



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
DEPARTAMENTO DE MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS
BACHARELADO EM LÍNGUAS ESTRANGEIRAS APLICADAS ÀS NEGOCIAÇÕES
INTERNACIONAIS

GEORGE BARBOSA DE LIMA

PROPOSTA DE MODELO CONVERSACIONAL PARA NEGOCIAÇÕES A PARTIR
DA LÓGICA DE GRICE

JOÃO PESSOA

2018

GEORGE BARBOSA DE LIMA

PROPOSTA DE MODELO CONVERSACIONAL PARA NEGOCIAÇÕES A PARTIR
DA LÓGICA DE GRICE

Trabalho de conclusão de curso apresentado como requisito parcial para conclusão do curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, da Universidade Federal da Paraíba.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Ana Carolina Vieira Bastos.

JOÃO PESSOA

2018

Catálogo da Publicação na Fonte.
Universidade Federal da Paraíba.
Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes (CCHLA).

Lima, George Barbosa de.

Proposta de modelo conversacional para negociações a partir da lógica de Grice. / George Barbosa de Lima. - João Pessoa, 2018.

48f.: il.

Monografia (Graduação em Línguas Estrangeiras Aplicadas as Negociações Internacionais) – Universidade Federal da Paraíba - Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Ana Carolina Vieira Bastos

1. Negociações internacionais. 2. Comunicação. 3. Modelo conversacional. I. Título.

BSE-CCHLA

CDU 339.5

Universidade Federal da Paraíba
Pró-Reitoria de Graduação
Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes
Departamento de Mediações Interculturais
Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o trabalho de conclusão de
Curso intitulado

**PROPOSTA DE MODELO CONVERSACIONAL PARA NEGOCIAÇÕES A PARTIR
DA LÓGICA DE GRICE**

Elaborado por

George Barbosa de Lima

Como requisito parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais

BANCA EXAMINADORA



Prof^ª. Dr^ª. Ana Carolina Vieira Bastos - Orientadora/Presidente - DMI/UFPB



Prof^ª. Dr^ª. Ana Cristina Bezerril Cardoso – Banca Avaliadora - DMI/UFPB



Prof^ª. M^ª. Claudia Caminha Lopes Rodrigues - Banca Avaliadora – DMI/UFPB

João Pessoa, 08 de junho de 2018.

FOLHA DE IDENTIFICAÇÃO

Instituição	UFPB – Universidade Federal da Paraíba Endereço Campus I: Cidade Universitária, s/n – João Pessoa – PB – Brasil. CEP: 58051-900.
Dirigentes	Reitoria: Reitora: Prof ^a . Dr ^a . Margareth de Fátima Formiga Melo Diniz Vice-Reitora: Prof ^a . Dr ^a . Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira Pró-Reitora de Graduação: Prof ^a . Dr ^a . Ariane Norma de Menezes Sá Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes: Diretora: Prof ^a . Dr ^a . Mônica Nóbrega Vice-Diretor: Prof. Dr. Rodrigo Freire de Carvalho e Silva Departamento de Mediações Interculturais: Chefe: Prof ^a . Dr ^a . Alyanne de Freitas Chacon Vice chefe: Prof ^a . M ^a . Cláudia Caminha Lopes Rodrigues Bacharelado em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais: Coordenador: Prof. Dr. Roberto Vilmar Satur Vice-Coordenadora: Prof ^a . Dr ^a . Katia Ferreira Fraga
Trabalho de conclusão de curso	Título: Proposta de modelo conversacional para negociações a partir da lógica de Grice. Vínculo: Disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso Professor responsável: Prof. Dr. Roberto Vilmar Satur
Execução	Aluno: George Barbosa de Lima Orientadora: Prof ^a . Dr ^a . Ana Carolina Vieira Bastos

AGRADECIMENTOS

Neste momento, ao concluir esta importante etapa de minha formação, encontro-me tomado pelo sentimento de gratidão. Tudo o que me aconteceu, todos os grandes saltos e até os eventuais tropeços, cada um deles me trouxe para esse exato ponto da minha vida. Sou grato por cada experiência que vivenciei, pois elas fizeram de mim o que sou hoje.

Agradeço, acima de tudo, à minha mãe, Maria Barbosa Calixto. Ela foi a primeira pessoa a acreditar em mim e é também aquela que mais acredita. Até mais do que eu mesmo. Se não fosse por ela, eu nada seria, e é por isso que a ela dedico não somente este trabalho, mas também tudo o que eu sou e tudo o que um dia eu serei. Obrigado, mãe.

Agradeço também à professora Ana Carolina Vieira Bastos. Assumir a responsabilidade de me guiar em um campo ainda pouco explorado por mim não deve ter sido tarefa fácil. Entretanto, sua atenção e apreço garantiram não somente um alto nível de qualidade, como também uma relação prazerosa, na qual pudemos desenvolver uma bela amizade. Guardarei para sempre os seus conselhos, bem como sua figura digna de uma verdadeira mestra do ensino.

Agradeço aos vários amigos de turma que, desde o começo, construíram uma relação de incentivo mútuo para que conseguíssemos chegar até aqui. A eles eu desejo todo o sucesso e toda a boa sorte que houver.

Agradeço a toda a equipe de professores e funcionários que compõem o curso LEA-NI UFPB. Competência e dedicação são marcas registradas deste curso, e isso é graças ao excepcional trabalho deles.

Por último, mas não menos importante, agradeço aos meus amigos da Associação Tigre Branco de Karatê-do. Em especial, ao instrutor Luís Aguiar, por ter sido aquele que me apresentou o caminho do guerreiro, e também ao Sensei Wagner Pereira, meu grande mentor para todos os momentos. Por meio dessa arte eu pude encontrar a força e a tranquilidade necessárias para passar por toda e qualquer adversidade e, por isso, sou genuinamente grato.

Mais uma vez, a todos, meu mais sincero muito obrigado.

Fazer tudo o que posso é normal. Fazer além das minhas possibilidades é um desafio. Aonde terminam as minhas capacidades, começa a minha fé. E uma forte fé vê o invisível, acredita no incrível e recebe o impossível.

Jossei Toda (1900 – 1958) 2º Presidente da Soka Gakkai International.

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso se situa no campo das Negociações Internacionais e concentra atenção na comunicação, reconhecida por Martinelli, Ventura e Machado (2004) como componente essencial da prática negocial, sendo o processo comunicativo aprofundado através de conceitos da Linguística. Assim, com base em Marcuschi (2008), a análise é pautada no contexto das Negociações Internacionais. A partir desta apreciação, que considera elementos textuais e extratextuais, é proposto um modelo conversacional sistematizado a partir das máximas conversacionais de Grice (1975). Tal proposta tem por intuito sugerir uma abordagem que se combine ao uso natural da linguagem e confira maior qualidade para a formulação das falas pelo negociador durante a realização de Negociações Internacionais. Ademais, busca-se evidenciar a importância acadêmica e profissional do domínio linguístico enquanto competência do egresso do curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais.

Palavras-chave: Negociações Internacionais. Comunicação. Modelo Conversacional.

ABSTRACT

This final paper is placed on the field of International Negotiations, and focuses its attention on communication, recognized by Martinelli, Ventura and Machado (2004) as an essential component of the practice of negotiations, being the communication deepened through concepts of Linguistics. As so, based on Marcuschi (2008), the analysis is set on the context of International Negotiations. From this appraisal, that considers both textual and extratextual elements, a proposal of conversational model is systematized based on the Conversational maxims of Grice (1975). This proposal aims to suggest an approach that can be combined to the natural usage of language to assure higher quality to the formulation of speeches of the negotiator during the International Negotiations. Furthermore, it is sought to make explicit the academical and professional importance of the linguistical domain as a competence of the graduate in Foreign Languages Applied to International Negotiations.

Keywords: International Negotiations. Communication. Conversational model.

RÉSUMÉ

Ce projet de fin d'études est dans le domaine des Négociations Internationales et souligne la communication, reconnue par Martinelli, Ventura et Machado (2004) comme une composante essentielle de la pratique des affaires, étant le processus de communication approfondi dans le cadre des concepts de la Linguistique. Ainsi, d'après Marcuschi (2008), l'analyse est fondée sur le contexte des Négociations Internationales. À partir de cette évaluation, qui prend en compte les éléments textuels et extratextuels, un modèle conversationnel systématisé à partir des maxims conversationnelles de Grice (1975) est proposé. Le but de cette proposition est celui d'offrir une approche qui peut être combinée à l'usage naturelle de la langue, et qui puisse assurer une meilleure qualité à la formulation du discours des négociateurs pendant les Négociations Internationales. En outre, il cherche à démontrer l'importance académique et professionnelle du domaine linguistique en tant que compétence des diplômés du cours de Langues Etrangères Appliquées aux Négociations Internationales.

Mots-clés : Négociations Internationales. Communication. Modèle Conversationnel.

RESUMEN

Este trabajo de conclusión de curso se sitúa en el campo de las Negociaciones Internacionales y concentra la atención en la comunicación, reconocida por Martinelli, Ventura y Machado (2004) como componente esencial de la práctica negociadora, siendo el proceso comunicativo profundizado a través de conceptos de la Lingüística. Así, con base en Marcuschi (2008), el análisis es pautado en el contexto de las Negociaciones Internacionales. A partir de esta apreciación, que considera elementos textuales y extratextuales, se propone un modelo conversacional sistematizado a partir de las máximas conversacionales de Grice (1975). Esta propuesta tiene por objetivo sugerir un enfoque que se combine con el uso natural del lenguaje y confiera mayor calidad para la formulación de las conversaciones por el negociador durante la realización de Negociaciones Internacionales. Además, se busca evidenciar la importancia académica y profesional del dominio lingüístico como competencia de los graduados del curso de Lenguas Extranjeras Aplicadas a las Negociaciones Internacionales.

Palabras clave: Negociaciones Internacionales. Comunicación. Modelo Conversacional.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Modelo de fluxo comunicacional

Figura 2: Três níveis de programação mental humana

Figura 3: Primeira etapa – Reconhecimento Informacional

Figura 4: Segunda etapa – Concepção da Fala

Figura 5: Terceira etapa – Comparação Ideal

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
CONTEXTO	13
DELIMITAÇÃO DO TEMA	13
JUSTIFICATIVA	14
OBJETIVOS	15
Objetivo Geral	15
Objetivos Específicos	15
METODOLOGIA	15
1 NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS E COMUNICAÇÃO	17
1.1 CONCEITOS DE NEGOCIAÇÃO E ABORDAGEM ADOTADA	17
1.2 COMUNICAÇÃO E HABILIDADE COMUNICATIVA NAS NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS	20
1.3 INFLUÊNCIAS CULTURAIS NO PROCESSO COMUNICATIVO E NEGOCIAL	22
2 PARÂMETROS LINGUÍSTICOS	25
2.1 A LÓGICA DE GRICE	25
2.2 CONCEITOS DE TEXTO, CONTEXTO E GÊNERO TEXTUAL	31
3 PROPOSTA DE MODELO CONVERSACIONAL	35
3.1 RECORTES METODOLÓGICOS	35
3.2 REPRESENTAÇÃO VISUAL E ESQUEMATIZAÇÃO	37
3.3 POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO	43
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	48

INTRODUÇÃO

CONTEXTO

Este trabalho de conclusão de curso se situa no campo das Negociações Internacionais. Essas, por sua vez, tomam forma a partir de um fenômeno em particular: a globalização.

Descrita por Martinelli, Ventura e Machado (2004) como um período de intensificação das relações entre países e seus povos nas esferas social, política e econômica, este fenômeno desencadeou o surgimento e a evolução de novos campos de estudo e de novas profissões, que visam melhor entender e executar seus respectivos papéis neste cenário de constante transformação. É nessas condições que as negociações internacionais tomam forma enquanto disciplina e prática profissional.

A abordagem aqui utilizada considera as negociações internacionais como um campo multidisciplinar, constituído a partir de conceitos de diversas áreas, tais como Linguística, administração, economia e elementos das demais ciências humanas e sociais, todos combinados no intuito de formar profissionais capazes de lidar com situações concretas nas quais essas áreas estão em interação contínua.

Dessa forma, lançando mão da Linguística para analisar o processo comunicativo, esse estudo concentra a atenção na Pragmática e, em especial, nos conceitos propostos por Paul Grice em seu artigo *Logic and conversation* datado de 1975.

DELIMITAÇÃO DO TEMA

Ao abordar o campo da comunicação, optou-se por analisá-lo de acordo com as teorias da Linguística, e mais precisamente, no ramo da Pragmática, na forma da lógica de Grice (1975). Esses parâmetros linguísticos combinam-se à prática de Negociações Internacionais para compor o tema do presente trabalho.

Em princípio, a Pragmática é estudada a partir de uma perspectiva Linguística, todavia a já mencionada característica multidisciplinar das Negociações Internacionais (doravante, N.I.), faz com que tanto o domínio de línguas quanto o conhecimento de Linguística sejam indispensáveis na formação do negociador, daí a

necessidade de adoção dessas como componentes curriculares ou temas de estudo. Tal necessidade é evidenciada quando considerado o processo de comunicação nas N.I., apresentado a seguir e melhor detalhado ao longo do trabalho.

Para que as negociações ocorram, é fundamental que as partes envolvidas se comuniquem, processo esse que, segundo Marcuschi (2008), resulta em gêneros textuais característicos da atividade em questão, neste caso, das negociações. É então que a Pragmática é aplicada com o intuito de pautar o processo comunicativo segundo as teorias da Linguística. É dado destaque, nesse conjunto, às Máximas Conversacionais, componentes centrais da lógica de Grice, e que, nesta abordagem, funcionam como parâmetros de textualização.

Para definir parâmetros de textualização adota-se a visão de Meurer e Motta-Roth (1997, p. 20) como esses sendo um conjunto de conhecimentos procedimentais que têm por função regular o fluxo informacional nas diversas fases de produção textual. Embora a derivação do termo “texto” seja aplicada para designar este conceito, será explicitado que essa noção pode ser estendida aos gêneros de comunicação oral, aos quais se voltam às atenções neste trabalho.

A partir dessa perspectiva, supõe-se que o negociador internacional utilize o domínio linguístico como um aparato intelectual que lhe confira aprimoramento da prática comunicativa. Em outras palavras, é necessário que ele tenha condição de utilizar suas capacidades teóricas e práticas de interação em situações reais, tornando mais proveitoso o processo comunicativo das negociações. Essa suposição faz parte da proposta de modelo construída ao longo do trabalho.

JUSTIFICATIVA

Considerando o campo de estudo das N.I. no Brasil, (especialmente nos cursos de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, doravante LEA-NI), observa-se que a inserção da Linguística como componente curricular ainda é tímida, apenas figurando em conjunto ao aprendizado de idiomas. Esta observação se confirma ao se verificar as grades curriculares dos cursos LEA-NI praticados no país atualmente. Dessa forma, trabalhos como este visam explicitar a relação entre língua e Linguística, bem como a aplicabilidade dos conhecimentos resultantes desta relação em situações concretas.

Ao reconhecer o domínio linguístico como uma competência tão importante quanto a fluência em idiomas e a interculturalidade no dito curso, intenta-se, dada a conjuntura já descrita, contribuir para que a Linguística seja elevada ao nível das demais, tanto em termos de difusão acadêmica, quanto como competência profissional do egresso LEA-NI, aqui designado pelo termo “Negociador Internacional”.

Diante desse contexto, foram traçados os objetivos de pesquisa descritos a seguir.

OBJETIVOS

Objetivo Geral

Construir uma proposta de modelo conversacional aplicável em gêneros característicos da prática de Negociações Internacionais baseado em conceitos de Linguística e sistematizado a partir da lógica de Grice.

Objetivos Específicos

- Introduzir conceitos de Linguística e Pragmática no contexto das negociações internacionais;
- Relacionar conceitos de comunicação e de Linguística na prática de Negociações Internacionais;
- Explicitar a importância do domínio linguístico enquanto componente da habilidade comunicativa do negociador internacional.

METODOLOGIA

Considerando o caráter e a proposta da pesquisa, e apoiando-se nas classificações para sistematização de pesquisas e produções acadêmicas organizadas por Gerhardt e Silveira (2009), foi escolhido o seguinte conjunto metodológico:

Como ponto de partida tem-se o método indutivo, ideal por gerar hipóteses parcialmente verificáveis. Por tratar-se de uma teorização acerca de interações

sociais e comunicacionais, existe um número virtualmente infinito de variáveis e de resultados possíveis, tornando inexecutável a tarefa de chegar a conclusões precisas e definitivas.

Quanto à abordagem, optou-se pela pesquisa qualitativa, pautada na leitura e interpretação de conceitos de autores que tratam dos temas.

A natureza do estudo é básica, pois, apesar de propor um modelo teórico, devido a limitações de pesquisa e execução, este não é posto em prática neste trabalho. Caracteriza-se, portanto, como exploratória, resultando em uma proposta de modelo gerado a partir de um conjunto de conceitos. Por fim, o procedimento de investigação é exclusivamente bibliográfico.

1 NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS E COMUNICAÇÃO

1.1 CONCEITOS DE NEGOCIAÇÃO E ABORDAGEM ADOTADA

É comum encontrar diversas definições para o termo *negociação*, o que é natural, tanto pela abordagem acadêmica da pluralidade de ideias, quanto pela própria caracterização diversificada do que pode ser entendido como negociação. Essa aparente falta de consenso vem da dificuldade de descrever esse termo de forma que todas as suas características sejam contempladas. Como exposto por Nierenberg (1968, *apud* Martinelli, Ventura e Machado, 2004 p. 38): “Nada poderia ser tão simples na definição, ou tão amplo no escopo quanto negociação”. A afirmação (que à primeira vista parece paradoxal) indica como a interpretação pode variar dependendo da perspectiva adotada.

Diante de tal dificuldade, a intenção deste texto não é a de firmar um significado definitivo, mas de explicitar a versatilidade das negociações, tanto em sua interpretação configurada em campo de estudo acadêmico, quanto como prática profissional. E ainda, mais precisamente para este trabalho, enquanto ambiente contextual, onde acontecem as interações comunicativas de cada negociação realizada, como se pode inferir a partir do exposto por Meurer e Motta-Roth (1997).

Assim, negociar faz parte da vida de qualquer indivíduo inserido em seu meio social. Sempre que se realizam compras, vendas, trocas, acordos, e mesmo em grande parte das relações não comerciais, pratica-se negociação. Isso faz, por exemplo, com que cada pessoa, em concordância com suas experiências prévias, tenha uma noção inata do que esse termo significa.

Nesse âmbito, do conhecimento geral, é onde o conceito está sujeito a sua maior variedade de interpretações, e mesmo de forma tão vasta que não se faz praticável para o método de análise científica, tanto por possíveis inexatidões, quanto por impossibilidade comparativa entre tais interpretações. É por esse motivo que se fazem preferíveis as visões acadêmicas sobre o termo, muito embora as demais também tenham seus graus de validade.

Existem, portanto, diversas definições possíveis, e muitas já formuladas. Cohen (1980, *apud* Martinelli, Ventura e Machado, 2004, p. 37), por exemplo, afirma que “Negociação é um campo de conhecimento e empenho que visa a conquista de pessoas de quem se deseja alguma coisa.” Sua visão é tida como simples e

tradicional, pois, ao mencionar a conquista de quem se deseja alguma coisa e não explicitar o que é cedido em troca (além do esforço para lograr tal conquista), acaba por configurar uma relação do tipo “ganha-perde”.

Esse último termo, por sua vez, vem da *Teoria dos jogos* (mais precisamente da teoria da barganha e dos jogos não cooperativos, ambas postuladas por John F. Nash em 1950 e 1953, respectivamente). A dicotomia entre os termos “ganha” e “perde” indica a posição relativa em que cada parte termina um jogo. Como se pode presumir, as possibilidades vão de “perde-perde”, “ganha-perde”, até “ganha-ganha”. A classificação de uma negociação em um desses resultados é dada normalmente pelo nível de satisfação das partes em relação às suas expectativas iniciais.

Afirmar que abordagens do tipo “ganha-perde” são tradicionais se deve ao fato de que as teorias correntes se baseiam majoritariamente no ganho mútuo, onde ambas as partes terminam o processo em condições que as satisfaçam. Dessa tendência surgiu o termo “solução integrativa” para designar as negociações orientadas para o “ganha-ganha”. (Martinelli, Ventura e Machado, 2004, p. 70).

Com base nos expostos (*op cit*, 2004), pode-se inferir que o próprio uso dos termos “parte” e “contraparte” denotam uma abordagem “ganha-ganha”, pautada na integração. Esta nomenclatura caracteriza os envolvidos em uma negociação como “partes” de um mesmo “todo”. Nessa visão, os negociadores são considerados, de forma análoga, como componentes que devem se combinar, daí a razão para tais designações. O “todo” resultante dessa combinação é a própria negociação.

Acuff (1993, *op cit*, 2004, p. 38) sugere uma abordagem mais diversificada ao afirmar que “Negociação é uma coleção de comportamentos que envolve comunicação, vendas, marketing, psicologia, sociologia e resolução de conflitos”. Tal visão sugere que negociação é um produto ou uma prática resultante da combinação de diversos conceitos e ações. Essa definição se faz pertinente, (e a ela está alinhado este trabalho), pois, na medida em que além de refletir o caráter diverso e adaptativo das negociações, permite também isolar cada um desses componentes enquanto variáveis de pesquisa e verificar sua relação com a prática negocial. Em certa medida, é isso que acontece neste estudo, no qual a comunicação recebe enfoque como componente indispensável das negociações, tornando-se, assim, o ponto de partida para a argumentação.

Ainda sobre o conceito de Acuff (1993, *op cit*, 2004), suas contribuições deixam clara sua compreensão do termo com base em relações do tipo “ganha-

ganha”. Isso se confirma ao alegar que aspectos como a motivação e a satisfação da contraparte devem ser levados em conta, pois, segundo ele, esses influenciam tanto no processo quanto no resultado dos negócios.

Por último, a forma como as negociações são praticadas também influenciam na sua definição. Percebe-se aqui a distinção entre o que Lewicki *et al* (1996, *op cit*, 2004, p. 38) denominaram como “negociadores convencionais”, em oposição aos “negociadores estratégicos”. A distinção entre esses se dá na forma como se relacionam com a contraparte: os primeiros a têm como um oponente do qual se deve extrair o máximo de vantagem, enquanto os demais a encaram como um agente complementar da relação, com o qual se deve operar em conjunto, na busca pelo ganho mútuo.

No cenário atual, no qual “cooperação”¹ é a palavra de ordem, a flexibilidade passa a ser uma das características dominantes desse perfil estratégico de negociador. Gibbons e McGovern (1994, *op cit*, 2004) corroboram tal tendência ao equipararem, em importância, essa característica ao ato de planejar (amplamente reconhecido como fundamental para a prática de negócios). Martinelli, Ventura e Machado (2004) parafraseiam esses autores ao apontarem que ser flexível, mesmo que isso acarrete em distanciamento ao que inicialmente fora planejado, é o que fornece soluções e alternativas adicionais para os negócios.

Quanto ao âmbito internacional, diversos autores, incluindo os já citados, convergem acerca da opinião de que se trata de uma esfera de realização mais ampla e diferenciada que a nacional, mesmo sendo essencialmente uma extensão dessa. A proeminência aqui é voltada para solucionar o dilema de fazer negócios entre indivíduos altamente distintos entre si (em termos de nacionalidade, língua, cultura e todas as demais orientações e tendências sociais). É também nesse sentido que se justificam os cursos de formação acadêmica e profissional na área: a proposta de qualificação específica para reconhecer os desafios e oportunidades desse setor, e de ser capaz de prover soluções e alcançar os melhores resultados na forma de bons acordos.

Para fins de convenção, no caso deste trabalho, tomam-se como sujeitos realizadores das negociações os negociadores internacionais. Este é também o

¹ Nessa seção o termo deve ser entendido, conforme exposto ao longo do trabalho de Martinelli, Ventura e Machado (2004), como uma abordagem negocial. Já na seção 2.1, o termo é tomado como um dos componentes da lógica de Grice (1975). Seus significados, apesar de similares, não devem ser confundidos.

termo comumente utilizado na academia para designar os egressos da área, embora no mercado de trabalho o termo ainda varie de acordo com as atividades mais recorrentes da função que o profissional possa vir a desempenhar.

1.2 COMUNICAÇÃO E HABILIDADE COMUNICATIVA NAS NEGOCIAÇÕES INTERNACIONAIS

Como apontado anteriormente, o enfoque deste trabalho se dá na comunicação, que, como já explicitada na definição de Acuff (1993, *op cit*, 2004), é uma das práticas que configuram a negociação como tal. De fato, seu papel é de importância tamanha que Lewicki e Litterer (1985, *op cit*, 2004, p. 53) afirmam ser a comunicação o coração do processo de negociação, sem o qual essa seria somente uma sucessão de lances entre as partes, sem nada que conectasse as ideias e argumentos, sem algo que auxiliasse na construção de uma relação colaborativa e funcional. Negociar dessa forma seria muito menos eficiente. Ao apresentar essa visão, os autores são categóricos: “Em suma, [sem comunicação], não haveria negociação”. (Martinelli, Ventura e Machado, 2004, p. 53).

É evidente que as partes precisam se comunicar para fazer negócios. Dessa forma, o que se discute não é a presença ou não da comunicação, mas sim como ela deve ocorrer. No âmbito das N.I. existe, ainda, a preocupação constante em se atuar em conjunto, não obstante as diferenças entre as partes.

No caso da comunicação, fatores como língua e cultura surgem como empecilhos ou barreiras que dificultam ou até mesmo inviabilizam o diálogo, e por consequência, toda a prática negocial. É função das partes serem capazes de se utilizar das suas habilidades comunicativas para solucionar esses empasses. É também por meio da comunicação que se alcançam acordos. Assim, estando essa presente em todas as etapas do processo de negociação, a necessidade de utilizá-la com o máximo de eficiência se faz primordial, além de configurar uma competência profissional que impacta positivamente todo o processo.

Daft (1997, *op cit*, 2004, p. 47) define comunicação como “o processo pelo qual a informação é trocada e compreendida por duas ou mais pessoas, normalmente com a intenção de motivar ou influenciar o comportamento.” Sua definição é fortemente pautada nos aspectos interacionais, cognitivos e sociais. Já Fisher e Ury (1985, *op cit*, 2004, p. 44) vão além de Acuff e trazem a comunicação

para o centro da definição de negociação, afirmando: “Negociação é um processo de comunicação bilateral, com o objetivo de se chegar a uma decisão conjunta”.

Rojot (1991, *op cit*, 2004, p. 46) confirma essa visão e descreve em quatro pontos quais devem ser os objetivos da comunicação no processo de negociação. Na sua argumentação, é possível perceber que além da troca de informações, acontece também a transmissão de intenções na tentativa de persuadir a contraparte em função dos seus argumentos. Tais objetivos são listados da seguinte forma:

Comunicar o envolvimento através de posições e interesses;
 Tentar persuadir a outra parte a modificar a percepção de sua posição anterior, de seus benefícios e custos, tentando mudar seu poder de negociação;
 Identificar as vantagens do acordo proposto, para uma e outra parte, assim como os benefícios da relação que será construída e que poderá ajudar a colocar em prática o acordo estabelecido;
 Transmitir as informações à outra parte.

Quanto à sistematização do processo comunicativo, Martinelli, Ventura e Machado (2004) não diferem dos modelos mais tradicionais e sua descrição é compatível com o representado na imagem a seguir:

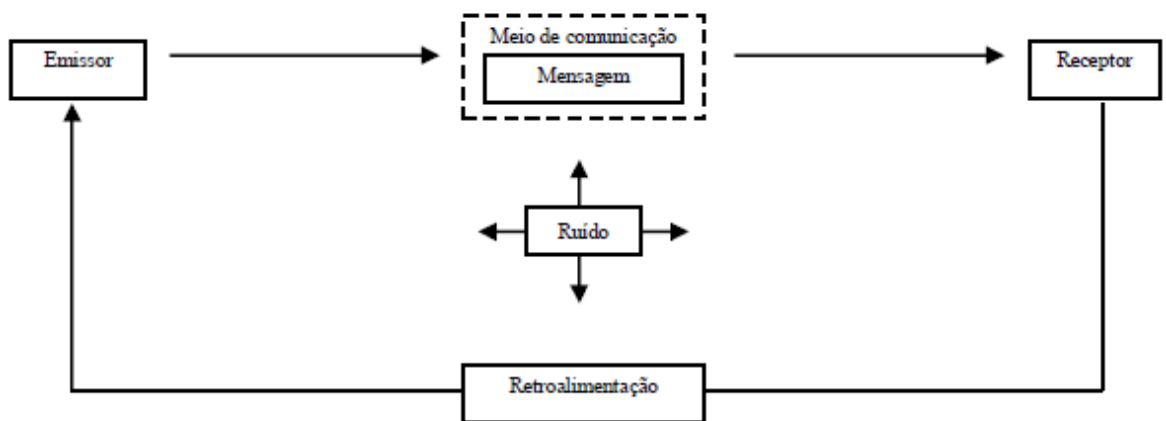


Figura 1: Modelo de fluxo comunicacional. (REDFIELD, 1967, p. 6).

Vale salientar que existe uma série de outros modelos mais recentes, construídos de forma a complementar ou até a se opor aos tradicionais. Ao considerar um número maior de elementos, eles acabam por alcançar um maior nível de detalhamento e variabilidade. Assim, para atender à intenção desta seção, de introduzir o fluxo comunicacional, um modelo simples como esse é suficiente, já

que os níveis de análise comunicacional mais detalhados serão pautados a partir de conceitos de Linguística e Pragmática, introduzidos mais adiante.

1.3 INFLUÊNCIAS CULTURAIS NO PROCESSO COMUNICATIVO E NEGOCIAL

Conceituar cultura remete ao mesmo estado de pluralidade de interpretações já descrito ao se introduzir o termo negociação. Esse é um tema que por si só daria conta de uma pesquisa, porém, dada sua importância no contexto deste trabalho, deve ser abordado, mesmo que de forma breve.

Hofstede (1991) entende cultura como um componente de um conceito maior denominado “programação mental humana” (HOFSTEDE, 1991, p. 18). Sua interpretação se adequa as escolhas teóricas adotadas nesta pesquisa, pois considera tanto a cultura quanto a natureza humana e a personalidade como fatores que contribuem para o comportamento e capacidade interpretativa. A imagem a seguir exhibe seu conceito na forma de uma pirâmide:

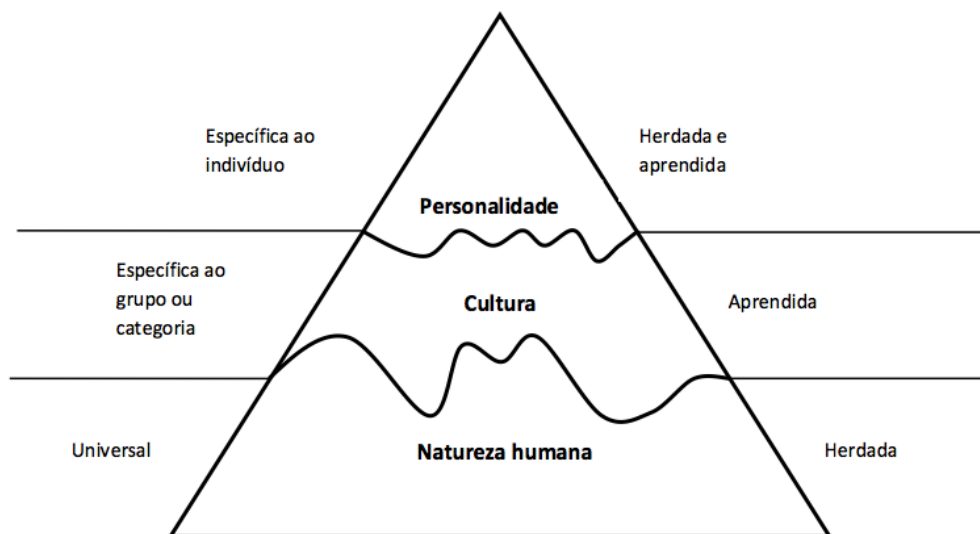


Figura 2: três níveis de programação mental humana (HOFSTEDE, 1991, p. 20).

Nesse conceito, o papel da cultura é fundamental dada sua importância para a programação mental. O resultado dessa programação é distinto para cada indivíduo, e impacta diretamente na forma como cada um deles se comunica, portanto não pode ser ignorado ou menosprezado ao se moldar uma análise comunicativa. A programação mental define diretamente a maneira como o indivíduo pensa, como enxerga o mundo e a si mesmo, e, por consequência, também na

forma como ele se expressa e compreende os demais. A importância aqui se concentra especialmente no modo como a diferenciação cultural entre os sujeitos pode impactar (positiva ou negativamente) o processo de comunicação entre eles.

Dada a importância do fator cultural na construção do contexto comunicativo, o negociador deve compreender e até esperar que a contraparte aja de modo distinto do seu, desde a forma como se porta, se relaciona e se expressa, até os métodos utilizados para negociar. É função desse, então, ser capaz de compreender a maneira como a contraparte deseja agir, e encontrar um modo de combiná-la à sua própria *práxis*, para então possibilitar o processo comunicacional e negocial.

Na tentativa de facilitar a interação entre pessoas oriundas de diferentes culturas, muitos autores realizam o trabalho de listar os traços culturais dominantes em cada país, de forma a apontar o que se pode esperar de cada um deles, o que resulta na formação de guias culturais.

É comum encontrar indicações, por exemplo, de que culturas nórdicas são pouco expressivas e avessas ao contato físico, enquanto os latinos são o exato contrário. Ou que norte-americanos preferem negociações rápidas, enquanto os japoneses demoram dias até tomarem uma decisão final. Quanto a tais descrições, apesar da utilidade, deve-se, sobretudo, ser cauteloso, pois uma abordagem baseada em uma suposição que não se confirme pode comprometer toda a relação entre as partes.

Martinelli, Ventura e Machado (2004) também desenvolveram sua lista de traços culturais por país. No entanto, foram prudentes ao advertir sobre o risco de se tomar tais informações como absolutas. Eles indicam que as características apresentadas, apesar de serem recorrentes, podem se distanciar muito de um caso concreto, e essa possibilidade deve ser considerada até que se tenha uma impressão real da contraparte. Segundo esses autores, não se deve considerar essas características como estereótipos, pois, além de correr o risco de não se confirmarem, podem eventualmente se tornar preconceitos e racismo (Martinelli, Ventura e Machado, 2004, p. 178).

A recomendação dada pelos estudiosos mencionados é que o profissional de N.I. deve procurar se informar sobre a cultura do país com o qual irá se relacionar, além de se inteirar sobre o momento atual da sociedade, sua história, suas características políticas, administrativas e jurídicas, e acima de tudo, procurar informações específicas sobre a contraparte, pois, como já exposto, ela pode se

distanciar do que se tem por usual para a sua nacionalidade. Essa busca caracteriza a tentativa válida de antecipar informações úteis e estimar as expectativas para o encontro. Nesse sentido, a preparação prévia é de máxima importância, porém é o uso que se faz das informações adquiridas previamente que define o sucesso da negociação.

Além disso, deve ser considerada também a relação entre idioma e cultura, visto que ambos evoluem conjuntamente e exercem influência mútua entre si. Tomando um idioma em particular, pode-se perceber que o falante pode precisar de mais ou de menos vocábulos para construir orações e exprimir suas ideias, e o nível de detalhamento verbal pode ser mais ou menos elevado, de acordo com o grau de dependência do contexto. (HALL, 1959, *apud* AFS Intercultural Programs, 2011). Tal noção inter-relaciona as competências culturais e linguísticas que são esperadas do negociador internacional.

Tal inter-relação, que possibilita a prática negocial, é amplamente conhecida e praticada, mesmo quando não considerada diretamente como um componente do processo (nesses casos, ela tende a acontecer caso outras tentativas não se mostrem eficazes). O diferencial do negociador é que este deve ser capaz de antever e reconhecer os fatores que impactarão o processo, e saber como lidar com eles de forma que seus efeitos gerem impactos positivos, e não o contrário.

O resultado prático é uma negociação mais fluida e exitosa, um cenário preferível, ao invés daquele em que não há planejamento e adaptabilidade, no qual o processo se desse por meio de tentativas bem ou malsucedidas.

Retomando a suposição inicial de que o domínio comunicativo pode impactar positivamente as negociações, percebe-se que essa é uma das maneiras pela qual o negociador pode aperfeiçoar o processo negocial, construindo uma relação que preze pela empatia e evite desgastes desnecessários. Uma dessas formas de aprimoramento pode se dar através da Linguística, tema do próximo capítulo.

2 PARÂMETROS LINGUÍSTICOS

2.1 A LÓGICA DE GRICE

De autoria do filósofo da linguagem Paul Grice, os conceitos de Implicatura, Cooperação e das Máximas Conversacionais, foram introduzidos no artigo científico intitulado *Logic and conversation*, datado de 1975.

É devido a esse título que sua argumentação é referida neste trabalho como “lógica de Grice”. Nos parágrafos seguintes, os conceitos trabalhados no seu artigo serão apresentados seguidos de sua análise e aplicação no campo das N.I., bem como da tentativa de combiná-los ao modelo conversacional em construção.

Antes de abordar as máximas conversacionais, núcleo da sua teoria, é necessário conhecer os conceitos de implicatura e de cooperação. Ambos são postulados no mesmo trabalho e se combinam para sistematizar, por meio de uma abordagem que engloba aspectos linguísticos, sociais, psicológicos e cognitivos, o que se pode entender como um *plano comunicacional*, ou seja, uma dimensão na qual as interações comunicativas acontecem.

Apesar de Grice não expressar diretamente a existência desse plano, pode-se presumi-la, tanto a partir do que está exposto em seu artigo, quanto pela combinação dos demais conceitos linguísticos descritos neste trabalho. Tal entendimento e terminologia são considerados levando em conta a própria natureza da interação comunicacional. Nesse sentido, sua utilização se dá por conta desta interpretação, não havendo a intenção de firmá-lo como um conceito inédito, dada a possibilidade de que outros autores já tenham postulado algo semelhante.

É comum da Pragmática realizar sua análise em níveis que trespassem os da Sintaxe e da Semântica (áreas mais correlatas), que se atêm mais à Linguística. No caso de Grice, sua abordagem faz com que ele seja reconhecido como um radical em relação aos estudiosos clássicos, exatamente por combinar aspectos como os citados nos parágrafos anteriores em suas postulações.

Nas páginas iniciais de seu trabalho, o autor aponta para uma aparente dualidade da língua. Grice argumenta que existe um distanciamento entre os significados atribuídos aos denominados dispositivos formais (signos) em relação aos seus análogos na linguagem natural. Essa última, trata da língua em uso, enquanto sistema interativo que possibilita a comunicação entre os indivíduos. Para

justificar seu argumento, afirma que parte do significado de uma mensagem pode não estar evidente nos signos pelos quais ela é expressa, estando implícito no contexto, de forma que somente aqueles nele inseridos conseguiriam assimilar seu significado real e integral. Para Grice, de um ponto de vista filosófico, esse distanciamento entre a informação contida nos signos em relação ao que é compreendido, é tomado como uma imperfeição da linguagem (GRICE, 1975, p. 42).

Tal conjuntura faz com que os falantes precisem interpretar sinais implícitos para compreender por inteiro as falas que lhes são proferidas, e é então que surge o que o autor denomina como “implicatura” (*op cit*, 1975, p. 43).

Ao considerar o fato de que mensagens podem ser transmitidas carregando significados além dos expressos nos signos que as compõem, a implicatura é, então, a porção complementar à explícita, que integraliza a informação assimilada pelos falantes.

Este é um ponto fortemente subjetivo em sua teoria, pois, supõe-se que falantes imersos num mesmo contexto comunicacional tenham noções comuns de implicatura. Todavia, devido à formação intelectual distinta de cada pessoa, não são raros os casos em que ocorrem divergências. Mesmo estando inseridos num mesmo contexto, nada impede que os falantes atribuam significados diferentes para uma determinada implicação.

Para evitar que isso acarrete ruídos comunicacionais, o autor apresenta o conceito que funciona como norteador, alinhando a intenção dos falantes em um sentido comum: trata-se do “princípio da cooperação” (*op cit*, 1975, p. 45).

Este princípio se manifesta de forma sutil. Entende-se que na medida em que dois ou mais falantes se comunicam, eles, mesmo que de forma não expressa, (como ocorre na maioria das vezes), decidem a respeito do que a interação irá tratar (o assunto), a forma como vão se comunicar (formalmente ou informalmente, por exemplo), o objeto específico que irão discutir, e o objetivo da interação. Esses termos são geralmente acordados tacitamente e ficam mais evidentes e específicos conforme a comunicação acontece. Por se tratar essencialmente de um aspecto cognitivo, as variantes acordadas podem mudar de acordo com as decisões dos falantes e com a natureza da interação.

Neste processo de acordos, a fala de uma das partes informa a outra sobre a direção em que se deseja conduzir a conversa, e a resposta, por sua vez, sendo condizente com a afirmação anterior, confirma o proposto e lança sua própria

proposição de direção. Dessa forma, conforme a interação se desenvolve, as partes proferem suas colocações, encadeando as falas em torno do objetivo comum da interação. Quanto mais é acordado, mais alinhadas se tornam as interpretações de implicaturas para o determinado contexto. É essa relação de cooperação que dá nome ao princípio, e esse trata essencialmente dos esforços em realizar movimentos conversacionais adequados ao que se espera da interação.

De forma a especificar como se dão os esforços de cooperação é que surgem as máximas conversacionais. Grice (*op cit*, 1975, p. 45, tradução minha) as liga ao princípio da cooperação da seguinte forma:

Realize sua contribuição conversacional tal como é requerida, no estágio em que ocorra, e pela proposta ou direção aceita para a interação na qual você está engajado. Assim configura-se o princípio da cooperação.²

As máximas são, então, descritas em quatro grupos, e suas nomenclaturas seguem o que fora antes proposto por Kant (no livro “Crítica da razão pura”, de 1781) para a sistematização do pensamento racional.

No caso de Grice, todavia, os termos assumem papéis distintos dos originalmente atribuídos pelo filósofo prussiano³. Listam-se então: quantidade, qualidade, relevância e modo, cujas respectivas definições serão descritas a seguir. Deve-se também considerar que, para algumas dessas máximas, o autor elabora supermáximas e submáximas.

Assim, a máxima de quantidade (*quantity*, no original) (*op cit*, p. 45. Tradução minha) se refere ao volume de informação que deve ser transmitido durante a fala. Suas submáximas são:

1. Faça sua contribuição tão informativa quanto requerida (para os dados propósitos da interação).
2. Não faça da sua contribuição mais informativa do que o necessário.⁴

O entendimento é o de que existe uma quantidade ótima de informação que deve ser transmitida, e que tal quantidade deve ser suficiente para responder ao

² No original: “Make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged. One might label this the COOPERATIVE PRINCIPLE”.

³ Essa forma de referir-se a Immanuel Kant considera sua nacionalidade. A Prússia corresponde atualmente a grande parte do território da Alemanha.

⁴ No original: “1. Make your contribution as informative as is required (for the current purpose of the Exchange).2. Do not make your contribution more informative than is required”.

propósito da comunicação. As quebras dessa máxima acontecem quando o nível informacional fica abaixo do esperado, não satisfazendo ao propósito da conversa, (como no caso de uma resposta vaga ou imprecisa), ou acima do nível, quando se fornece informação além do necessário (como no caso de respostas que incluem informações não requeridas na pergunta que a originou). De acordo com o conceito de implicatura, pode-se supor que um ouvinte procuraria por uma razão ou significado implícito para o eventual excesso ou falta de informação.

A máxima de qualidade (*quality*, no original) se relaciona com a veracidade e confiabilidade das informações transmitidas na fala. A ela Grice atribui a seguinte supermáxima: “Tente fazer com que sua contribuição seja verdadeira”⁵ (*op cit*, p. 46, tradução minha). Acompanham-na as seguintes submáximas: “1. Não diga nada que acredite ser falso. 2. Não diga algo ao qual lhe falte evidência adequada.”⁶ (*op cit*, p. 46, tradução minha).

A interpretação é a de que movimentos comunicacionais aceitáveis devem ser pautados na seguridade dos fatos. Como ficam evidentes nas submáximas, as quebras são o ato de mentir ou de falar algo sobre o qual não se tem garantia da veracidade.

Na sequência, a máxima de relevância (*relation*, no original), bem como o próprio nome indica, diz respeito ao que deve ser considerado relevante ou não para o determinado ato comunicacional. O autor é preciso ao defini-la somente com as palavras: “Seja relevante”⁷ (*op cit*, p. 46, tradução minha).

De acordo com o princípio da cooperação, pode-se presumir que falas relevantes são aquelas condizentes com o acordo cooperativo em desenvolvimento para o dado ato comunicacional. Assim, a quebra pode ser entendida como o ato de distanciar-se do acordado, ou de proferir falas não condizentes, sem uma devida razão ou conexão lógica.

Por último, a máxima de modo (*manner*, no original) é particularmente distinta, pois se relaciona não ao que se diz, mas à forma como se diz. Grice a designa como supermáxima: “seja perspicaz”⁸ (*op cit*, p. 46, tradução minha). Como submáximas são listadas:

⁵ No original: “Try to make your contribution one that is true”.

⁶ No original: “1. Do not say what you believe to be false. 2. Do not say that for which you lack adequate evidence”.

⁷ No original: “Be relevant”.

⁸ No original: “Be perspicuous”.

1. Evite obscuridade na expressão.
2. Evite ambiguidades.
3. Seja breve (evite prolixidade desnecessária).
4. Seja ordenado.⁹

As similaridades entre o que é apontado nesta máxima com o que fora descrito nas anteriores permite pensar que ela é complementar às demais nas suas formas expressas, ou seja, na realização do ato comunicacional por meio da fala. Considera-se da seguinte maneira: ao reunir as informações que deseja transmitir na sua fala, o falante aplica sobre elas as máximas anteriores, e para construir as orações de sua escolha é que ele aciona a máxima de modo. Nesse sentido, a preservação da máxima se dá quando o utilizador se expressa de forma clara, direta, breve e ordenada, enquanto que as quebras acontecem quando pelo menos uma ou todas essas características são substituídas pelos seus opostos.

Uma vez conhecidos os conceitos que compõem a visão Griceana da prática comunicacional, é possível avançar para a análise de suas possíveis aplicações em situações concretas, em especial nas N.I., enfoque deste trabalho.

A hipótese anteriormente mencionada na seção “Delimitação do tema”, de que o domínio linguístico pode aprimorar a prática comunicacional, é aqui associada ao que Grice expressa em: “Afirmo minhas máximas como o seu propósito sendo a maximização efetiva das trocas de informações”.¹⁰ (*op cit*, p. 47, tradução minha).

Um primeiro ponto de análise é o fato de que toda a teorização de Grice é bastante similar ao que se pode chamar de “bom senso” no âmbito cotidiano.

Todas as pessoas possuem habilidades comunicativas, e delas todas fazem uso, inclusive daquelas que se assemelham às máximas. É no próprio uso, combinado ao convívio em sociedade, que se aprende o que é mais ou menos adequado em termos de movimentos comunicacionais. Do contrário, as pessoas só seriam capazes de se comunicar efetivamente depois de aprenderem os conceitos de Grice, o que não é o caso.

O propósito dessa reflexão não é desvalorizar o trabalho de Grice. Pelo contrário, a equivalência entre a sua teorização e a prática comunicativa natural se configura como uma confirmação da sua visão. Nesse sentido, dominar a prática comunicacional em seus níveis natural e teórico confere uma vantagem àquele que

⁹ No original: “1. Avoid obscurity of expression. 2. Avoid ambiguity. 3. Be brief (avoid unnecessary prolixity). 4. Be orderly.”

¹⁰ No original: “I have stated my maxims as if this purpose were a maximally effective Exchange of information”.

conhece e aplica as máximas em suas falas, e é por esse motivo que elas são aqui adotadas como componentes da proposta de modelo conversacional em construção.

No caso das N.I., faz-se importante lembrar as visões já mencionadas de que essa prática é comumente vista como colaborativa (ganha-ganha), portanto a abordagem negocial pautada na cooperação é compatível com o princípio de cooperação concebido na lógica de Grice. Percebe-se uma similaridade entre as duas acepções do termo na tentativa de construir algo em conjunto. Ao assumir que tanto a relação comunicacional quanto a negocial se estabelecem por meio da cooperação, pode-se até mesmo considerar a possibilidade de que o esforço cooperativo seja comum para ambas. Ou seja, a colaboração acontece simultaneamente nos dois sentidos, de forma que se torna indistinguível o esforço cooperativo comunicacional do negocial. A aproximação entre os conceitos visa explicitar a percepção de que estabelecer uma boa relação comunicativa impacta positivamente o processo negocial.

O conceito de implicatura pode ser relacionado, nesse contexto, à forma como uma parte interpreta as falas da outra. Um negociador que conheça este conceito pode se posicionar mais atentamente para sinais e significados implícitos nas palavras e gestos da contraparte, e, a depender da situação, pode até mesmo utilizar-se dessa percepção em seu favor. As máximas, por sua vez, podem ser associadas às falas do negociador. Conhecê-las permite que esse reflita com mais exatidão sobre o que deseja dizer.

Essa última suposição acerca das máximas será explorada no esboço do modelo, no qual a sua utilização visará exatamente contribuir para uma melhor qualidade do processo de construção das falas.

Retomando a ideia de que convencimento e conquista são importantes componentes das negociações, percebe-se que o negociador pode fazer uso das máximas para formular falas que lhe confirmam maior eficiência comunicacional. Sendo bem sucedido, é provável que tal uso gere um efeito positivo nos processos comunicacionais e negociais.

Ser capaz de reconhecer o nível ideal de informação que deve emitir, evitar contradições e ambiguidades que possam ser exploradas por contra-argumentos ou brechas contratuais, bem como reconhecer os momentos e as formas para abordar temas mais sensíveis são exemplos práticos do domínio das máximas no contexto das N.I..

2.2 CONCEITOS DE TEXTO, CONTEXTO E GÊNERO TEXTUAL

De forma similar ao que acontece com os conceitos anteriormente apresentados, percebe-se mais uma vez a natural pluralidade de visões acadêmicas para esses termos. Por esse motivo, faz-se necessário esclarecer quais interpretações lhes são atribuídas neste trabalho, uma vez que tais conceitos são importantes componentes do plano comunicacional, bem como da proposta de modelo em construção.

Texto, contexto e gênero textual se combinam para constituir boa parte do plano comunicacional da forma como aqui abordado. Na prática, a relação entre eles é tão intrínseca que mesmo o ato de distingui-los torna-se árduo. A tentativa de defini-los serve mais como parâmetro metodológico que como método de especificação. Como será explicitado mais adiante, em certo sentido esses termos só se configuram como tais quando postos em conjunto.

Marcuschi adota uma visão da Linguística descrita como “textual-discursiva na perspectiva sociointerativa”. (MARCUSCHI, 2008, p. 61). Sua visão confere uma abordagem mais focada no uso da língua, ao invés da forma, mesmo que essa seja importante para caracterizar um dado gênero. Ele indica que a própria utilização da língua acarreta fenômenos linguísticos que só podem ser compreendidos ao expandir o campo de análise para além dos símbolos e significados. Tal alegação pode ser confirmada no seguinte trecho (MARCUSCHI, 2008, p. 16):

As noções de língua, texto, gênero, compreensão e sentido, bem como o enfoque geral da abordagem, situam-se na perspectiva da visão *sociointeracionista* da língua. Esse tipo de visão recusa-se a considerar a língua como um sistema autônomo e como simples forma. Aqui, a linguagem é vista como um conjunto de atividades e uma forma de ação.

Ao se observar o processo comunicacional por meio dessa perspectiva, pode-se perceber que é dada uma maior importância ao papel do falante. Nota-se que ele assume também o papel de causador de fenômenos linguísticos, ao invés de ser um mero usuário de um código estanque. Percebe-se assim, que certos fenômenos linguísticos acontecem exatamente por consequência da interação comunicacional.

Iniciando a fase de conceituações, o autor apresenta a seguinte noção de texto: “O texto é um evento comunicativo em que convergem ações linguísticas, sociais e cognitivas”. (BEAUGRANDE, 1997, *apud* Marcuschi, 2008, p. 72).

Marcuschi se apoia nessa afirmação para construir o argumento de que o texto é mais do que uma simples unidade de sentido e conteúdo. Para ele, trata-se de uma unidade comunicativa que combina regras sistemáticas da língua com padrões do uso natural (MARCUSCHI, 2008, p. 72-73).

É também objeto de discussão na Linguística o que configura um determinado ato comunicacional (seja ele na forma de fala ou escrita) como texto. Para abordar esse aspecto, destacam-se os princípios de textualidade. Segundo esses, um ato comunicacional é configurado como texto quando atende aos seguintes princípios: coesão e coerência, intencionalidade, aceitabilidade, situacionalidade, informatividade e intertextualidade. (BEAUGRANDE e DRESSLER, 1981, *apud* Marcuschi, 2008, p. 79).

Uma vez claro o conceito de texto adotado neste estudo, relaciona-se esse às falas do negociador. Desde que tal fala atenda aos princípios de textualidade, e que esteja de acordo com o contexto no qual é proferida, ela torna-se texto. Entende-se então, de acordo com esse ponto de vista, que ao se comunicar, o negociador está, em suma, produzindo texto.

Feita essa consideração, faz-se necessário, na sequência, definir o que vem a ser o contexto. Marcuschi se apoia na teorização de Dascal e Weizman (1987) para compreender este termo como sendo um “possível ordenador interpretativo” para as realizações textuais. Tal ordenador seria composto por dois tipos de informações: extralinguísticas e metalinguísticas (*op cit*, 2008, p. 244).

Em termos práticos, essas duas expressões visam distinguir a natureza das informações que se combinam à do texto proferido para compor o seu significado. Quando a informação provém dos conhecimentos de mundo (ou seja, conhecimentos gerais), é tratada como extralinguística. Já quando a informação é originada a partir dos conhecimentos de convenções e estruturas linguísticas, ela é denominada como metalinguística (*op cit*, 2008, p. 245).

Marcuschi utiliza como exemplo a frase “João é um sujeito alto” (*op cit*, 2008, p. 245) para esclarecer como se dá essa relação informativa. Nela, pode-se perceber que o termo “sujeito” é utilizado com um significado específico: o de designar alguém. Por conhecer a língua, logo as possíveis interpretações do termo, o ouvinte entende que, neste contexto, se trata desse significado e não de outro, como a designação gramatical do agente de uma oração, por exemplo. Tal informação, por ser oriunda da língua, é tomada como metalinguística. De forma

complementar, tem-se o termo “alto”. Embora o domínio da língua permita saber o que a palavra significa, pode-se indagar a partir de que altura deve-se considerar alguém como alto. É possível que o falante e o ouvinte da frase atribuam noções diferentes para esse termo, até mesmo de forma que um deles possa não considerar o tal sujeito como alto de acordo com os seus padrões perceptivos. Dessa maneira, como tal informação depende de experiências pessoais de cada participante da conversa, ela é tomada como extralinguística.

Percebe-se assim, que a informação contida no texto é naturalmente combinada a outras contidas nos planos cognitivo e interacional. Segundo tal interpretação, e com base nos conceitos já expostos pelos autores, configura-se a compreensão de contexto adotada neste trabalho.

Evidencia-se então a relação entre texto e contexto. A realização de um depende da existência do outro, visto que, de outra forma, a informação tende a tornar-se, em certa medida, ininteligível. É com base em postulações como as já apresentadas, que se considera habitualmente o contexto como um ambiente informacional que confere determinadas significações para um determinado sistema linguístico, estando tudo associado a um determinado evento comunicativo.

Dessa maneira, pode-se considerar a existência de um contexto específico das N.I.. Esse seria o ambiente que se configuraria quando as partes se propusessem a se comunicar no intuito de fazer negócios. Tal ambiente teria características específicas (como as já descritas no capítulo anterior), bem como um conjunto de gêneros distintos nos quais se dariam os atos comunicacionais.

Por último, para o conceito de gênero, Marcuschi (2008, p. 155) oferece a seguinte definição:

Gênero textual refere os textos materializados em situações comunicativas recorrentes. Os gêneros textuais são os textos que encontramos em nossa vida diária e que apresentam padrões sociocomunicativos característicos definidos por composições funcionais, objetivos enunciativos e estilísticos concretamente realizados na integração de forças históricas, sociais, institucionais e técnicas.

Na prática, pode-se identificar gêneros textuais distintos em diversas realizações comunicacionais típicas do cotidiano: telefonema, relatório, carta, *e-mail*, reportagem, discurso, canção, e assim por diante. O motivo pelo qual cada uma dessas interações configura um gênero distinto é o fato de que existe uma caracterização linguística e social própria de cada uma. Não se espera, por exemplo,

que alguém se comunique em um telefonema da mesma forma que se comunicaria ao proferir um discurso (embora seja possível, dado um determinado contexto). Existe, portanto, para cada gênero, uma série de movimentos comunicacionais característicos e mais aceitáveis.

A relação entre gênero textual e a prática das N.I. se dá na caracterização distinta dos eventos comunicacionais possíveis de serem praticados nesse contexto. É possível considerar gêneros particulares para, por exemplo: apresentação de produtos, discussão de termos de contrato, *networking*, visitas técnicas, entre outros. Dessa forma, dentro do contexto das N.I. existe um conjunto característico de gêneros distintos entre si. O negociador deve ser capaz de reconhecer e dominar o uso desses gêneros, de forma a utilizá-los eficientemente, garantindo (e possivelmente elevando) a qualidade do fluxo comunicativo nas negociações.

É com base na interpretação dos conceitos apresentados neste capítulo que se pressupõe a existência do já mencionado plano comunicacional. Este seria a dimensão na qual se combinariam ao aspecto linguístico o informacional, interacional e cognitivo (e possivelmente outros mais) no intuito de compor um espaço no qual informações possam ser trocadas de forma inteligível, viabilizando assim a realização das interações comunicacionais. A suposição de que exista tal plano é posta no sentido de localizar a prática comunicacional em um ambiente no qual essa é praticada. Os conceitos de texto, contexto e gênero são adicionados no intuito de dar forma a este campo, enquanto a lógica de Grice sistematiza o processo no qual informação é convertida em texto, assumindo então o papel de parâmetro de textualização.

Duas importantes ressalvas devem ser conferidas ao conceito de plano comunicacional na forma como aqui concebido. A primeira, leva em consideração a possibilidade de que outros autores já possam ter exposto tal visão, embora nada similar tenha sido localizado durante a pesquisa bibliográfica que originou e embasou este trabalho. E a segunda, ao fato de que, assumindo a sua existência, a escolha dos elementos que o compõem pode variar em relação aos apontados neste estudo. Neste, optou-se por pautá-lo em conceitos de Linguística para delimitar sua extensão, proposta e objeto resultante da sua realização.

3 PROPOSTA DE MODELO CONVERSACIONAL

3.1 RECORTES METODOLÓGICOS

A partir desta seção, inicia-se a tentativa de propor, tomando como base as teorizações e interpretações apresentadas anteriormente, um modelo conversacional para a prática de negociações.

Assim como qualquer outro modelo teórico, a proposta que hora se apresenta é limitada, na medida em que é necessário partir de uma simplificação da realidade para construí-la. Nesse sentido, existe um conjunto determinado de situações nas quais pode ser aplicada. Exatamente por causa de suas limitações, a proposta deve ser compreendida como um trabalho em construção, o qual certamente se beneficiará de futuras contribuições. Destaca-se especialmente a possibilidade de submetê-la a uma situação real, visando identificar seu grau de funcionalidade. Todavia, devido às condições de pesquisa e execução, tal teste empírico não tomará lugar neste trabalho, que se caracteriza eminentemente pela construção da proposta.

Parte-se do princípio de que a comunicação é uma habilidade comum para qualquer indivíduo, portanto a intenção é de fornecer uma alternativa para que essa se dê de forma mais eficiente, combinando um aparato teórico ao uso natural da linguagem.

A suposição é a de que a utilização de um modelo como o aqui proposto pode impactar positivamente o processo comunicacional. Considerando que a negociação se dá por meio da comunicação, uma potencialização desse fator tende a repercutir em todo o processo negocial. Dessa forma, tanto a interação comunicacional quanto os resultados dela advindos são impactados positivamente pela adoção exitosa de um modelo.

A proposta concentra atenção no processo de concepção das falas, portanto deve ser aplicada no momento em que o negociador estiver planejando o que deseja expressar para sua contraparte. O modelo sugere que o negociador identifique as informações que deseja transmitir e utilize sobre elas uma série de parâmetros

linguísticos e extralinguísticos para melhor formatar a informação em uma situação concreta de fala.

Atenta-se para o fato de que a variação de idiomas pode impactar diretamente na interação comunicacional, dado que cada idioma é dotado de características particulares. Para suprir as necessidades dessa variante, o modelo é baseado em uma unidade linguística comum a qualquer língua: o texto. Desde que o negociador tenha domínio suficiente sobre a língua para reconhecer seus padrões de textualidade, é possível ajustar os parâmetros de textualização para que possam refletir tais especificidades do idioma no qual se dá a interação.

Por último, listam-se os pressupostos considerados para a utilização do modelo:

1. Ambos os negociadores devem reconhecer o valor da comunicação no processo negocial, portanto é seguro assumir que a contraparte também faça uso de algum modelo, seja ele sistemático ou tácito, para aperfeiçoar a interação e incrementar os resultados da negociação.
2. O negociador deve assumir que a intenção primeira da contraparte é atender aos interesses de quem ela representa, na forma de uma negociação exitosa. Para atingir tal intenção é necessário passar pelo processo negocial, e uma vez que este se dá por meio da comunicação, as ações comunicativas tendem a ser orientadas pelo objetivo extralinguístico de atender a tal intenção. Assim, identificar tal objetivo confere uma vantagem comunicacional e negocial.
3. O negociador deve procurar se exprimir sempre da melhor forma possível para o devido fim. Todavia deve-se considerar que a interpretação das suas falas depende de uma série de configurações linguísticas e extralinguísticas da contraparte, podendo variar e diferir do que se pretendia. A possibilidade de insucesso ainda é significativa, logo, deve-se sempre se assegurar de que o entendimento entre as partes segue em sintonia.
4. O negociador deve ter domínio sobre o gênero textual utilizado na interação, bem como uma ampla percepção dos elementos que formam o contexto comunicacional. Tais fatores contribuem para definir os movimentos comunicacionais mais aceitáveis, e o negociador pode fazer uso dessa informação para medir o nível de aceitabilidade da fala que deseja proferir.

3.2 REPRESENTAÇÃO VISUAL E ESQUEMATIZAÇÃO

Esta seção tem por objetivo detalhar a proposta de modelo. Para tanto, serão utilizadas imagens para facilitar o entendimento das máximas conversacionais e de suas aplicações. Deve-se salientar, todavia, que o uso imagético serve somente como referência visual para compreensão da proposta. O funcionamento da proposta de modelo se dá na mente do falante e não precisa ser transcrito para que seja aplicado.

Outra importante ressalva deve ser feita no que se refere ao uso das imagens, pois o processo de conversão de conceitos, ideias e informações em figuras, limita a capacidade de representação dessas. Nelas, é feito uso de formas geométricas para ilustrar informação, fala e percepção, estas que não possuem uma forma definida, portanto, essa retratação é uma abstração que visa somente facilitar a compreensão.

A intenção básica da proposta é converter um determinado conjunto de informações em uma fala, o que se dá por meio dos parâmetros de textualização, que funcionam como filtros pelos quais a informação é submetida no processo de conversão em fala. Esse processo é organizado em três etapas, que serão detalhadas a seguir.

A primeira etapa é denominada como *Reconhecimento Informacional*. Nela, o falante deve realizar a tarefa de selecionar, dentre todas as informações à sua disposição, aquelas que são potencialmente úteis para a negociação. Essa etapa, dadas suas semelhanças com as práticas que comumente ocorrem na fase de preparação negocial, pode ser nela incluída.

Recomenda-se que o negociador prefira manter essas informações na sua memória, ao invés de transpô-las para uma lista de anotações, por exemplo. Mesmo que isso facilite a recapitulação, tal recomendação se justifica, pois a lista de anotações já seria uma realização textual por si, e como tal, tende a refletir somente uma parcela da informação uma vez presente na mente do seu autor.

A representação dessa etapa é simples. O retângulo na cor preta corresponde ao conjunto de informações selecionadas pelo negociador, que estariam, de forma análoga, alocadas no interior da forma geométrica, sendo então representadas pela textura que a preenche. Reforça-se novamente a ressalva de que a imagem é

somente uma abstração, e a alocação das informações está situada, na verdade, na mente do falante. Confere-se o exposto na figura a seguir:

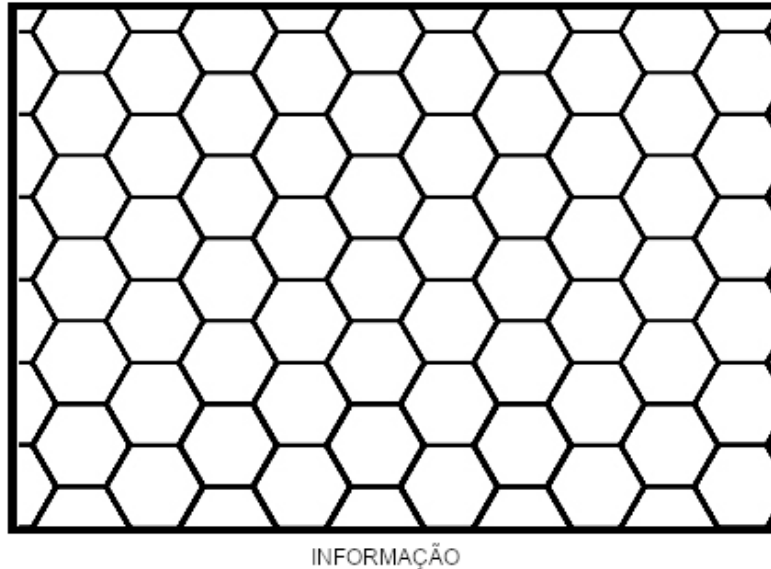


Figura 3: Primeira etapa – Reconhecimento Informacional

A segunda etapa é denominada como *Concepção da Fala*. Nela, o negociador faz uso das máximas conversacionais enquanto parâmetros de textualização. A partir dessas, o falante consegue exercer sobre a informação selecionada, uma série de critérios que a filtram, usando somente a porção dessa que for mais adequada para a fala.

Para retratar esta etapa, cada máxima é expressa como uma linha reta. Essas linhas são posicionadas de tal modo que um segundo retângulo é formado no intervalo entre elas. Assim, o funcionamento das máximas como filtros faz com que o posicionamento das retas seja deslocado de maneira independente, na direção das bordas ou do centro do retângulo anterior, ao qual essas se sobrepõem, sendo esse deslocamento determinado pela forma como as máximas interagem com a informação. Tal modelagem deve ficar mais evidente por meio da imagem a seguir, que retrata essa etapa, além do detalhamento textual apresentado na sequência. Importante perceber que a designação de cada máxima pode ser intercambiada quando correlacionadas as retas expressadas na figura. Essa possibilidade é conferida na medida em que a representação visual visa somente espelhar o que acontece na mente do falante, este que pode optar por uma alocação distinta da expressa na figura, o que não interfere no funcionamento do modelo.

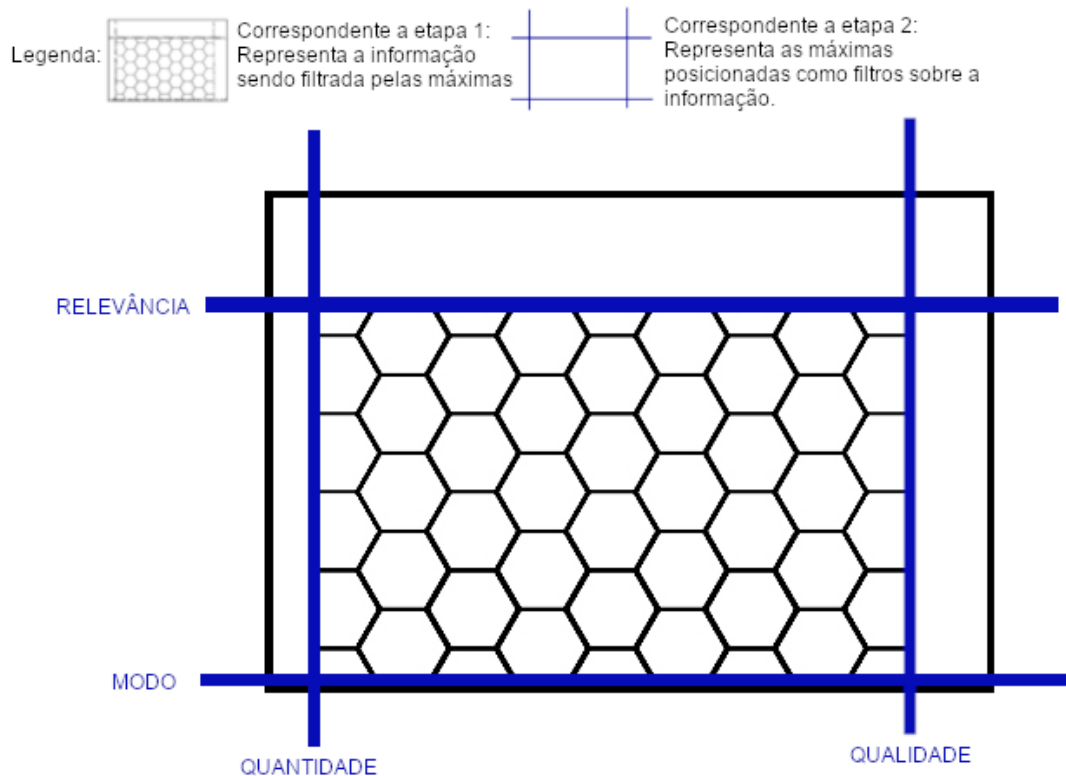


Figura 4: Segunda etapa – Concepção da Fala

A máxima de quantidade, dada sua natureza, filtra a informação de acordo com a reflexão da quantidade ideal de detalhamento a ser fornecido. Por meio dessa máxima, o negociador analisa a informação e decide o quão detalhada deseja que seja a sua fala. Assim, na representação da proposta, a reta correspondente a essa máxima se desloca em direção ao centro do retângulo caso opte-se por não incluir determinadas partes da informação (que são representadas pelo intervalo entre a borda e a posição atual da reta). Tal reta desloca-se em direção à borda caso opte-se por incluir determinados detalhes presentes na informação (representados pelo intervalo entre essa reta e o centro do retângulo).

A máxima de qualidade filtra a informação utilizando como critério a veracidade e a segurança daquilo que se deseja proferir. O falante, com base nela, decide quais detalhes da informação estão aptos a serem incluídos na fala (o que desloca a reta correspondente a essa máxima na direção da borda do retângulo preto), ou no caso de a informação não passar pelo filtro da máxima, ela é excluída da fala (deslocando-se a reta na direção do centro, o que deixa de fora a informação considerada inapta).

A máxima de relevância, como o próprio nome sugere, faz com que o falante possa considerar se a informação é relevante para o dado propósito da

comunicação. Em caso afirmativo, a informação é incluída na fala, e isso desloca a reta correspondente na direção da borda do retângulo preto, fazendo com que mais da informação fique dentro do intervalo resultante das retas. Caso a informação não seja considerada relevante, é excluída da fala, deslocando a reta na direção do centro da forma geométrica.

Por último, a máxima de modo, como postulada por Grice, corresponde às demais máximas na forma de enunciação. Na proposta de modelo, ela atua no sentido de permitir que o falante reflita como deseja exprimir a informação já filtrada pelas máximas anteriores. Por meio de uma leitura contextual, o falante deve ser capaz de induzir o modo preferível para o ato comunicacional em andamento. O conhecimento da máxima permite saber que clareza e ordenamento são componentes indispensáveis para garantir uma boa fala, e a partir desses o falante precisa apenas encontrar a forma mais adequada para realizá-la.

A representação procura espelhar a natureza distinta dessa máxima, e por isso, a linha a ela correspondente é somente inserida na imagem, no intuito de integralizar uma forma retangular ao se combinar com as demais retas já descritas. Assim, essa reta não apresenta padrões de deslocamento em nenhuma direção, tendo somente a função de completar a forma geométrica do novo retângulo.

Procura-se, por meio da representação imagética dessa etapa, ilustrar a ação das máximas sobre a informação na forma de linhas que podem se deslocar de maneira independente, e após serem posicionadas resultam em um novo retângulo, sobreposto ao anterior. Esse representa a porção de informação que compõe a fala.

Percebe-se na imagem, que o deslocamento das retas fez com que parte da informação não ficasse dentro da nova forma retangular. Esse intervalo, agora branco, representa a porção da informação que foi descartada pelo filtro das máximas conversacionais e não foi incluída na fala. Esta imagem intenta retratar o que acontece na mente do falante enquanto ele concebe a fala. As máximas fazem com que ele opte por incluir ou excluir parte da informação, proferindo somente a porção que julga ser mais adequada, aqui representada pelo conteúdo remanescente no retângulo azul.

A terceira e última etapa, é denominada como *Comparação Ideal*. Nela, o negociador faz uso da percepção contextual, da leitura dos sinais expostos pela contraparte, e de todas as demais informações adquiridas ao longo do processo negocial, para gerar uma suposição do que seria o movimento comunicacional mais

adequado para o dado evento comunicacional. Essa suposição permite que o negociador imagine quais elementos da informação poderiam compor uma fala dotada de máxima aceitabilidade para aquela interação.

A partir dessa idealização, o negociador pode comparar tal expectativa de fala ao que ele pretende proferir efetivamente. Essa comparação permite considerar alterações na sua concepção, no sentido de aproximá-la à expectativa. Todavia a correspondência entre essas não precisa ser total, na medida em que fatores extralinguísticos podem exercer influências fortes o suficiente para justificar alguma distinção entre essas.

Como exemplificação, pode-se considerar uma situação em que o negociador opte por não incluir tantos detalhes na sua fala, como seria esperado que essa contivesse. O motivo para tanto pode ser a preservação de informações que possam ser utilizadas contra o negociador em um momento seguinte, o que o colocaria em desvantagem. Assim, um elemento extratextual é capaz de influenciar a concepção das falas, portanto, não somente esse quanto todos os demais elementos extratextuais devem ser considerados.

A representação dessa etapa é dada por outra forma retangular, posicionada sobre as demais. Sua posição é definida com base na similaridade entre a expectativa e a concepção de fala, de maneira que quanto mais semelhantes forem, mais próximos serão os seus posicionamentos, tendendo assim a ocupar o mesmo espaço no interior do retângulo que representa a totalidade informacional que gera as falas.

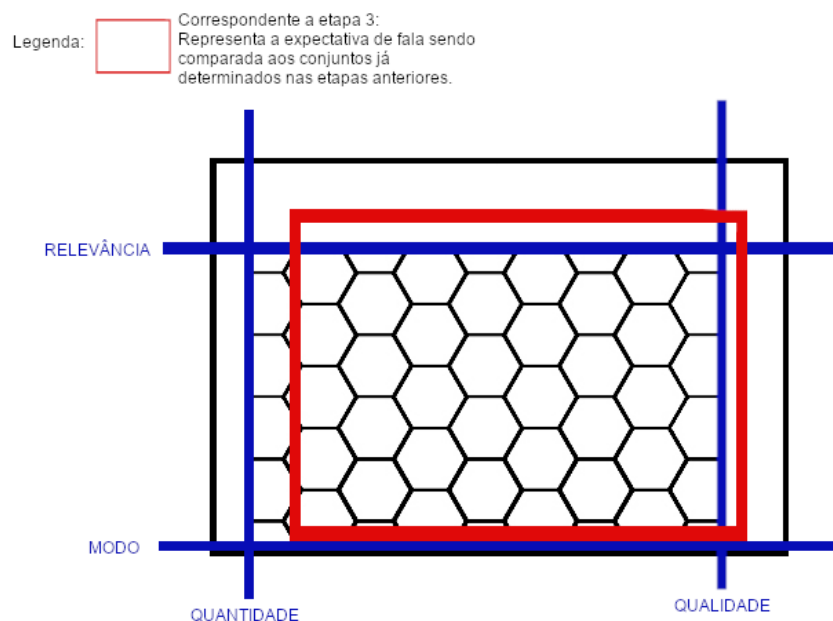


Figura 5: Terceira etapa – Comparação Ideal

A imagem anterior representa essa descrição, posicionando o retângulo da expectativa de fala em uma posição quase idêntica ao da fala concreta, o que indica que na situação representada, ambas são extremamente semelhantes, sendo as distinções dadas por fatores extralinguísticos, que serão explorados adiante.

Mencionando os fatores extralinguísticos, é necessário destacar que esses não são expressos na representação visual da proposta, por serem demasiadamente variáveis. Situações específicas têm fatores extralinguísticos específicos, e é por isso que eles devem ser considerados à luz das situações reais às quais estão associados. Podem ser incluídas aqui algumas características próprias das N.I. mencionadas anteriormente, como a influência exercida pelas orientações culturais das partes, e as abordagens que elas pretendem adotar na negociação (cooperativa, competitiva, ou ainda outras). Tais fatores são importantes componentes do contexto, e o negociador deve ter a percepção e a sensibilidade necessárias para reconhecê-los, pois, como tais, exercem influência direta sobre os textos produzidos no determinado evento comunicativo.

São esses os elementos e etapas que configuram a proposta e o seu funcionamento. Destaca-se que, assim como mencionado na seção 2.1 “A lógica de Grice”, é possível identificar similaridades entre a teorização adotada, e o uso natural da linguagem. Tal similaridade é tomada como um aspecto positivo, e é incorporada à proposta, pois, baseando-a no uso natural, torna-se mais fácil sua aplicação e mais provável a sua eficiência em situações reais.

Considerar tantos elementos para compor cada uma das falas, pode levar um tempo maior do que o habitual para se formular afirmações. Por mais que seja usual permitir que as partes tomem certo tempo para se decidirem e se expressarem durante a negociação, esse não pode se estender demasiadamente, sob o risco de comprometer o ritmo natural da interação comunicativa. É por esse motivo que a proposta visa espelhar o uso natural, na intenção de permitir a formulação das falas em um tempo aproximado ao que se levaria em uma situação concreta de uso.

Uma vez esclarecida a proposta de modelo conversacional construída neste trabalho, é importante avançar, na seção seguinte, para uma apresentação acerca das possibilidades de aplicação dessa na prática das Negociações Internacionais. Tal seção analisará a proposta em uma situação hipotética construída a partir dos expostos nos capítulos anteriores.

3.3 POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO

É importante ressaltar que as possibilidades apresentadas nesta seção se tratam de uma série de suposições, e que somente por meio de testes empíricos pode-se comprovar os reais efeitos de sua aplicação. Dessa maneira, tal seção toma lugar no sentido de aproximar a proposta de modelo ao campo de estudo das Negociações Internacionais, no qual este trabalho é desenvolvido.

Consideram-se enquanto características do ambiente de N.I., todos os elementos apontados no capítulo um “Negociações Internacionais e comunicação”. E para a prática comunicativa que ocorre neste ambiente, considera-se o exposto no capítulo dois “Parâmetros linguísticos”. É a partir desse conjunto de características que se desenvolve a série de hipóteses acerca das possibilidades de aplicação da proposta de modelo apresentada.

Reconhece-se também a possibilidade de que outras características importantes deste campo não tenham sido abordadas ao longo deste estudo. Em relação a isso, justifica-se que todo o conteúdo apontado anteriormente, foi utilizado para embasar esta análise, e no caso de não serem suficientes para cobrir toda a amplitude da complexa prática de N.I., buscou-se, ao menos, abordar os seus principais fatores.

É imprescindível, então, retomar a informação anterior de que existe, dentro do contexto de N.I., uma série de gêneros textuais característicos. É por meio desses gêneros que acontece a prática comunicativa, e esta, por sua vez, é o que viabiliza a negociação. Assim, um desses gêneros foi selecionado para ser analisado nesta seção.

Dentre os incluídos nessa série, pode-se destacar, por exemplo, o gênero “discussão de termos de contrato”. Habitualmente, por se tratar de uma etapa mais avançada da negociação, esse tende a acontecer em um momento posterior ao primeiro contato, quando uma boa relação entre as partes já está estabelecida. Nele, as partes tendem a já estarem dispostas a celebrar o negócio, e passam a discutir os pormenores que devem ser estipulados no contrato. Por outro lado, é também um dos momentos mais sensíveis, dadas as chances de haver discordâncias.

Além disso, é um gênero no qual existe uma grande alternância entre o papel de falante e ouvinte, isso porque ambas as partes querem deixar claro suas ambições e condições, para que sejam oficialmente incluídas no contrato. Para além do nível linguístico, pode-se observar a possibilidade de descontentamento em alguma das partes, caso essa não se sinta satisfeita com os termos do contrato. É comum também que nesta etapa as partes não priorizem tanto a contenção de informações, preferindo explicitá-las para justificar afirmações que lhes confirmam benefícios.

Dada a importância dessa fase para o processo negocial como um todo, pode-se considerá-la como uma boa oportunidade para aplicar a proposta de modelo conversacional, especialmente pelo fato de que os benefícios advindos de sua aplicação podem conferir ganhos reais na negociação. Reconhece-se também que este é um dos momentos nos quais o negociador deve se exprimir com o máximo de qualidade e cautela, pois algum erro neste sentido pode elevar o nível de tensão, comprometer a relação e possivelmente inviabilizar a conclusão do negócio.

Não se deve confundir, todavia, a dita cautela, com uma abordagem de aceitação total. Apesar do risco, este é um momento oportuno para buscar alternativas que maximizem os ganhos oriundos do negócio. O negociador deve ter controle para saber exigir e conceder na medida certa, de forma a garantir resultados satisfatórios para ambas as partes.

Analisando-se esta situação a partir da proposta de modelo, destacam-se inicialmente duas máximas: quantidade e modo. Quantidade, pois como já mencionado, este é o momento de proferir os melhores argumentos para justificar as intenções, e para tanto, se deve fazer uso de todas as informações disponíveis, sob o risco de não ser suficientemente convincente se optar por reter alguma informação. E modo, pois, como já mencionado, é um momento delicado. Ao fazer uso da máxima de modo, o negociador pode encontrar maneiras para argumentar com clareza suficiente para convencer a contraparte, bem como suavizar os efeitos que uma afirmação mais forte poderia causar.

As máximas de qualidade e relevância também podem contribuir fortemente. Dada a delicadeza da situação, na qual ficam explícitas tanto as possibilidades de lucros quanto os riscos de perdas, existe a possibilidade de o negociador quebrar

(intencionalmente ou não) algumas dessas máximas, no afã de concluir o negócio em uma condição satisfatória.

Ao fazer uso do modelo, o negociador consegue, por meio da máxima de qualidade, que assegura a confiabilidade e segurança, minimizar esse risco de adequação através de uma análise sistemática da informação que irá compor suas falas, evitando ceder à pressão de mentir ou de falar a respeito do que não se tem segurança de veracidade. Já a máxima de relevância vem assegurar que o negociador possa avaliar criticamente quais informações irão compor seus argumentos. Dessa forma, mesmo inclinado a lançar mão com maior intensidade das informações para garantir um maior convencimento, o negociador dispõe de um meio para avaliar se tal informação é mesmo relevante em relação a tais circunstâncias.

Retomando brevemente os efeitos observados a partir da proposta de modelo, destacam-se os seguintes aspectos:

- Quantidade: Incluir mais informações nas falas para assegurar maior convencimento;
- Qualidade: Certificar-se da segurança e confiabilidade das informações;
- Relevância: Análise crítica da pertinência das informações a serem incluídas;
- Modo: Argumentar com clareza e suavizar efeitos de rispidez.

Percebe-se então, como impacto positivo da sua adoção, que o modelo passa a conferir um caráter preventivo, minimizando a chance de inadequação por meio de um planejamento sistemático das falas.

Considerando-se esta possibilidade de aplicação enquanto uma dentre várias possíveis, acredita-se haver, no campo das N.I., amplas oportunidades para utilização de modelos como o proposto neste trabalho. O próprio campo demanda e incentiva a elevação constante dos padrões de qualidade da prática negocial, e é neste sentido que se justifica a iniciativa de estudo que se conclui na elaboração dessa proposta de modelo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma vez apresentados e discutidos os capítulos anteriores, aspira-se que o trabalho tenha atendido aos seus objetivos propostos. Ao abordar o aspecto comunicativo por meio de elementos da Linguística, procurou-se demonstrar como conhecimentos dessa área podem ser de utilidade para compor a competência comunicativa do negociador internacional.

O campo das N.I. é vasto e complexo, de forma que, qualquer análise nele desempenhada, deva deixar clara a sua ênfase, permitindo justificar a atenção em um determinado aspecto dessa prática. No caso desta pesquisa, a intenção foi descrever a prática comunicativa e explicitar sua importância no processo negocial, ao ponto de reconhecê-la como uma competência fundamental dentre àquelas que compõem o perfil do negociador. Tal interpretação foi o ponto de partida para toda a discussão desenvolvida.

A partir dessa abordagem e fazendo uso das visões de diversos autores organizadas por Martinelli, Ventura e Machado (2004), procurou-se identificar como e de que forma a comunicação toma parte no processo negocial. Uma vez reconhecido seu papel e importância, pautou-se sua análise através de elementos da Linguística, em especial na interpretação desses por Marcuschi (2008), que se mostraram similarmente dinâmicos, bem como o próprio campo das N.I., motivo que justificou sua adoção. Foram abordados também os conceitos de Grice (1975), que além de auxiliarem na descrição do processo comunicativo, serviram ainda como base para a proposta de modelo conversacional, no qual as máximas conversacionais atuam como parâmetros de textualização.

A proposta de um modelo conversacional como produto deste trabalho se dá na tentativa de fazer uso do domínio linguístico no ambiente das N.I., bem como se configura em uma tentativa de contribuir para este campo de estudo. Quanto a sua construção, considera-se que o exposto tenha atendido ao objetivo geral, tanto na forma da sua postulação, quanto na descrição e análise do ambiente negocial, que justificam a sua elaboração. É importante reconhecer, todavia, que esforços no sentido de elevar a qualidade da interação comunicacional demandam um nível ainda maior de pesquisa e avaliação, de forma que estudos futuros possam vir a

contribuir, não somente para acrescer esta proposta, como para sugerir outras abordagens que culminem em impactos positivos no processo comunicacional em N.I..

Quanto aos objetivos específicos, procurou-se, sobretudo, explicitar a inter-relação entre Linguística, Comunicação e N.I., tentativa essa refletida nos esforços para aproximar estes campos, apontando similaridades e possibilidades de interação em usos concretos. Através desse estudo, buscou-se apontar como conhecimentos dessas áreas podem ser combinados no sentido de compor competências efetivas para o negociador internacional. Ao considerar essa possibilidade, a pesquisa visa sugerir uma maior atenção a esses componentes, tanto na prática profissional quanto na formação acadêmica em N.I..

No que se refere à formação, ao considerar os cursos de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, percebe-se que há não somente a oportunidade, como também a necessidade de se abordar as áreas mencionadas. Seja de forma isolada, ou associada ao já presente aprendizado de línguas, existem diversas maneiras por meio das quais esses componentes podem ser adotados. Acredita-se que a construção teórica deste trabalho possa incitar uma reflexão acerca da adoção desses conceitos.

É importante também deixar claro que não toma lugar nesta pesquisa a discussão acerca da presença ou da falta desses componentes nas grades curriculares dos cursos LEA-NI. Tal ponto é abordado no sentido de prover uma sugestão e não uma conclusão quanto a essas possibilidades.

Por fim, aspira-se que trabalhos como este tenham potencial para contribuir com a área, essa que no Brasil ainda segue tomando forma e buscando espaço no mercado. Tal conjuntura é mesmo um motivador para que a qualidade da prática comercial siga em processo de contínuo aprimoramento, tanto nos aspectos aqui abordados, quanto em outros.

REFERÊNCIAS

AFS Intercultural Programs. **Contribuições de Edward T. Hall**. Disponível em: <https://s3.amazonaws.com/wocas3/telligent.evolution.components.attachments/13/1637/00/00/00/00/74/76/Contribuicoes+de+Edward+T.+Hall...para_amigos+do+AFS.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJC2S635RRRB3EOPQ&Expires=1526071654&Signature=ulNcPsrJEFc0AsNer6fg1O7OMcg%3d>

Acesso em: 10 de abril de 2018.

DIAS, M. A. G. **Jogos de barganha: introdução e solução cooperativa de Nash**. São Paulo, 2006. Disponível em: <http://marcoagd.usuarios.rdc.puc-rio.br/pdf/barganha_cooperativa_nash.pdf>

Acesso em: 27 de março de 2018.

GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D. T. A pesquisa científica (p. 31-41). In: **Métodos de pesquisa**. Rio Grande do Sul: Editora UFRGS, 2009.

GRICE, H. P. **Logic and conversation** (p. 41–58). In: Syntax and semantics 3: Speech arts. Londres: Editora Elsevier, 1975. Disponível em:

<<http://lefft.xyz/psycholingAU16/readings/grice1975-logic-and-conversation.pdf>>

Acesso em: 05 de fevereiro de 2018.

HOFSTEDE, G. 1. Os níveis de cultura (p. 17-34). In: **Culturas e organizações – Compreender a nossa programação mental**. Lisboa: Editora Sílabo Ltda., 1991.

MARCUSCHI, L. A. **Produção Textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Editora Parábola editorial, 2008.

MARTINELLI, D. P.; VENTURA, C. A. A.; MACHADO, J. R. **Negociação internacional**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2004.

MEURER, J. L.; MOTTA-ROTH, D. 2. Esboço do modelo (p. 17-27). In: **Parâmetros de textualização**. Rio Grande do Sul: Editora UFSM, 1997.

REDFIELD, C. E. (Figura 1 - p. 6). In: **Comunicações administrativas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1967.