entendidos se deu por meio de um processo de desenvolvimento pessoal de deslocamentos, redefinições e buscas sobre minhas identidades e por meio de uma busca para compreender os discursos e seus papéis em diálogos interculturais. A abordagem da análise por uma perspectiva linguística e sócio-discursiva se deu, então, pela busca de um olhar que pudesse empoderar-me como pesquisadora e contribuir para o empoderamento de aprendizes de línguas, pela percepção da força de seus discursos no processo de negociação de sentidos.

A ilusão de possibilidade de controle pleno sobre nossas intenções e sentidos produzidos, e uma conseqüente frustração quando nossas expectativas são quebradas, moldou minha percepção inicial sobre interações em teletandem. Essa ilusão é evidente na própria epígrafe desta tese – *Você pode saber o que disse, mas nunca o que o outro escutou* (Jacques Lacan). Uma revisão dessa concepção, a partir das aprendizagens desta tese, consideraria nosso controle limitado e ideologicamente orientado pelos discursos que produzimos e reproduzimos. Assim, situações comunicativas ocorrem no encontro de sujeitos com vivências, conhecimentos e posicionamentos ideológicos. Considerar tais complexidades implica reconhecer que nosso controle sobre o que dizemos também é parcial e dependente de diversos fatores (situação comunicativa, relações de poder, conhecimentos de mundo etc.). No entanto, isso não corresponde a afirmar que não possamos refletir e problematizar o que dizemos e como significamos o mundo e nossas relações diariamente. Além disso, a análise evidenciou também a necessidade de se problematizar inclusive o que não é dito e negociado nas interações.

Pensar sobre nossos dizeres, sobre o que não é dito, sobre nossas interações com “o outro”, sobre os modos como resignificamos nossas vivências e nos disponibilizamos a negociar situações de mal-entendidos, conflitos, falhas e incompreensões, pressupõe reconhecer nossa incompletude e a incompletude “do outro”. Mais do que uma necessidade, essa postura é um compromisso com a educação de aprendizes de línguas por meio de uma conscientização crítica para o respeito e exercício de alteridade.

Concluindo, o compromisso assumido ao desenvolver esta tese me possibilitou uma aproximação com a perspectiva do discurso no campo do ensino e aprendizagem de línguas. Tais teorias me permitiram um repensar da minha constituição como sujeito, nos contextos

das práticas que envolvem meu exercício como mediadora pedagógica, professora e pesquisadora em constante formação.

No processo de elaboração dessa síntese, recupero na lembrança minhas primeiras experiências de interação em línguas estrangeiras via teletandem. Como aprendiz de línguas de uma cidade do interior de São Paulo, com contextos limitados para o engajamento em interações com falantes de outras línguas, minha perspectiva de aprendizagem era marcada por uma busca em “praticar” a língua (compreendida predominantemente como um sistema de regras), como um exercício. Atualmente, essa necessidade se expande para uma busca em ressignificar os discursos que circulam em minhas interações e em compreender como minhas identidades são negociadas, não só no contexto teletandem (como interagente, pesquisadora e mediadora), mas também no contexto de sala de aula. Portanto, a realização desta tese constitui-se como um ato político de valorização da formação de professores e da ampliação de oportunidades e contextos de interação para aprendizes de línguas.

Referências

AGUINALDO, J. P. Rethinking Validity in Qualitative Research from a Social Constructionist Perspective: From “Is this valid research?” to “What is this research valid for?”. *The Qualitative Report*, v. 9, n. 1, p. 127-136, 2004. Disponível em: <<http://www.nova.edu/ssss/QR/QR9-1/aguinaldo.pdf>>. Acesso em: 06 jan. 2012.

ARANHA, S.; CAVALARI, S. M. S. *A Trajetória do Projeto Teletandem Brasil: Da modalidade Institucional não-integrada à Institucional Integrada*. *The Specialist (PUCSP)*, v. 35, p. 70 – 88, 2014.

BAKHTIN, M. (VOLOCHINOV) (1929). *Marxismo e filosofia da linguagem*. Trad. Michel Lahud e Yara Frateschi Vieira. 3. ed. São Paulo: Hucitec, 1986.

BARSKY, L. R. T. *Miscommunication between a native speaker of English and Chinese speakers of English as a Second Language*. ProQuest Dissertations and Theses: MLA International Bibliography, 1991, p. n/a.

BAUMANN, G. *Contesting culture: Discourses of identity in multi-ethnic London*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1996.

BEDRAN, P. F. *A (re)construção das crenças do par interagente e dos professores-mediadores no teletandem*. 2008. 357 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <http://www.teletandembrasil.org/site/docs/PATRICIA_BEDRAN DISSERTACAO_2008.pdf>. Acesso em: 20 jan. 2011.

BHABHA, H. *The location of culture*. London: Routledge, 1994.

BYRAM, M. *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Bristol, PA: Multilingual Matters, 1997.

_____.; FENG, A. Culture and language learning: teaching, research and scholarship. *Language Teaching*, v. 37, n. 03, p. 149 – 168, 2004. Disponível em: <http://journals.cambridge.org/abstract_S0261444804002289>. Acesso em 12 maio 2012.

BRAMMERTS, H. Aprendizagem autônoma de línguas in-tandem: desenvolvimento de um conceito. In: DELILLE, H. K.; CHICHORRO, A. (Coord.). *Aprendizagem autônoma de línguas em-tandem*. Lisboa: Edições Colibri, 2002, p. 15 – 25.

BRAMMERTS, H., JONSSON, B., KLEPPIN, K. & SANTISO SACO, L. 2002. Aconselhamento individual em diferentes contextos tandem. In: K.H. Delille & A. Chichorro (Eds.), 2002, *Aprendizagem autônoma de línguas em tándem*. Lisboa: Edições Colibri, Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra. pp. 81-88.

_____.; CALVERT, M. Aprender através da comunicação em-tandem. In: DELILLE, H. K.; CHICHORRO, A. (Coord.). *Aprendizagem autônoma de línguas em-tandem*. Lisboa: Edições Colibri, 2002, p. 37 - 52.

BENEDETTI, A. M.; RODRIGUES, D. G. Choques linguístico-culturais e o desenvolvimento da competência intercultural em teletandem. In: BENEDETTI, A.M.;

CONSOLO, D.A.; VIEIRA-ABRAHÃO, M.H. *Pesquisas em ensino e aprendizagem no Teletandem Brasil: línguas estrangeiras para todos*. Campinas, SP: Pontes Editores, 2010, p. 89 – 104.

BOUTON, L. F. Developing nonnative speaker skills in interpreting conversational implicatures in English - Explicit teaching can ease the process. In.: HINKEN, E. (Ed.). *Culture in second language teaching and learning*. New York: Cambridge University Press, 1999, p. 47 - 70.

BROWN, P.; LEVINSON, S. C. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

BYRAM, M. *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Clevedon, UK: Multilingual Matters, 1997.

CALVERT, M. Tandem: a vehicle for language and intercultural learning. *The Language Learning Journal*, v. 19, n. 1, p. 56-60, 1999.

CANDIDO, J. *Sessões de orientação e suas perspectivas para o curso de Letras*. 2010. 230 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) – Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <<http://www.teletandembrasil.org/site/docs/CANDIDO.pdf>>. Acesso em: 11 jan. 2011.

CANAGARAJAH, S. *Postmodernism and Intercultural Discourses: World Englishes*. In: PAULSTON, C.B.; KIESLING, S.F.; RANGEL, E.S. (Eds.). *The Handbook of Intercultural Discourse and Communication*, Wiley-Blackwell: Oxford, 2012, p. 110 - 132.

COSTA, L.M.G. *Performatividade e gênero nas interações de teletandem*. 2015. 178 f. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <<http://www.teletandembrasil.org/site/docs/COSTA2015.pdf>>. Acesso em: 06 out. 2015.

DOOLEY, K. Intercultural Conversation: Building Understanding Together. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, v. 52, n. 6, p. 497-506, 2009.

DOUGHTY, C.; WILLIAMS, J. *Focus on Form in Classroom. Second Language Acquisition*. Cambridge, United Kingdom: Cambridge University Press, 2004.

DUA, H. R. The phenomenology of miscommunication. In: RIGGINS, S. H. (Ed.). *Beyond Goffman: Studies on communication, institution, and social interaction*. Berlin: Mouton de Gruyter, 1990, p. 113-139.

ECKERT, P.; MCCONNELL-GINET, S. Think practically and look locally: language and gender as community-based practice. *Annual Review of Anthropology*, v. 21, p. 461–490, 1992.

ELSTERMANN, A. K. Learner support in telecollaboration: peer group mediation in teletandem. 2016. 411 f. Tese (Doutorado) - Ruhr Universität Bochum, Alemanha.

FAIRCLOUGH, N. Análise Crítica do Discurso como método em pesquisa social científica. Tradução de Iran Ferreira de Melo. *Linha d'Água*, n. 25, v. 2, p. 307 – 329, 2012.

_____. The discourse of new labour: Critical Discourse Analysis. In: M. WETHERELL, S. TAYLOR & S. J. Yates (eds.) *Discourse as data: a guide for analysis*. London: Sage, 2001, p. 229-266.

_____. *Discurso e mudança social*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

FUNO, L.B.A. Teletandem: um estudo sobre identidades culturais e sessões de mediação da aprendizagem. 2015. 190 f. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: < <http://www.teletandembrasil.org/site/docs/ANDREUFUNODOUT.pdf>>. Acesso em: 26 out. 2015.

FURTOSO, V. B. Para além do “Gostei muito da conversa”: avaliação no contexto de aprendizagem em tandem. In: TELLES, J.A. (Org.). *Teletandem: um contexto virtual, autônomo e colaborativo para aprendizagem de línguas estrangeiras no século XXI*. Campinas: Pontes Editores, 2009, p. 297-314.

FREITAS, P. C. B. Pertencer e deslocar virtualmente: Teletandem como espaço antropofágico. 2015. 150 f. (Mestrado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: < <http://www.teletandembrasil.org/publications.html>>. Acesso em: 27 jun. 2016.

GADAMER, H. G. *Truth and Method*. London: Continuum, 2004.

GARAND, D. Misunderstanding: A Typology of Performance. *Common Knowledge*, v. 15, n. 3, p. 472-500, 2009.

GLENE, C.; PESHKIN, A. *Becoming Qualitative Researchers*. New York: Longman, 1992.

GOFFMAN, E. *A elaboração da face. Uma análise dos elementos rituais da interação social*. Psicanálise e Ciências Sociais. Rio de Janeiro: Francisco Alves, p. 76-114, 1980.

_____. *Interaction ritual: Essays in face-to-face behavior*. New York: Pantheon Books, 1967.

GRIMSHAW, A. D. Mishereings, misunderstandings, and other nonsuccesses in talk: A plea for redress of speaker-oriented bias. *Sociological Inquiry*, v. 50, p. 31-74, 1980.

HALL, S. The local and the global: globalization and ethnicity. In: KING, A. D. (Eds.). *Culture, Globalization, and the World Systems*. Minneapolis: University of Minnesota Press, 1997, p. 19 – 40.

_____. *A identidade cultural na pós-modernidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2006. Tradução: Tomaz Tadeu da Silva, Guaracira Lopes Louro. 11 ed.

HOFSTEDE, G. *Cultures and organizations: Software of the mind*. London: McGraw Hill, 1991.

JACOBSEN, J. L. *Miscommunication in male/female conversations*. ProQuest Dissertations and Theses: MLA International Bibliography, pg. n/a, 2005.

KERN, R. *Literacy and language teaching*. Oxford: Oxford University Press, 2000.

KRAMSCH, C. *Context and culture in language teaching*. Oxford: Oxford University Press, 1993.

_____. Foreign languages between knowledge and power. *Applied Linguistics*, v. 26, p. 545–567, 2005.

_____. The symbolic dimensions of the intercultural. *Language Teaching*, v. 44, p. 354-367, 2011.

_____; THORNE, S. L. Foreign Language Learning as Global Communicative Practice. In: BLOCK, D; CAMERON, D. (Eds.). *Globalization and Language Teaching*. London: Routledge, 2002, p. 83-100.

_____; URYO, M. Intercultural contact, hybridity and third space. In: JACKSON, J. (Ed.). *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*. New York: Routledge, 2014, p. 211-225.

LAVE, J; WENGER, E. *Situated learning: Legitimate peripheral participation*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1991.

LIAW, M. L.; MASTER, S. L. Understanding telecollaboration through an analysis of intercultural discourse, *Computer Assisted Language Learning*, v. 23, n. 1, p. 21-40, 2010.

LINELL, P. Troubles with mutualities: towards a dialogical theory of misunderstanding and miscommunication. In: MARKOVÁ, I.; GRAUMANN, C.F.; FOPPA, K. (Eds.). *Mutualities in Dialogue*. Cambridge: Cambridge University Press, 1995, p. 176 – 213.

LONG, M. H. Input, interaction and second language acquisition. In: WINITZ, H. (Eds.). *Native language and foreign language acquisition: Annals of the New York Academy of Sciences*, v. 379, p. 259-278, 1991.

LUVISARI-MURAD, L. H. Aprendizagem de alemão e português via teletandem: um estudo com base na Teoria da Atividade. 2011. 214 f. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <http://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/103506/luvizarimurad_lh_dr_sjrp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 jul. 2016.

MAGALHÃES, C. M. A Análise Crítica do Discurso enquanto Teoria e Método de Estudo. In: _____. (Org.). *Reflexões sobre a Análise Crítica do Discurso*. Belo Horizonte: Faculdade de Letras, UFMG, 2001, p. 15 – 30.

MARCUSCHI, L. A. Análise da conversação. São Paulo: Ática, 1986.

MARINOTO, D. N.; TELLES, J. A.; SOUZA, M. G. Teletandem institucional: princípios e papéis comuns para parcerias singulares. 2015, mimeo.

MELO, I. F. Análise Crítica do Discurso: modelo de análise linguística e intervenção social. *Estudos Linguísticos*, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 1335 – 1346, set-dez 2011.

MENARD-WARWICK, J. Co-Constructing Representations of Culture in ESL and EFL Classrooms: Discursive Faultlines in Chile and California. *The Modern Language Journal*, v. 93, p. 30 – 45, 2009.

MESQUITA, A. A. F. Crenças e práticas de avaliação no processo interativo e na mediação de um par no tandem a distância: um estudo de caso. 2008. 251f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas da Universidade Estadual Paulista, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <http://www.teletandembrasil.org/site/docs/MESQUITA_AA.pdf>. Acesso em: 19 out. 2014.

MESSIAS, R. A. L. Teletandem e Formação de Professores: um contexto para reflexão sobre o ensino de línguas português/ espanhol. (mimeo)

MOITA LOPES, L.P. Pesquisa interpretativista em Linguística Aplicada: a linguagem como condição e solução. *D.E.L.T.A.*, v. 10, n. 2, p. 329-338, 1994.

O'DOWD, R.; Negotiating Sociocultural and Institutional Contexts: The Case of Spanish-American Telecollaboration. *Language and Intercultural Communication*, v. 5, n. 1, p. 40-56, 2005.

_____; WAIRE, P. Critical issues in telecollaboration task design. *Computer Assisted Language Learning*, v. 22, n. 2, p. 173-188, 2009.

_____. Telecollaborative networks in university higher education: Overcoming barriers to integration. *The Internet and Higher Education*, v. 18, p. 47-53, 2013.

_____; RITTER, M. Understanding and working with 'failed communication' in telecollaborative exchanges. *CALICO Journal*, v. 23, n. 3, p. 623 – 642, 2006. Disponível em: <<http://journals.sfu.ca/CALICO/index.php/calico/article/viewFile/737/599>>. Acesso em: 19 jun. 2014.

_____. Learning from the Past and Looking to the Future of Online Intercultural Exchange. In: ____; LEWIS, T. (Eds.). *Online Intercultural Exchange: Policy, Pedagogy, Practice*. Routledge: London. (in press for 2016).

PAIVA, V. L. M. O. Feedback em ambiente virtual: In: LEFFA, V. (Org.). *Interação na aprendizagem das línguas*. Pelotas: EDUCAT, 2003, p. 219-254.

_____. *O computador: um atrator estranho na educação linguística na América do Sul*. Revista Novas Tecnologias na Educação, v. 1, n. 1, p. 1-22, 2009. Disponível em: <<http://tecnologiasnaeducacao.pro.br/revista/a1n1/pal4.pdf>>. Acesso em: 08 jan. 2012.

PILLER, I. *Linguistics and Intercultural Communication*, v. 1, n. 3, p. 208 – 226, 2007.

RAMOS, K. A. H. P.; CARVALHO, K. C. H. P.; MESSIAS, R. A. L. O ensino de português para hispanofalantes no contexto virtual do Teletandem. *Portuguese Language Journal*, v. 7, p. 1-20, 2013. <Disponível em: http://www.ensinoportugues.org/wp-content/uploads/2013/10/Ramos_etal_9-26-13-FINAL-NEW.pdf>. Acesso em 01 jan. 2016.

RISAGER, K. *Language and culture pedagogy: From a national to a transnational paradigm*. Clevedon, UK: Multilingual Matters, 2007.

ROCHA, C.F., LIMA, T.C.S. Questionamentos sobre a presença do mediador na prática de interação em teletandem. In: TELLES, J.A. (Org.). *Teletandem: um contexto virtual, autônomo e colaborativo para aprendizagem de línguas estrangeiras no século XXI*. Campinas: Pontes Editores, 2009, p. 231-241.

SALABERRY, M. R. *The Use of Technology for Second Language Learning and Teaching: A Retrospective*. *The Modern Language Journal*, v. 85, n. 1, p. 39-56, 2001. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/330375>>. Acesso em: 19 mai. 2008.

SALOMÃO, A. C. B. *O professor mediador: processos de gerenciamento e estratégias pedagógicas utilizadas na mediação dos pares no teletandem e seus reflexos nas práticas pedagógicas dos interagentes*. 2008. 316p. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos)- Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <http://www.teletandembrasil.org/site/docs/Ana_Salomao.pdf>. Acesso em: 25 out. 2009.

_____; SILVA, A. C.; DANIEL, F. G. A aprendizagem colaborativa em tandem: um olhar sobre seus princípios. In: TELLES, J.A. (Org.). *Teletandem: um contexto virtual, autônomo e colaborativo para aprendizagem de línguas estrangeiras no século XXI*. Campinas: Pontes Editores, 2009, p. 75- 92.

_____. O componente cultural no ensino e aprendizagem de línguas: desenvolvimento histórico e perspectivas na contemporaneidade. *Trabalhos em Linguística Aplicada, Campinas*, v. 54, n. 2, p. 361-392, jul./set. 2015.

SANNOMIYA, M. Misunderstanding in human relations: A preliminary survey of verbal misunderstanding, *Naruto University of Education*, 1987, p. 31-46.

SARANGI, S. Intercultural or not? Beyond celebration of cultural differences in miscommunication analysis. *Pragmatics*, v. 4, n. 3, p. 409 - 427, 1994. Disponível em: <<http://elanguage.net/journals/pragmatics/article/view/195/133>>. Acesso em 05 mar. 2014.

STICKLER, U.; EMKE, M. Literalia: Towards Developing Intercultural Maturity Online. *Language Learning and Technology*, v. 15, n. 1, p. 147 – 168, fev. 2011.

SOARES, A. Reflexões sobre os parâmetros curriculares nacionais da Língua estrangeira do ensino Fundamental do ponto de vista psicolinguístico. *Revista Ensiqlopedia*, v.7, n.1, p. 106-118, 2010.

SOUZA, M. G. *Os primeiros contatos de professores de línguas estrangeiras com a prática de teletandem*. 2012. 156 f. Dissertação (Mestrado em Estudos Linguísticos) – Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <<http://www.teletandembrasil.org/site/docs/GOMESDESOUZA.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2015.

TEN THIJE, J. D. The Transition from Misunderstanding to Understanding in Intercultural Communication. In: KOMLOSI, L. I; HOUTLOSSER, P; LEZENBERG, M. (Eds.). *Communication and Culture, Argumentative, Cognitive and Linguistic Perspectives*. Amsterdam: Sic Sac, p. 197 – 213, 2003.

TELLES, J.A.; VASSALLO, M.L. A. Foreign language learning in-tandem: Theoretical principles and research perspectives. *The ESPecialist*, v. 27, n. 1, p. 83-118, 2006.

TELLES, J. A. Do we Really Need a Webcam? The uses that Foreign Language Students Make out of Webcam Images during Teletandem Sessions. *Letras & Letras, Uberlândia*, v. 25, n. 2, p. 65-79, 2009.

_____; MAROTI, F.A. Teletandem: crenças e respostas dos alunos. In: PINHO, S.Z.; SAGLIETTI, J.R.O.C. *Núcleos de ensino da UNESP: Artigos dos projetos realizados em 2006*. São Paulo: Cultura Acadêmica Editora, 2008, p. 1098 - 1124. Disponível em: <<http://www.unesp.br/prograd/PDFNE2006/artigos/capitulo9/teletandem.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2014.

_____, VASSALLO, M. L. Teletandem: uma proposta alternativa no ensino/aprendizagem assistidos por computadores. In: TELLES, J.A. (Org.). *Teletandem: um contexto virtual, autônomo e colaborativo para aprendizagem de línguas estrangeiras no século XXI*. Campinas: Pontes Editores, 2009, p.43-61.

_____. O projeto temático “Teletandem Brasil: línguas estrangeiras para todos”. In: BENEDETTI, A.M.; CONSOLO, D.A.; VIEIRA-ABRAHÃO, M.H. *Pesquisas em ensino e aprendizagem no Teletandem Brasil: línguas estrangeiras para todos*. Campinas: Pontes Editores, 2010, p. 9-10.

_____. Teletandem: Transculturalidade nas interações on-line em línguas estrangeiras por webcam. Projeto de Pesquisa. UNESP – Universidade Estadual Paulista, 2011. Disponível em: <<http://www.teletandembrasil.org/site/docs/TELLESTRANSCULTPROJECT2011.pdf>>. Acesso em: 23 jun. 2014.

_____. Teletandem and performativity. *Revista Brasileira de Linguística Aplicada*, v. 15, p. 1 – 30, 2015.

THORNE, S. L. Artifacts and Cultures-of-Use in Intercultural Communication. *Language Learning & Technology*, v. 7, n. 2, p. 38-67, 2003.

_____. The ‘Intercultural Turn’ and Language Learning in the Crucible of New Media. In: HELM, F.; GUTH, S. (Eds.). *Telecollaboration 2.0 for Language and Intercultural Learning*. Bern: Peter Lang, 2010, p. 139 – 164.

THORNE, S.L.; BLACK, R.W. Language and Literacy Development in Computer-Mediated Contexts and Communities. *Annual Review of Applied Linguistics*, v. 27, p. 133-160, 2007.

TILIO, R. Revisando a Análise Crítica do Discurso: um instrumental teórico-metodológico. e-escrita Revista do Curso de Letras da UNIABEU. Nilópolis, v. 1, n. 2, p. 86 -102, 2010.

TOOMEY, S. T.; KUROGI, A. Facework Competence in Intercultural Conflict: an Updated Face-Negotiation Theory. *Int. J. Intercultural Rel.*, v. 22, n. 2, p. 187-225, 1998.

TRIANDIS, H. Individualism and collectivism. Boulder, CO: Westview Press, 1995.

TSUTSUI, K. Culturally and Linguistically Driven Misunderstanding. University of Louisville, 2009. Disponível em: <http://commcourses.com/lie/?page_id=320> . Acesso em: 5 nov. 2013.

VASSALLO, M.L.; TELLES, J. A. Foreign language learning in-tandem: Teletandem as an alternative proposal in CALLT. *The ESspecialist*, v. 27, n. 2, p. 189-212, 2006.

VASSALLO, M. L. *Relações de poder em parcerias de teletandem*. 2010. 296 f. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos) - Instituto de Biociências, Letras e Ciências Exatas, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <<http://www.teletandembrasil.org/site/docs/VASSALLO.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2015.

VERDONIK, D. Between understanding and misunderstanding. *Journal of Pragmatics*, v. 42, p. 1364-1379, 2010.

VYGOTSKY, L. S. *Pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

_____. Pensamento e palavra. In: _____. *A construção do Pensamento e da Linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 2001b. (Original publicado em 1934).

WARSCHAUER, M. Computer-Mediated Collaborative Learning: Theory and Practice. *The Modern Language Journal*, v. 81, n. 4, p. 470-481, 1997.

WELSCH, W. Transculturality: the puzzling form of cultures today. *Spaces of Culture: City, Nation, World*. In: FEATHERSTONE, M. & LASH, S. London: Sage, p. 194-213, 1999.

WOODS, P. Successful Writing for Qualitative Researchers. London and New York: Routledge, 1999.

WOODWARD, K. Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual. In: SILVA, T.T. da (Org.). *Identidade e Diferença: a perspectiva dos estudos culturais*. Petrópolis: Vozes, 2011.

WOLCOTT, H. F. *Transforming Qualitative Data: Description, analysis, and interpretation*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994.

ZAKIR, M. A. *Cultura e(m) telecolaboração: uma análise de parcerias de teletandem institucional*. 2015. 232 f. Tese (Doutorado em Estudos Linguísticos) - Instituto de

Biociências, Letras e Ciências Exatas, UNESP, São José do Rio Preto. Disponível em: <<http://www.teletandembrasil.org/site/docs/ZAKIR2015.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2015.

_____. Cultura e discurso: uma análise translinguística de interações de teletandem. *Letras de Hoje*, v. 51, n. 1, p. 147-156, jan.-mar. 2016.

ZHANG, S. *Cultural Communication and Miscommunication: Chinese MBA Students in a Canadian Academic and Sociocultural Context*. ProQuest Dissertations and Theses: MLA International Bibliography, s.p., 2002.

Apêndices

APÊNDICE 1 – Modelo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE) (Capítulo IV, itens 1 a 3 da Resolução 196/96 – Conselho Nacional de Saúde)

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa **Mal – entendidos em parcerias colaborativas de aprendizagem de línguas no contexto teletandem**, sob a responsabilidade da pesquisadora Micheli Gomes de Souza, (RG), (e-mail) e orientada pelo Prof. Dr. João Antonio Telles, (RG), (e-mail). Este termo será elaborado em duas vias. Depois de lido, rubricado e assinado, uma via ficará em seu poder e a outra via ficará com a pesquisadora responsável.

I. A pesquisa:

Esta pesquisa tem por objetivo analisar a ocorrência e negociação de mal-entendidos em interações de teletandem, seus impactos no desenvolvimento intercultural/transcultural dos aprendizes de línguas e promover reflexão sobre práticas de mediação pedagógica no contexto da aprendizagem de línguas em teletandem.

II. Procedimentos:

Os procedimentos dos quais você poderá participar são os seguintes:

1. Realização das sessões de teletandem para as quais se inscrever.
2. Compartilhamento de gravações em áudio e vídeo decorrentes de interações de teletandem já encerradas.
3. Produção de narrativas de suas experiências relacionadas à mal-entendidos nas interações.
4. Participação nas sessões de mediação, após cada sessão de teletandem, no (Universidade Brasileira), com duração aproximada de 30 minutos. Essas mediações serão gravadas em áudio e vídeo.
5. Suas sessões de teletandem poderão ser gravadas em áudio e vídeo, após devida aceitação de ambos os interagentes de teletandem.
6. Participação em entrevistas, previamente agendadas com a pesquisadora para reflexão sobre suas experiências de teletandem.
7. Visualizações, com a mediadora, e mediante agendamento prévio, de algumas sessões de teletandem.
8. Participação em fóruns de discussão e atividades pedagógicas relacionadas ao teletandem no grupo do *Facebook* ou por meio de questionários individuais.
9. Você armazenará e compartilhará com a pesquisadora atividades relacionadas ao teletandem.
10. Você manterá contato com a pesquisadora, por meio de email e/ou grupo do *Facebook*, para facilitar o desenvolvimento da pesquisa e coleta de dados, mesmo após o término das interações. Qualquer dúvida poderá ser comunicada via email.

III. Riscos/Desconfortos e Benefícios

Possíveis riscos ou desconfortos serão evitados, mas caso aconteçam, todos os cuidados serão tomados para adequar o procedimento às suas necessidades, ou, interromper o procedimento para atendê-lo. Os aplicadores o ajudarão no que for necessário, sendo responsáveis pelo acompanhamento

e assistência. No decorrer da pesquisa, todos os procedimentos serão esclarecidos antes de serem realizados.

Benefícios esperados: com esta pesquisa, esperamos contribuir para a compreensão do processo de ensino e aprendizagem de línguas no contexto virtual do Teletandem e para a reflexão sobre as práticas de mediação pedagógica.

IV. Liberdades/Garantias

Você possui total liberdade para recusar-se a participar desta pesquisa ou de retirar o seu consentimento, a qualquer momento, sem penalização ou prejuízo ao seu cuidado.

Você possui total liberdade de não responder às perguntas ou não participar de momentos que possam causar-lhe constrangimento de qualquer natureza.

V. Sigilo/Anonimato

A sua participação é sigilosa, ou seja, as informações prestadas são confidenciais e, em hipótese alguma, serão motivo de divulgação na mídia.

Garantimos o sigilo das informações coletadas e o seu anonimato. Respeitamos a sua privacidade, mantendo em segredo as suas informações pessoais no decorrer da pesquisa e após a conclusão desta.

VI. Despesas/indenização

Esta pesquisa não resultará em despesas ou ônus para você. No caso de eventual despesa ou dano, assumiremos a responsabilidade de ressarcimento e/ou indenização.

VII. Publicação

Informamos que o resultado final da pesquisa poderá ser publicado em revistas da área, colaborando, assim, para a construção do conhecimento teórico-científico e para a melhoria na viabilização e mediação de parcerias de teletandem.

CONSENTIMENTO

Eu, _____, RG: _____, abaixo assinado, concordo em participar, como sujeito, da pesquisa **Mal – entendidos em parcerias colaborativas de aprendizagem de línguas no contexto teletandem**. Fui devidamente informado(a) e esclarecido(a) pela pesquisadora **Micheli Gomes de Souza** sobre a pesquisa, os procedimentos nela envolvidos, assim como os possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Foi-me garantido, ainda, que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isto leve a qualquer penalidade.

Declaro, ainda, que () **concordo** / () **não concordo** com a publicação dos resultados desta pesquisa, ciente da garantia quanto ao sigilo das minhas informações pessoais e ao meu anonimato.

Assis, _____ de _____ de _____.

Assinatura

Eu, _____, pesquisadora responsável pelo estudo, obtive de forma voluntária o Consentimento Livre e Esclarecido do sujeito/representante legal para a participação na pesquisa.

Assinatura da Pesquisadora

APÊNDICE 2 – Proposta fórum de discussão

Dear students, considering your contributions to this forum, I suggest that now we think about the concept of culture itself. So, to guide our reflection from this point, let's try to reflect about our conception, or misconception about what culture is or isn't, considering the following excerpt from Welsch (1999):

“As is well known, the traditional concept of single cultures was paradigmatically and most influentially developed in the late 18th century by Johann Gottfried Herder, especially in his *Ideas on the Philosophy of the History of Mankind.* Many among us still believe this concept to be valid. The concept is characterized by three elements: by social homogenization, ethnic consolidation and intercultural delimitation. Firstly, every culture is supposed to mould the whole life of the people concerned and of its individuals, making every act and every object an unmistakable instance of precisely this culture. The concept is unificatory. Secondly, culture is always to be the "culture of a folk", representing, as Herder said, "the flower" of a folk's existence (Herder, 1966: 394 [13, VII]). The concept is folk-bound. Thirdly, a decided delimitation towards the outside ensues: Every culture is, as the culture of one folk, to be distinguished and to remain separated from other folks' cultures. The concept is separatory. All three elements of this traditional concept have become untenable today. First: Modern societies are differentiated within themselves to such a high degree that uniformity is no longer constitutive to, or achievable for them (and there are reasonable doubts as to whether it ever has been historically). T.S. Eliot's Neo-Herderian statement from 1948, that culture is "the whole way of life of a people, from birth to the grave, from morning to night and even in sleep" (Eliot, 1948: 31), has today become an obviously ideological decree. Modern societies are multicultural in themselves, encompassing a multitude of varying ways of life and lifestyles. There are vertical differences in society: the culture of a working-quarter, a well-todo residential district, and that of the alternative scene, for example, hardly exhibit any common denominator. And there are horizontal divisions: gender divisions, differences between male and female, or between straight and lesbian and gay can constitute quite different cultural patterns and life forms. - So already with respect to this first point, the traditional concept of culture proves to be factually inadequate: it cannot cope with the inner complexity of modern cultures.”

So, what do you think about Welsch's position about culture? How do you think the theme is being negotiated in your teletandem sessions?

P.S.: You can find the whole text in “Leituras”

APÊNDICE 3 – Transcrições e postagens nos fóruns

As transcrições e postagens nos fóruns podem ser disponibilizadas pela pesquisadora, mediante solicitação, justificativa e autorização prévia dos participantes.

APÊNDICE 4 – Formulário Narrativas mal-entendido/s em teletandem (adaptado)

Narrativa: Mal-entendido/s em teletandem

Prezado praticante de teletandem, gostaria de convidá-lo a colaborar com a pesquisa “Mal – entendidos em parcerias colaborativas de aprendizagem de línguas no contexto teletandem”, sob responsabilidade da pesquisadora Micheli Gomes de Souza (email), orientada pelo Prof. Dr. João Antonio Telles. Sua colaboração, escrevendo uma narrativa sobre um evento de mal-entendido em uma parceria de teletandem (já finalizada ou em processo) será muito importante para a condução desta pesquisa e para pensarmos em estratégias e soluções para a mediação em teletandem. Agradecemos se você puder responder as perguntas abaixo e escrever uma narrativa sobre o tema, seguindo as instruções apresentadas. Por favor, ao compartilhar sua narrativa, pedimos que envie, por e-mail, o termo de consentimento (disponível no link abaixo) assinado, indicando se nos autoriza a utilizar seus dados para a pesquisa. Os procedimentos de coleta e análise dos dados são descritos nesse termo. O termo também pode ser retirado, assinado e entregue no (local). Desde já, somos gratos por sua participação e contribuição para o desenvolvimento do projeto Teletandem e Transculturalidade! **IMPORTANTE:** após preencher o formulário não se esqueça de submetê-lo ("Send form").

Nome:

Curso/ profissão:

Ano do curso:

Telefone:

email:

Por quanto tempo fez ou faz teletandem?

Quantas sessões fez ou está fazendo (aproximadamente)?

Com qual/ quais universidades? Qual semestre/ano?

Instruções para a narrativa

A seguir, você pode escrever sua narrativa. Ela não precisa ser um texto teórico ou com preocupações em terminologias ou análises. Não vou conceitualizar o que é um mal - entendido porque TUDO o que você considerar ou perceber como um mal-entendido pode ser parte da sua narrativa. Sua narrativa pode ser um texto simples, no qual você descreva um evento de mal-entendido, ou mais, que tenha ocorrido em uma ou alguma/s de suas parcerias. Portanto, você pode utilizar uma linguagem informal e focalizar a descrição do mal-entendido (o que gerou o mal-entendido, como aconteceu, como resolveram, como vocês se sentiram, qual foi o impacto na parceria, etc.). Caso você não se recorde de um evento específico de mal-entendido, você pode escrever de forma geral sobre os tipos de mal-entendidos mais recorrentes em suas interações.

Narrativa:

APÊNDICE 5 – Exemplo de trecho de transcrição

Bento e Silvana, 09 ABRIL 2012

- 1 S: Além de ser longe, é cara a passagem, e aí eu f resolvi ir na casa da minha amiga, que mora, que
2 estuda aqui pertinho, estuda e mora aqui perto, Presidente Prudente, aí eu fui pra casa dela haha
- 3 B: Para celebrar a Páscoa?
- 4 S: Sim
- 5 B: Com a família de, dela?
- 6 S: Na verdade não. Ela também, ela é da minha cidade, de Aparecida.
- 7 B: Aham
- 8 S: E aí, ela foi pra casa uma semana antes do feriado.
- 9 B: É
- 10 S: E aí na semana do feriado, ela ficou na casa onde ela mora, é, em Presidente Prudente, que ela
11 estuda lá.
- 12 B: Uhum
- 13 S: E aí ela ficou em Presidente Prudente, e aí eu fui pra lá. Aí ficou só nós duas. Ela mora numa
14 república também
- 15 B: Ah tá
- 16 S: Aí foi bom que eu fiz companhia pra ela e ela fez companhia pra mim ((risos))
- 17 B: E, que fazem?
- 18 S: Que fizemos?
- 19 B: Sim
- 20 S: Ahn, nós fomos ao shopping, ((risos))
- 21 B: Hum
- 22 S: Que mais? Daí, fomos ao shopping, ao cinema
- 23 B: Ao cinema ((escreve))
- 24 S: Sim
- 25 B: Que é o nome de é uh, do filme?
- 26 S: Do filme, ((risos)), pior é que eu esqueci o nome do filme, ((risos))
- 27 B: Oh, ((risos)) ok
- 28 S: Me desculpa, ((ri envergonhada)). Eu lembro que era um filme romântico. É um filme, na
29 verdade, eu fui no cinema da cidade. Não foi no cinema com filmes recentes. E aí, era um filme
30 antigo.
- 31 B: Uhum
- 32 S: De romance, ai meu Deus, esqueci o nome, ((riso embaraçado)). Mas eu assisti um filme na casa
33 dela,
- 34 B: Hum
- 35 S: É, que eu gostei muito. O nome é “Meia-noite em Paris”. Você já assistiu?
- 36 B: O no, como é?
- 37 S: É “Meia-noite em Paris”
- 38 B: Não
- 39 S: É. Midnight, né? Paris.
- 40 B: Hum, yeah, that’s what it means, but, I never, eu nun, ainda não as o vi?
- 41 S: Rrsr Midnight in Paris?
- 42 B: Aham
- 43 S: Meia-noite em Paris
- 44 B: Uhum
- 45 S: É muito bom o filme. Eu gostei. Ele é hum homem que tá tentando escrever um livro
- 46 B: Uhum
- 47 S: E ele acha que, uh, uma época do passado foi a melhor. Então, ele acha que a época dos anos 20
48 foi a melhor.
- 49 B: Em que época tem lugar?
- 50 S: A época que ele vive?

TERMO DE REPRODUÇÃO XEROGRÁFICA

Autorizo a reprodução xerográfica do presente Trabalho de Conclusão, na íntegra ou em partes, para fins de pesquisa.

São José do Rio Preto, 05/ 09/ 2016.



Assinatura do autor