



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

**A APLICAÇÃO DA *FACE-NEGOTIATION THEORY* ÀS NEGOCIAÇÕES E
ÀS MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS**

MALINA ALMEIDA

João Pessoa
2021

MALINA ALMEIDA

**A APLICAÇÃO DA *FACE-NEGOTIATION THEORY* ÀS NEGOCIAÇÕES E
ÀS MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para obtenção de grau em Bacharel em Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais, como parte do requisito para a aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso LEANI II.

Orientador: Prof^o Roberto Vilmar Satur.

João Pessoa
2021

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

Parecer da Banca Examinadora pela Aprovação do Trabalho de Conclusão de
Curso, intitulado:

**A APLICAÇÃO DA *FACE-NEGOTIATION THEORY* ÀS NEGOCIAÇÕES E
ÀS MEDIAÇÕES INTERCULTURAIS**

Elaborado por Malina Almeida

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

João Pessoa, 17 de Junho de 2021

Professor Dr. Roberto Vilmar Satur
Presidente da Banca e Orientador

Professora Ma. Claudia Caminha Lopes Rodrigues
Membro da Banca Examinadora

Professora Dra. Ana Carolina Vieira Bastos
Membro da Banca Examinadora

AGRADECIMENTOS

Antes de qualquer outra pessoa, gostaria de agradecer à minha família, especialmente a minha mãe, por toda a ajuda e apoio durante toda a minha vida. Por, mesmo com as dificuldades de vez em quando, sempre acreditou em mim e me apoiou em todas as minhas decisões, algo que sei que vai continuar fazendo pelo resto da minha vida, mesmo se nem sempre concordarem plenamente com minhas decisões.

Gostaria também de agradecer ao meu orientador, Roberto Satur, pela paciência, compreensão e apoio durante esses últimos dois semestres. Sei que não foi fácil, mas o final chegou e o trabalho foi concluído.

Além disso, quero agradecer à todos os outros professores e professoras que me acompanharam durante os meus anos neste Curso. Foram anos maravilhosos, cheios de experiências boas, oportunidades, conhecimentos e aprendizagens. É uma pena que, por causa do período difícil em que nos encontramos (pandemia em 2020 e 2021), eu não tenha a oportunidade de me despedir e agradecer pessoalmente, porém o encontro à distância é melhor do que uma total ausência e tenho certeza que, futuramente, nossos caminhos vão se cruzar novamente de alguma forma.

Os anos foram inesquecíveis, porém estou preparada para encerrar essa fase da minha vida, mesmo que triste também, e ansiosa para iniciar uma nova, que eu espero que seja tão boa quanto ou ainda melhor.

Dedico este trabalho à todas e todos que me ajudaram, direta e indiretamente, nos meus anos como parte deste Curso, e, em especial, aos meus pais.

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Instituição	UFPB – Universidade Federal da Paraíba Endereço: Reitoria Campus I, Cidade Universitária, s.n., CEP: 58039-900. João Pessoa/PB Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes Campus I, Cidade Universitária, s.n., CEP: 58039-900. João Pessoa/PB
Dirigentes	Reitoria: Reitor: Prof ^o . Dr. Valdiney Veloso Gouveia Vice-Reitora: Profa. Dra. Liana Filgueira Albuquerque Pró-Reitora de Graduação: Profa. Dra. Silvana Carneiro Maciel Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes: Diretor: Prof. Dr. Rodrigo Freire de Carvalho e Silva Vice-Diretor: Prof. Dr. Marcelo Sitcovsky Santos Pereira Departamento de Mediações Interculturais: Chefe: Prof. Dr. Daniel Antonio de Sousa Alves Vice-Chefe: Profa. Dra. Ángela María Erazo Munoz Curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais: Coordenador: Profa. Ma. Silvia Renata Ribeiro Vice-Coordenadora: Profa. Dra. Katia Ferreira Fraga
Trabalho de Conclusão de Curso	Título: A Aplicação da <i>Face-Negotiation Theory</i> às Negociações e às Mediações Interculturais Vínculo: Disciplina de Trabalho de Conclusão do Curso II
Execução	Orientação: Prof ^o Roberto Vilmar Satur Aluna: Malina Almeida

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

A447a Almeida, Malina.

A aplicação da Face-negotiation theory às negociações e às mediações interculturais. / Malina Almeida. - João Pessoa, 2021.

41 f.

Orientador: Roberto Vilmar Satur.

TCC (Graduação) - Universidade Federal da Paraíba/Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes, 2021.

1. Face-Negotiation Theory. 2. Comunicação intercultural. 3. Negociação intercultural. 4. Mediação intercultural. 5. Preservação da face. I. Satur, Roberto Vilmar. II. Título.

UFPB/CCHLA

CDU 339:316.77

RESUMO

A *Face-Negotiation Theory*, de Ting-Toomey, apesar de ter tido suas origens e bases em 1985, sofrendo alterações com o passar dos anos, ainda é muito pouco explorada em nosso país. Trata-se de uma teoria importante, ainda mais nos dias de hoje, pois aborda os conflitos que podem ocorrer quando pessoas de diferentes países e culturas estão em uma negociação ou mediação e sentem a necessidade de manterem a face, o que é algo que sempre tentaram. Face refere-se à identidade ou imagem individual, seu significado é ambíguo e diferente de cultura para cultura. O objetivo deste trabalho foi abordar a teoria de Ting-Toomey, apresentando suas taxonomias centrais e proposições, demonstrando e estudando as diferentes formas de *facework*, que referem-se aos comportamentos ou estratégias internacionais verbais e não-verbais que usamos para proteger ou salvar a face e também, conjuntamente, para ameaçar/atacar ou mesmo salvar a face da outra parte do conflito, e de preocupações com a face que uma pessoa pode ter dependendo de sua cultura e da situação de conflito em que se encontra. Essa pesquisa foi de natureza bibliográfica e telematizada, tendo sido usados livros e artigos anteriormente publicados, que foram buscados na internet. As principais conclusões que se chega confirmam como a face é importante para todos, independente da cultura, porém de formas distintas e com *facework* diferente, que são influenciados por aspectos como o fato da cultura ser mais individualista ou coletivista.

Palavras-chave: *Face-Negotiation Theory*. Comunicação intercultural. Negociação intercultural. Mediação intercultural. Preservação da face.

ABSTRACT

The Face-Negotiation Theory, despite having had its origins and bases in 1985 and undergone changes over the years is still very little explored in our country. It is a very interesting and valid theory, especially nowadays, as it addresses the conflicts that may occur when people from different countries are in a negotiation or mediation and feel the need to keep their faces, which is something they will always try to do. Face refers to individual identity or image, its meaning is ambiguous and different from culture to culture. The aim of this research was to address Ting-Toomey's theory, presenting its core taxonomies and propositions, demonstrating and studying the different forms of facework, which refer to the verbal and non-verbal international behaviors or strategies that we use to protect or save face and also, together, to threaten/attack or even save the face of the other party to the conflict, and face concerns that a person may have depending on their culture and the conflict situation s/he is. It was a bibliographical and telematic research, which used previously published books and articles, retrieved from the internet. The main conclusions reached confirm how important the face is for everyone, regardless of their culture, but in different ways and with different facework, which are influenced by aspects such as whether the culture is more individualist or collectivist.

Keywords: Face-Negotiation Theory. Intercultural communication. Intercultural negotiation and mediation. Importance of face.

RESUMEN

La *Face-Negotiation Theory* de Ting-Toomey, a pesar de tener sus orígenes y bases en 1985, sufriendo cambios a lo largo de los años, todavía está muy poco explorada en nuestro país. Esta es una teoría importante, especialmente en la actualidad, ya que aborda los conflictos que pueden ocurrir cuando personas de diferentes países y culturas se encuentran en una negociación o mediación y sienten la necesidad de mantener la cara, que es algo que siempre se intentó. Rostro se refiere a la identidad o imagen individual, su significado es ambiguo y diferente de una cultura a otra. El objetivo de este trabajo fue acercarnos a la teoría de Ting-Toomey, presentando sus taxonomías y proposiciones centrales, demostrando y estudiando las diferentes formas de trabajo facial, que hacen referencia a los comportamientos o estrategias internacionales verbales y no verbales que utilizamos para proteger o salvar el rostro y también, en conjunto, para amenazar / agredir o incluso salvar el rostro de la otra parte en el conflicto, y las preocupaciones sobre el rostro que pueda tener una persona según su cultura y la situación conflictiva en la que se encuentre. Esta investigación fue de naturaleza bibliográfica y telemática, utilizando libros y artículos publicados previamente, que fueron buscados en Internet. Las principales conclusiones alcanzadas confirman cómo el rostro es importante para todos, independientemente de la cultura, pero de diferentes formas y con diferentes facetas, en las que influyen aspectos como el hecho de que la cultura es más individualista o colectivista.

Palabras clave: *Face-Negotiation Theory*. La comunicación intercultural. Negociación y mediación intercultural. La importancia del rostro.

RÉSUMÉ

La *Face-Negotiation Theory* de Ting-Toomey, malgré ses origines et ses bases en 1985, subissant des changements au fil des ans, est encore très peu explorée dans notre pays. C'est une théorie importante, surtout de nos jours, car elle aborde les conflits qui peuvent survenir lorsque des personnes de différents pays et cultures sont en négociation ou en médiation et ressentent le besoin de garder la face, ce qui a toujours été essayé. Le visage renvoie à l'identité ou à l'image individuelle, sa signification est ambiguë et différente d'une culture à l'autre. L'objectif de ce travail était d'aborder la théorie de Ting-Toomey, en présentant ses taxonomies et propositions centrales, en démontrant et en étudiant les différentes formes de facework, qui font référence aux comportements ou stratégies internationaux verbaux et non verbaux que nous utilisons pour protéger ou sauver le visage et aussi, ensemble, menacer/attaquer voire sauver la face de l'autre partie au conflit, et les inquiétudes sur le visage qu'une personne peut avoir selon sa culture et la situation de conflit dans laquelle elle se trouve. Cette recherche était de nature bibliographique et télématique, utilisant des livres et des articles déjà publiés, qui ont été recherchés sur Internet. Les principales conclusions obtenues confirment à quel point le visage est important pour tout le monde, quelle que soit la culture, mais de différentes manières et avec des visages différents, qui sont influencés par des aspects tels que le fait que la culture est plus individualiste ou collectiviste.

Mots clés : *Face-Negotiation Theory*. Communication interculturelle. Négociation interculturelle. Médiation interculturelle. Préservation du visage.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos	14
1.2 Justificativa	14
1.3 Metodologia	14
2 BREVE HISTÓRICO, DEFINIÇÃO E CONCEITUAÇÃO DA “FACE-NEGOTIATION THEORY”	16
3 TESTANDO A TEORIA	19
4 “FACE-NEGOTIATION THEORY” DE 2005	20
4.1 As taxonomias centrais	20
4.1.1 Orientações faciais	20
4.1.2 Movimentos faciais	21
4.1.3 Estratégias de interação facial	23
4.1.4 Estilos de comunicação de conflito	24
4.1.5 Domínios de conteúdo facial	25
4.2 Proposições teóricas	26
4.2.1 Proposições de nível cultural	27
4.2.2 Proposições de nível individual	28
4.2.3 Proposições de nível relacional e situacional	29
5 MULTIDISCIPLINARIDADE E OBRAS	31
5.1 Face e facework em conflitos com pais e irmãos: uma comparação cultural entre alemães, japoneses, mexicanos e americanos	31
5.2 Comunicação Médica na Sala de Operação: Expandindo a aplicação da Face-Negotiation Theory ao Contexto da Comunicação em Saúde	33
5.3 Face-Negotiation Theory em experiências vividas por profissionais do sexo na ex-Dolly	34
6 CRÍTICAS E SUGESTÕES	36
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS	40

1 INTRODUÇÃO

A globalização e as tecnologias facilitaram as relações entre governos, empresas, profissionais e sociedade civil dos diferentes países, sejam eles países próximos entre si ou países distantes. Isso significa mais relações e negociações entre países, empresas e pessoas com culturas diferentes. Por conseguinte, a negociação internacional é mais complexa do que a doméstica pois ela acaba exigindo que os negociadores dominem diferentes técnicas e agreguem distintas informações e conhecimentos adicionais para garantir que a negociação seja realizada com a menor quantidade de conflito possível e que seja satisfatória para ambos os lados (negociação ganha-ganha¹).

Os conhecimentos mais comuns que nos vem a mente são os conhecimentos de língua, de como funciona a importação e exportação para determinado país, suas leis e regras de mercado, dentre outros. Todavia há outro aspecto tão, ou talvez até mais importante, de se ter conhecimento que é a cultura do país no que se irá atuar. Conhecer previamente a cultura e, por consequência, o comportamento da outra parte ajuda a amenizar ou evitar conflitos que possam surgir entre pessoas de diferentes culturas. Pode acontecer de prevenir que, por um detalhe simples, acabe sendo prejudicada toda a negociação, já que aspectos culturais influenciam o comportamento do negociador, assim como a forma como a negociação é conduzida.

A importância da interculturalidade e dos aspectos culturais durante uma negociação é um aspecto considerado fundamental nas negociações internacionais atuais. Segundo Picáz (2017), torna-se necessário um extenso estudo em relação aos usos e costumes, religião, idioma e linguagem corporal dos habitantes dos países-alvo, levando em conta seus signos e significados.

E, dentro da linguagem corporal, que é influenciada por questões culturais e societais, está a questão da face, da importância de “preservar” a face. Trata-se aqui dos estudos relacionados a *Face-Negotiation Theory*², um tema ainda

¹ Um termo já bastante cunhado na área de negócios, oriundo da Teoria dos Jogos, que se tornou um ramo proeminente em 1944 com *The Theory of Games and Economic Behavior* de John von Neumann e Oskar Morgenstern

² Durante a elaboração deste trabalho achamos que seria pertinente manter a nomenclatura em língua inglesa da teoria apresentada, por termos concluído que as opções de tradução não envolviam verdadeiramente todos os significados da teoria.

pouco explorado e estudado no Brasil. E é exatamente por este motivo que escolhi esse tema para escrever meu TCC, focando, primariamente, em escritos da Stella Ting-Toomey, que foi a responsável primeira pela criação e difusão do que denominou de “*Face-Negotiation Theory*”. Essa teoria assume que, independentemente da cultura, todos estão preocupados com a preservação da sua face (Hopkins, 2015). A face sendo, geralmente, conceituada como a forma que queremos que nos vejam e tratem, e como tratamos os outros. É algo muito presente já que estamos, todos os dias, consciente ou inconscientemente, tomando decisões voltadas à proteger, manter ou honrar a nossa face frente à problemas interpessoais, no trabalho ou contexto internacional. (TING-TOOMEY, 2015)

Como a face refere-se à identidade ou imagem individual, seu significado é ambíguo e diferente de cultura para cultura. Esse significado ambíguo da face é muito vulnerável a conflitos (TING-TOOMEY, 2019). Torna-se necessário o *facework*, que refere-se aos comportamentos ou estratégias internacionais verbais e não-verbais que usamos para proteger ou salvar a face e também, conjuntamente, para ameaçar/atacar ou mesmo salvar a face da outra parte do conflito (TING-TOOMEY, 2013)

Segundo a própria autora (2013), essa teoria envolve aspectos de várias disciplinas, como antropologia, psicologia, sociologia, linguística, diplomacia internacional, estudos da comunicação humana, entre outros. Este foi um dos aspectos que mais contribuiu para a escolha do tema, já que o curso de Línguas Estrangeiras Aplicadas às Negociações Internacionais aborda disciplinas e temas de diversos cursos. Igualmente, em um mundo tão globalizado quanto o que estamos vivendo, é quase impossível que as negociações não sejam influenciadas por diversos aspectos e disciplinas distintas.

Além disso, Ting-Toomey (2008) descreve como conflito intercultural toda luta antagônica implícita ou explícita entre pessoas de culturas diferentes, nacionais e internacionais, devido, em parte, a diferenças culturais ou de membros de grupos étnicos.

1.1 Objetivos

Foram objetivos desse trabalho geral e específicos os que seguem.

a) Objetivo Geral

O objetivo geral foi:

Analisar *Face-Negotiation Theory* e seu âmbito de aplicação acadêmica e profissional no Brasil, especialmente no tocante às negociações interculturais.

b) Objetivos Específicos

Foram objetivos específicos desse estudo:

- Comparar as diferenças culturais expressas com base nas premissas e proposições da teoria da negociação facial;
- Apresentar trabalhos que abordam a teoria em outros cenários para exemplificar sua interdisciplinaridade;
- Estudar a importância que a *Face-Negotiation Theory* tem nas negociações interculturais.

1.2 Justificativa

Estudamos no curso sobre a importância do conhecimento cultural na hora da negociação/mediação internacional, e, como comunicação intercultural foi algo que sempre me interessou, considero que este estudo seja bastante importante para o curso e para a profissão, principalmente por ser algo inédito no Brasil, é uma forma diferente de analisar-se a cultura, focando na importância que a face tem, em especial durante situações de conflito. Situações que despertam uma maior preocupação com a face, com o *facework*, e não apenas a própria, porém também do outro, assim como a face mútua.

1.3 Metodologia

Para a realização do presente trabalho foram utilizados diferentes métodos e metodologias. Tratou-se de uma pesquisa bibliográfica e comparada

para extrair as informações sobre a importância do conhecimento cultural nas negociações, especificamente com relação à face, fazendo uso do método comparativo ao analisar as diferenças (e possíveis semelhanças) culturais entre pessoas de diferentes países.

Já a pesquisa bibliográfica é feita com base e a partir de materiais que já foram publicados anteriormente, como livros, revistas, artigos, entre outros. Foi também uma pesquisa telematizada (já que foram utilizados recursos de TI e TDICs e internet) ou que também é denominada por alguns como pesquisa web. Portanto, trata-se de uma pesquisa usando dados secundários, pois já são públicos.

Trata-se também de um estudo comparativo. Segundo Prodanov e Freitas (2013, p. 38), o método comparativo é “Centrado em estudar semelhanças e diferenças, esse método realiza comparações com o objetivo de verificar semelhanças e explicar divergências.”.

É com estes objetivos em mente e fazendo uso da metodologia exemplificada acima que iremos realizar e abordar o tema explorado durante este trabalho.

2 BREVE HISTÓRICO, DEFINIÇÃO E CONCEITUAÇÃO DA “FACE-NEGOTIATION THEORY”

A *Face-Negotiation Theory* foi criada pela professora Stella Ting-Toomey, nascida em Hong Kong, ela entendeu, desde cedo, que normas culturais são relativas, além disso, fez e ainda faz uso do *background* chinês dela para evitar uma perspectiva excessivamente ocidentalizada (HOPKINS, 2015).

A base dessa teoria pode ser encontrada, especialmente, em três obras distintas: “The Chinese Concept of ‘Face’” do Hsien Chin Hu de 1944, “On Face-Work” de Erving Goffman de 1955 e “Politeness” de Penélope Brown e Stephen Levinson de 1987 (Ting-Toomey, 2013). Ao contrário destes textos base, a professora Ting-Toomey entendeu que em um mundo cada vez mais globalizado era importante conduzir uma comunicação intercultural informada e imparcial (HOPKINS, 2015). Os conceitos de base desta teoria apareceram no artigo “Toward a Theory of Conflict and Culture” da Ting-Toomey em 1985 (TING-TOOMEY, 2013), porém sofreu algumas mudanças e alterações com o decorrer dos anos.

A primeira versão formal da teoria foi publicada em 1988, contando com cinco (5) premissas centrais e doze (12) proposições teóricas sobre a relação entre individualismo-coletivismo e diferentes estilos de comunicação facial/conflito (TING-TOOMEY, 2013). Em 1998, em um artigo publicado por Ting-Toomey e Kurogi, foi apresentada uma nova versão da teoria, que, agora, contava com trinta e duas (32) proposições teóricas, onde a proposição 1 até a 20 trata de questões relacionadas ao “*facework*” e estilo de conflito em um nível cultural, enquanto as proposições 21 até a 32 lidam com isto em um nível individual -, e 7 premissas centrais, sendo elas (Ting-Toomey; Kurogi, 1998, p. página):

1) pessoas em todas as culturas tentam manter e negociar com a face em todas as situações de comunicação; 2) o conceito de rosto é especialmente problemático em situações emocionalmente ameaçadoras ou de vulnerabilidade de identidade, quando as identidades dos comunicadores são postas em questão; 3) os espectros de valor cultural do individualismo-coletivismo e de pequena/grande distância de poder molda as preocupações e estilos de “*facework*”; 4) os padrões de valor do individualismo-coletivismo moldam as preferências

dos membros por uma preocupação voltada para si mesmo *versus* uma preocupação voltada para o outro ou preocupação mútua; 5) padrões de valor de distância de potência pequena e grande moldam as preferências dos membros para trabalho de face com base horizontal *versus* trabalho de face com base vertical; 6) as dimensões de valor, em conjunto com fatores individuais, relacionais e situacionais, influenciam o uso de comportamentos específicos de trabalho facial em cenas culturais específicas; e 7) competência de trabalho facial intercultural refere-se à integração ideal de conhecimento, atenção plena e habilidades de comunicação no gerenciamento de situações de conflito baseadas em identidades vulneráveis de maneira apropriada, eficaz e adaptativa. (tradução nossa)³

Ao observar-se as premissas centrais é possível notar que duas delas (individualismo-coletivismo e distância de poder) estão presentes também nas Seis Dimensões Culturais de Hofstede (1991). Sendo utilizadas para analisar a cultura de um determinado país e, conseqüentemente, torna possível analisar a melhor forma de negociar com pessoas oriundas dele.

Uma terceira versão da teoria surgiu em 2005, baseada em vários dados, contando com 5 grupos temáticos chamados de “taxonomias centrais” e 24 proposições teóricas atualizadas. Tal versão será o foco do presente trabalho.

Na teoria em questão, cinco temas sobre a face emergem (Ting-Toomey, 1994):

(1) face envolve dimensões culturais universais e culturais específicas, (2) face é um fenômeno de fronteira de identidade, (3) face carrega implicações afetivas e cognitivas sociais, (4) face e *facework* estão localizadas no processo de interação do discurso, e (5) face e *facework* trabalham em contextos situacionais do dia-a-dia (tradução nossa).

Em termos de conceituação e definição, a *Face-Negotiation Theory* explica, segundo Setijadi (2019), como indivíduos de culturas individualistas e coletivistas negociam a face em situações de conflito onde problemas de *facework*, como honrar e salvar a face, ou “colocar a cara para bater”, estão

³ 1) *people in all cultures try to maintain and negotiate face in all communication situations; 2) the concept of face is especially problematic in emotionally threatening or identity vulnerable situations when the situated identities of the communicators are called into question; 3) the cultural value spectra of individualism-collectivism and small/large power distance shape facework concerns and styles; 4) individualism and collectivism value patterns shape members' preferences for self-oriented face concern versus other-oriented or mutual-oriented concern; 5) small and large power distance value patterns shape members' preferences for horizontal-based facework versus vertical-based facework; 6) value dimensions, in conjunction with individual, relational, and situational factors, influence the use of particular facework behaviors in particular cultural scenes; and 7) intercultural facework competence refers to the optimal integration of knowledge, mindfulness, and communication skills in managing vulnerable identity-based conflict situations appropriately, effectively, and adaptively.*

associados à interesses individuais em seu autoconceito social. O que o indivíduo está disposto a enfrentar, a impressão que ele quer deixar, etc.

Para Suryandari e Hidayatullah (2020), essa teoria fornece uma base para prever como a face funciona em culturas diferentes. A face é uma característica essencial da vida e uma metáfora para seu dono. As faces estão associadas aos valores próprios positivos ou à projeção de outros valores em situações interpessoais.

Para Myers et al. (2012), a *face-negotiation theory* explica como os indivíduos fazem uso da face para alcançarem uma comunicação eficiente e efetiva.

3 TESTANDO A TEORIA

Antes de nos concentrarmos, no capítulo seguinte, em estudar sobre a versão de 2005 da teoria apresentada neste trabalho, iremos abordar como, em 2003, Oetzel e Ting-Toomey experienciaram a teoria de forma empírica direta, testando a suposição de que a face é um mecanismo explicativo para a influência da associação cultural no comportamento de conflito. Para tal, foi administrado um questionário com 768 participantes de quatro países e culturas distintas: China, Alemanha, Japão e Estados Unidos, todos no idioma nativo, pedindo-os para lembrar e contar um conflito interpessoal recente (TING-TOOMEY, 2008; 2015).

Os principais resultados do estudo realizado por Ting-Toomey e sua equipe (2008; 2015), foram:

- *primeiro* - o individualismo-coletivismo cultural tem influências diretas sobre os estilos de conflito, bem como efeitos mediados por meio da autoconstrução e das preocupações com o rosto;
- *segundo* - a preocupação com a face própria foi associada positivamente com o estilo *dominante* e a preocupação com a outra face foi associada positivamente com os estilos *evitativos* e *integrativos*⁴;
- *terceiro* - os entrevistados alemães relataram o uso frequente de estratégias de confronto facial direto; os japoneses relataram o uso de diferentes estratégias de fingimento e acomodação, e se preocuparam em minimizar a gravidade do conflito; os chineses engajam-se em uma variedade de táticas de evitação, acomodação, passivo-agressiva e apelações à terceiros; enquanto os americanos relataram o uso da expressão direta de sentimentos e se preocuparam com permanecer calmos como táticas de facework no conflito.

Além disso, por conta da amostra pluralista dos EUA, em termos de indivíduos provenientes de *background* distintos, a pesquisa multiétnica de Ting-Toomey e sua equipe em 2000 revelou estilos de interação durante conflitos distintos relacionados à questões específicas de relevância na identidade étnica.

⁴ Tais estilos serão abordados novamente e explicados no capítulo seguinte.

4 “FACE-NEGOTIATION THEORY” DE 2005

Como dito anteriormente, iremos focar na versão de 2005 da *Face-Negotiation Theory*, que, tendo sido elaborada em 1985, sofreu mudanças e evoluiu a medida que novas pesquisas e estudos surgiram sobre o tema. Ademais das mudanças visíveis nas populações e seus comportamentos em tempos tendendo ao pós-modernismo, a facilitação e o aumento do contato entre pessoas de diferentes países e culturas graças a melhoria da logística de transportes e aos avanços das tecnologias da informação e comunicação.

Esta terceira versão da teoria, baseada em vários dados, conta com 5 grupos temáticos chamados de “taxonomias centrais” e 24 proposições teóricas atualizadas. As proposições teóricas estão divididas em 3 níveis de comunicação: cultural, individual e relacional e situacional.

4.1 As taxonomias centrais

As taxonomias centrais presentes na teoria de Ting-Toomey (2005) estão divididas em cinco grupos, que são:

- orientações faciais;
- movimentos faciais;
- estratégias de interação facial;
- estilos de comunicação de conflito;
- domínios de conteúdo facial.

A seguir esses cinco grupos serão melhor detalhados.

4.1.1 Orientações faciais

Refere-se ao foco com o qual o negociador irá direcionar sua atenção e energia durante a negociação. Dependendo dos aspectos culturais, o negociador pode focar-se mais com as expressões que fará com a sua face própria (na sua própria imagem), ou observando as expressões da outra face (a imagem da outra parte envolvida no processo) ou na chamada face mútua (tomando cuidado com

as expressões que faz e, ao mesmo tempo, observando a imagem da outra parte e/ou a imagem do relacionamento/interação entre elas). Segundo a autora pessoas provenientes de culturas mais individualistas e independentes, possuem a tendência de estarem mais preocupadas em proteger ou preservar a face própria durante o processo negocial, enquanto coletivistas e interdependentes, costumam estar mais preocupados em acompanhar (observar) a imagem da outra face ou a face mútua durante negociações ou situações de conflitos. Para elas, as necessidades do grupo são mais importantes do que as do indivíduo. Os Estados Unidos e Alemanha são exemplos de culturas individualistas, enquanto Japão e Colômbia são exemplos de culturas coletivistas (2005).

Também é possível considerar o aspecto da distância de poder, ambos vistos e estudados em Hofstede (1991). Pessoas provenientes de culturas com uma distância de poder muito grande, dependem de uma hierarquia bem estabelecida e atribuem recompensas e sanções com base na posição social. Porém, no caso de sociedades com pequenas distâncias de poder, elas valorizam uma distribuição de poder mais igualitária, assim como atribuem recompensas e sanções com base no mérito. Os Estados Unidos são um exemplo de uma cultura com pequena distância de poder, enquanto o Japão representa uma cultura com uma grande distância de poder (WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

4.1.2 Movimentos faciais

Refere-se as opções que o negociador tem em decidir se ele quer manter ou mudar a própria face *versus* a outra face em uma negociação ou conflito. Existem quatro cenários que podem definir os movimentos faciais do negociador ou do mediador, que são (World Heritage Encyclopedia, 200-):

Se houver um alto nível de preocupação com a face própria e com a outra face, o resultado é a proteção mútua da face; Se houver um baixo nível de preocupação com a própria face e com a outra face, o resultado é a obliteração mútua da face; Se houver um alto nível de preocupação com a própria face, mas um baixo nível de preocupação com a outra face, o resultado é a defesa pessoal; Se houver um alto nível de

preocupação com a outra face, mas um baixo nível de preocupação com a própria face, o resultado é a defesa da outra face. (tradução nossa)⁵

Ting-Toomey (2005) afirma que para determinar se os indivíduos iriam envolver-se em confrontação facial ou fugir do conflito foram identificadas várias condições sob as quais um *face-threatening process*⁶⁷ (FTP) é percebido e influencia o uso de diversas estratégias de *facework*:

Em primeiro lugar, quanto mais importante e culturalmente apropriada for a regra de *facework* e está for violada, mais grave será o FTP percebido. Em segundo lugar, quanto maior a distância cultural entre as partes do conflito, mais desconfiança ou mal-entendido se acumulam no FTP. Terceiro, quanto mais importante o tópico de conflito percebido ou a imposição da demanda de conflito, conforme interpretado de ângulos culturais distintos, mais severo será o FTP percebido. Quarto, quanto mais poder o iniciador do conflito tiver sobre o destinatário do conflito, mais grave será o FTP percebido pelo destinatário. Quinto, quanto mais prejudicial ou doloroso o FTP for, mais tempo e esforço são necessários para reparar o FTP. Sexto, quanto mais a pessoa é diretamente considerada responsável de iniciar o conflito, mais culpada ela é de causar o FTP. Sétimo, e último, quanto mais a pessoa é vista como um membro fora do grupo, mais intenso é o FTP percebido.⁸ (tradução nossa)

A preocupação facial se torna mais latente se mais de uma dessas condições estiver presente no processo de comunicação que apresenta ameaça facial. Se analisarmos do ponto de vista de uma cultura individualista, quanto mais severo for o FTP percebido em uma situação de conflito, maior é a

⁵ *If there is a high level of concern for both self-face and other-face, the result is mutual-face protection; If there is a low level of concern for both self-face and other-face, the result is mutual-face obliteration; If there is a high level of concern for self-face but a low level of concern for other-face, the result is self-face defence; If there is a high level of concern for other-face but a low level of concern for self-face, the result is other-face defence.*

⁶ *Escolhido deixar em inglês por termos achado que fica mais apropriado e não termos achado uma tradução totalmente adequada.*

⁷ Quando a face de um indivíduo é ameaçada (*threaten* é “ameaça” em língua inglesa) em uma situação de conflito, ele ou ela provavelmente experimentaria frustração com base na identidade, vulnerabilidade emocional, raiva, mágoa ou mesmo vingança.

⁸ *First, the greater the importance of the culturally appropriate facework rule that is violated, the more severe is the perceived FTP. Second, the larger the cultural distance is between the conflict parties, the more mistrust or misunderstanding cumulates in the FTP. Third, the more important the conflict topic or imposition of the conflict demand, as interpreted from distinctive cultural angles, the more severe is the perceived FTP. Fourth, the more power the conflict initiator has over the conflict recipient, the more severe is the FTP perceived to be by the recipient. Fifth, the more harm or hurt the FTP produces, the more time and effort is needed to repair the FTP. Sixth, the more the actor is perceived as being directly responsible for initiating the conflict cycle, the more that person is held accountable for the FTP. Finally, the more the actor is viewed as an outgroup member, the more severe is the perceived FTP.*

probabilidade das partes do conflito acabarem adotando estratégias de *facework* agressivas para ir de encontro à esse ataque facial direto. Já do ponto de vista de uma cultura coletivista, os negociadores coletivos iriam evitar a situação até que o conflito diminua, tenham tempo para se recuperar do sentimento de mágoa ou apelar para uma terceira parte que possa mediar o conflito (TING-TOOMEY, 2005).

4.1.3 Estratégias de interação facial

No que diz respeito às estratégias de interação facial, uma pessoa pode fazer uso de baixo ou alto contexto, verbal ou não verbal, para manter, defender e/ou atualizar sua posição sobre algo, o outro tendendo a fazer o mesmo com a própria face ou a do outro. As comunicações de baixo contexto focam na importância de mensagens verbais explícitas para transmitir suas opiniões, assim como gestos não verbais assertivos. Enquanto as de alto contexto focam na importância de contextos com multicamadas, como contexto histórico, normas sociais, regras, entre outras, e em nuances não verbais e sutilezas. Individualistas tendem a fazerem uso de um estilo de baixo contexto, mais direto, enquanto coletivistas tendem ao estilo mais indireto e de alto contexto (TING-TOOMEY, 2005).

Segundo Ting-Toomey (2005), as estratégias interculturais de preservação de face podem variar entre *facework* dominante, onde o foco é em passar uma imagem de credibilidade e querer ganhar o conflito de forma que tenha um ganhador e um perdedor, assim como fazer uso de estratégias de interação defensivas e agressivas. O *facework* evitativo foca em preservar uma relação harmônica ao não lidar com o problema diretamente, seja concordando com as necessidades do outro, evitando o conflito ou procurando ajuda de uma terceira pessoa. O *facework* integrativo é aquele que foca na resolução satisfatória do conflito e na importância de preservar a relação.

Aproximando-se de uma situação de negociação de conflito, o *facework* serve para uma variedade de funções comunicativas, podendo ser usado, de forma estratégica, para diminuir o conflito evitando-o ou aplicando táticas de compromisso, para agravar o conflito com táticas diretas e passivo-agressivas,

para reparar imagens prejudicadas através do pedido de desculpas e pelo ato de dar explicações, assim como consertar relações através da ajuda de um terceiro que mediará o conflito (TING-TOOMEY, 2005).

Ao longo da dimensão de preocupação/orientação facial, o *facework* está em jogo antes (preventivo), durante e depois (restaurador) da situação. O *facework* preventivo é uma tentativa de minimizar a perda de face antes mesmo que a ameaça ocorra. As estratégias preventivas incluem, entre outras, pré-divulgação, pré-desculpas, cobertura e isenções de responsabilidade. Tais estratégias costumam ser mais empregadas por culturas coletivistas. Já o *facework* restaurador, ao contrário do preventivo, tenta reparar a face que já foi perdida. As estratégias restaurativas podem incluir, entre outras, desculpas, justificativas, humor e, evitação. As culturas individualistas são mais propensas a usarem o trabalho facial restaurador do que as culturas coletivistas (WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

Outro fato presente nessa taxonomia, e que podemos ver também presente em estudos sobre psicologia, é que pessoas provenientes de culturas individualistas costumam aceitar elogios com base em suas habilidades pessoais, porém, se a face for ameaçada, eles costumam culpar fatores circunstanciais, causas externas. Enquanto os coletivistas vinculariam um elogio com aspectos situacionais e uma ameaça à face com motivos pessoais.

4.1.4 Estilos de comunicação de conflito

O estilo de conflito é algo que se aprende durante o processo de socialização com a sua cultura ou grupo étnico. Na *Face-Negotiation Theory* os estilos estão divididos em duas dimensões: uma diz respeito à intensidade com a qual uma pessoa busca satisfazer seus próprios interesses e a outra com a intensidade com que busca incorporar os desejos do outro. Tais dimensões são unidas e resultam em cinco estilos distintos de lidar com conflitos interpessoais: o dominante, o evitativo, o prestativo, o comprometido e o integrativo (TING-TOOMEY, 2005).

No dominante, a pessoa foca no seu objetivo ou posição acima do outro. No evitativo, o compromisso é evitar o tópico que causou o conflito, a outra

pessoa envolvida nele ou toda a situação. O prestativo se preocupa com os interesses da outra pessoa envolvida no conflito mais do que os seus, colocando-os num patamar acima em termos de prioridade. O comprometido prefere um sistema de trocas, em que faz concessões e, em troca, recebe concessões de forma que as partes do conflito cheguem em um acordo que esteja no meio, satisfazendo ambos os lados. O integrativo é o que busca a solução que inclui uma grande preocupação com a própria face, porém sem esquecer a face do outro. Geralmente, na literatura dos Estados Unidos sobre conflitos, percebe-se que os estilos: “evitativo” e o “prestativo”, são vistos como sendo negativos. Já nas culturas coletivistas estes estilos tem boa aceitação. (TING-TOOMEY, 2005; WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

Esses cinco estilos são os primeiros descritos a partir dessa teoria, porém, com o passar do tempo, foi notado que eles não abordam outros fatores, como as emoções, a ajuda de uma terceira pessoa e os estilos passivo e agressivo (TING-TOOMEY, 2005). Estes novos fatores foram incluídos na teoria, por Ting-Toomey, Oetzel e Yee-Jung em 2000, ou seja, já antes da versão de 2005.

A expressão emocional refere-se ao uso das emoções de uma pessoa para guiar os comportamentos durante o conflito ou a negociação. A ajuda de uma terceira pessoa é quando os lados concordam que pode ser mais viável, ou até mesmo a única solução, incluir uma pessoa neutra para mediar o conflito. A pessoa pode também optar por usar o estilo passivo-agressivo, podendo gerar uma reação indireta na outra parte envolvida no conflito (TING-TOOMEY, 2005; WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

No que diz respeito aos conflitos étnicos Ting-Toomey (2005), observou que latino-americanos ou asiáticos-americanos que moram nos Estados Unidos costumam fazer mais uso do estilo evitativo ou incluir uma terceira pessoa do que os africanos-americanos.

4.1.5 Domínios de conteúdo facial

Segundo Ting-Toomey, cada indivíduo possui, em uma amplitude grande de situações comunicativas, diferentes necessidades ou desejos faciais. Ao falar sobre essa taxonomia da teoria, a autora cita seis domínios distintos nos quais

o indivíduo vai operar dependendo da situação em que se encontra, além da cultura da qual é proveniente.

A face autonôma refere-se à nossa necessidade de que os outros reconheçam nossa independência, autossuficiência, privacidade, problemas de controle, entre outros. Nossa face inclusiva preocupa-se com a nossa necessidade de que nos reconheçam como uma presença positiva, que somos agradáveis, amigáveis. A face de status está ligada com a nossa necessidade de que as pessoas admirem nossos atributos, sejam eles tangíveis ou intangíveis, como a aparência, reputação, poder. A face de confiabilidade é, como o nome já diz, ligada à nossa vontade de que nos vejam como confiáveis, fieis, consistentes nas palavras e ações. Nossa face competente está vinculada com o desejo de que reconheçam nossas qualidades e habilidades sociais, como inteligência, habilidade de mediar conflitos, de resolver problemas. E, por último, nossa face moral está preocupada com que os outros respeitem nosso senso de integridade, honra, dignidade (TING-TOOMEY, 2005).

Ting-Toomey também elucida que as “barreiras” entre os diferentes domínios são permeáveis e sobrepostas, que, muitas vezes, quando queremos demonstrar ou nos preocupamos com um dos domínios, acabamos por nos preocupar e demonstrar outros também. Por exemplo, quando queremos mostrar, durante uma negociação, a nossa face (o nosso lado) de confiabilidade, acabamos mostrando a face (o lado) competente também.

4.2 Proposições teóricas

Na versão de 2005 da teoria, após ter sofrido mudanças com o passar dos anos, realização de estudos e observação de mudanças sociais, foram estabelecidas 24 proposições que ocupam-se com comparar as preocupações faciais e estilos de comunicação de conflito em um nível cultural nas proposições 1 até 12, em nível individual das proposições 13 até 22 e, em um nível relacional e situacional nas proposições 23 e 24 (CHEN; FLETCHER; OETZEL, 2010).

As proposições de nível cultural focam nas comparações entre as pessoas provenientes de culturas individualistas e as de culturas coletivistas, assim como suas seleções ou preferências de preocupação com a própria face

(o seu lado), a face do outro (o lado do outro), ou ambas as faces, e estilo de comunicação de conflito. As proposições de nível individual focam nas comparações entre auto-interpretações e estilos de conflito, assim como tipos de preocupação facial e estilos de conflito. As de nível relacional e situacional focam na comparação entre individualistas e coletivistas no que diz respeito às preocupações faciais deles e o comportamentos de *facework* com membros do próprio grupo e outros grupos em situações de conflito (CHEN; FLETCHER; OETZEL, 2010).

4.2.1 Proposições de nível cultural

As proposições de nível cultural focam, especialmente, na comparação e diferenciação entre membros provenientes de culturas individualistas e coletivistas no que diz respeito à sua face em situações de conflito.

A seguir estão elencadas as doze proposições pertencentes ao nível cultural:

- **Proposição 1:** Membros provenientes de culturas individualistas estão mais predominantemente preocupados com a manutenção da própria face do que os membros da cultura coletivista;
- **Proposição 2:** Membros de culturas coletivistas estão mais preocupadas com a manutenção da outra face do que os membros de culturas individualistas;
- **Proposição 3:** Membros de culturas coletivistas estão mais preocupados com a manutenção da face mútua do que os de culturas individualistas;
- **Proposição 4:** Membros de culturas individualistas usam mais estratégias diretas e dominantes de *facework* em conflito do que os de culturas coletivistas;
- **Proposição 5:** Membros de culturas coletivistas tendem a usar estratégias de evitação mais do que os de culturas individualistas;
- **Proposição 6:** Membros de culturas coletivistas usam mais estratégias de *facework* integrativas do que os membros de culturas individualistas;

- **Proposição 7:** Membros provenientes culturas individualistas tendem a usar estilos de conflito mais dominantes/concorrentes do que os de culturas coletivistas;
- **Proposição 8:** Membros de culturas individualistas usam estilos de conflito mais expressivos emocionalmente do que de culturas coletivistas;
- **Proposição 9:** Membros de culturas individualistas usam estilos de conflito mais agressivos do que os membros de culturas coletivistas;
- **Proposição 10:** Membros de culturas coletivistas usam mais técnicas de evitação do que os membros de culturas individualistas;
- **Proposição 11:** Membros de culturas coletivistas usam estilos de conflito mais prestativos do que os membros de culturas individualistas;
- **Proposição 12:** Membros de culturas coletivistas utilizam estilos de conflito comprometedores mais do que membros de culturas individualistas (TING-TOOMEY, 2005; WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

4.2.2 Proposições de nível individual

Nas proposições de nível individual, a autoconstrução é o maior fator que foca na variação individual dentro e entre culturas. A autoconstrução independente envolve a visão de que um indivíduo é uma entidade única com repertório único de sentimentos, motivações, e é mais usada por pessoas de culturas individualistas. Já a autoconstrução interdependente envolve uma ênfase na importância de relação e conectividade dentro do grupo, estando mais vinculada com membros de culturas coletivistas (TING-TOOMEY, 2005).

Segundo Ting-Toomey (2005), estas duas dimensões resultam em quatro tipos de autoconstrução: bi-construção, que possui muito de ambas dimensões; orientação independente, possui muito da independente e pouco da interdependente; orientação interdependente, possui muito da dimensão interdependente e pouco da independente; e a orientação ambivalente possui pouco de ambas as dimensões.

A seguir estão elencadas as dez proposições pertencentes ao nível individual:

- **Proposição 13:** O eu independente está positivamente associado à preocupação com a própria face;
- **Proposição 14:** O eu interdependente está positivamente associado à preocupação com a face do outro/face mútua;
- **Proposição 15:** A manutenção da própria face está associada ao estilo de conflito, mediação ou negociação⁹ dominante/competitivo;
- **Proposição 16:** A manutenção da face do outro está associada ao estilo de conflito, mediação ou negociação de evitação/prestativa;
- **Proposição 17:** A manutenção da face do outro está associada ao estilo de conflito, mediação ou negociação de compromisso/integração;
- **Proposição 18:** A autoconstrução independente está associada a um estilo de conflito, mediação ou negociação dominante/competitivo;
- **Proposição 19:** A autoconstrução interdependente está associada a um estilo de conflito, mediação ou negociação prestativo/evitar;
- **Proposição 20:** A autoconstrução interdependente está positivamente associada a um estilo de conflito, mediação ou negociação de compromisso/integração;
- **Proposição 21:** A bi construção está associada a um estilo de conflito, mediação ou negociação de compromisso/integração;
- **Proposição 22:** A construção ambivalente está associada a um estilo de conflito, mediação ou negociação de negligência/ou ajuda de terceiros (TING-TOOMEY, 2005; WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

4.2.3 Proposições de nível relacional e situacional

Segundo Ting-Toomey (2005), valores culturais e atributos pessoais influenciam as normas relacionais e situacionais que usamos em um conflito, mediação ou negociação. Muitos fatores relacionais (como a duração do relacionamento, familiaridade, intimidade) e situacionais (intensidade, objetivos

⁹ A autora, nessa e nas demais proposições menciona mais diretamente o conflito. A inclusão das palavras mediação e negociação foi uma escolha nossa, por considerar que se aplica, pois, mediação e negociação têm alguma situação de confronto ou interesses diversos em jogo também que não necessariamente é um conflito, mas pode levar a um conflito.

da interação, cenário público-privado) podem influenciar o nosso comportamento em conflitos, mediação ou negociação, e a nossa preocupação com a face e estilo de conflito, mediação ou negociação. A autora também afirma que pessoas provenientes de culturas coletivistas tendem à fazer uma maior distinção entre grupos internos e externo do que as pessoas de culturas individualistas.

A seguir estão elencadas as duas proposições pertencentes ao nível relacional e situacional:

- **Proposição 23:** Personalidades individualistas ou independentes tendem a expressar um maior grau de preocupação com a manutenção da própria face e menor preocupação com a manutenção da face do outro ao lidar com situações de conflito dentro e fora do grupo;
- **Proposição 24:** As personalidades coletivistas ou interdependentes expressam um maior grau de preocupação com face do outro de membros do grupo e um maior grau de preocupação com a manutenção da própria face com os membros do grupo externo em situações de conflito entre os grupos (TING-TOOMEY, 2005; WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA, 200-).

Estas foram as principais taxonomias e proposições da teoria, segundo Ting-Toomey (2017), enquanto os estudos acerca dessa teoria nos anos de 1990 e começo dos anos 2000 focaram em testar a relação entre as dimensões de cultura individualista-coletivista e estratégias de preocupação com a face e estilos de conflitos, os realizados a partir da metade dos anos 2000 redescobriram o aspecto de grande e pequena distância de poder e relacionaram tais dimensões às expectativas e tendências de *facework*.

5 MULTIDISCIPLINARIDADE E OBRAS

Como dito anteriormente neste trabalho e pela própria Ting-Toomey, a *Face-Negotiation Theory* é multidisciplinar, podendo ser aplicada nos mais diversos contextos e áreas de trabalho. A seguir serão apresentados três trabalhos com o objetivo de exemplificar melhor esta multidisciplinaridade.

5.1 Face e facework em conflitos com pais e irmãos: uma comparação cultural entre alemães, japoneses, mexicanos e americanos

Este estudo foi elaborado por John Oetzel, Stella Ting-Toomey et al (2003), para examinar face e *facework* em conflitos culturais com pais e irmãos, já que existem limitados estudos que focam em examinar essas relações usando como base a teoria. Para tal, foram coletadas informações de 449 participantes das quatro culturas distintas, sendo 266 mulheres e 183 homens, que eram todos estudantes em uma Universidade no seu país, apenas os da Alemanha que sendo de uma Universidade técnica.

O objetivo do estudo foi determinar a influência da cultura nacional, autoconstrução e distância de poder na preocupação com a face e atitudes de *facework* em conflitos no contexto familiar, tendo sido aplicado um questionário onde os participantes tinham que relembrar um conflito (qualquer discordância entre eles que envolvia objetivos, necessidades ou visões incompatíveis) com o pai ou irmão de mesmo gênero para chegar às conclusões que serão citadas (OETZEL et al., 2003).

No que diz respeito ao nível cultural, membros de culturas individualistas e com uma pequena distância de poder possuem maior preocupação com a própria face, defendendo-a mais do que fingindo para não criar atrito, do que membros de culturas coletivistas e com uma grande distância de poder. Em diferenças entre culturas individualistas, resultados mostraram que os alemães possuem uma maior preocupação com a própria face em conflitos familiares do que os americanos, possuindo um estilo mais direto e confrontativo. É importante para membros de uma família alemã discutir os problemas. Em diferenças entre

culturas coletivistas, foi possível ver que os japoneses se expressam mais do que mexicanos durante conflitos familiares, o que foi uma surpresa, já que era de se esperar que os mexicanos fossem mais expressivos do que os japoneses (OETZEL et al., 2003).

No nível individual, a autoconstrução independente foi positivamente associada com a preocupação com a própria face, assim como *facework* defensivo, e negativamente com ceder. Já a autoconstrução interdependente foi intensamente associada com a preocupação com a outra face, a face mútua, assim como resolução do problema e respeito, médio para pedir desculpas ou ceder e pequeno para outras variáveis. E distância de poder teve pequenos, porém positivos, efeitos na própria face e na face do outro, aparecendo a agressão, o *facework* dominante e o evitativo (OETZEL et al., 2003).

O estudo também analisou os efeitos que o tipo de relação familiar tem na preocupação com a face e *facework*. Chegando à conclusão que o tipo de relação familiar tem pouca influência e os resultados são intuitivos. Por exemplo: membros provenientes de culturas individualistas têm uma maior probabilidade de usarem do respeito e serem menos agressivos, fingirem menos ou fazerem menos uso de um terceiro para resolverem os conflitos com os pais do que com os irmãos. O que faz sentido, já que é comum para irmãos incluírem os pais no processo quando estão em conflito para buscarem a resolução (OETZEL et al., 2003).

Outro fato surpreendente é que, antes de iniciada a pesquisa, eles tinham a expectativa de que membros da cultura japonesa e mexicana seriam mais afetados pelo tipo de relação familiar do que os alemães e americanos. O fato de tal comprovação não ter ocorrido pode ser devido ao fato de que este foi um estudo controlado, focado mais em adultos, ou seja, a relação com os pais e irmãos já tinham mudado, e a diferença de poder entre conflitos com irmãos e com pais foi relativamente pequena (ou inexistente para os mexicanos) (OETZEL et al., 2003).

5.2 Comunicação Médica na Sala de Operação: Expandindo a aplicação da *Face-Negotiation Theory* ao Contexto da Comunicação em Saúde

Neste trabalho, elaborado por Kristin Kirschbaum (2012), foram coletadas respostas de 28 médicos anestesistas (sendo 19 homens e 9 mulheres, entre as idades de 26 até 57 anos), assim como respostas de 30 médicos cirurgiões, sendo 21 homens e 9 mulheres, para analisar as diferenças entre esses dois tipos de médicos no que diz respeito à teoria.

Após analisar os dados, estes indicaram que, no que diz respeito ao estilo de conflito, médicos cirurgiões e anestesistas não possuem uma diferenciação significativa. Os anestesistas sendo apenas um pouco mais baixo no que diz respeito aos estilos integrativo e dominante, porém um pouco mais altos no estilo evitativo. Mesmo a diferença sendo insignificante, foi possível notar que ambos os tipos de médicos concordam mais com itens do estilo de conflito integrativo (KIRSCHBAUM, 2012).

No que diz respeito à preocupação com a face, os médicos anestesistas demonstraram uma preocupação significativamente mais baixa do que os cirurgiões no que se refere à preocupação com a face do outro. Já no que diz respeito à preocupação com a própria face, a diferença foi novamente insignificante (KIRSCHBAUM, 2012).

Os médicos anestesistas tiveram uma pontuação significativamente mais alta do que os cirurgiões no que diz respeito à autoconstrução independente. Enquanto a variação referente à autoconstrução interdependente foi insignificante. Os resultados indicam que anestesistas poderiam ser mais independentemente orientados do que os cirurgiões (KIRSCHBAUM, 2012).

Apesar de ter sido um estudo com suas limitações, especialmente de sentido metodológico, a primeira delas sendo o fato do estudo ter contado com uma amostra pequena, e, quando for feita com uma amostra maior, será necessário o uso de cálculos estatísticos mais elaborados e, provavelmente, permitirá chegar-se a resultados mais substanciais. Mesmo sendo limitado, ele abre espaço para pesquisas futuras, já que os resultados sugerem que a *face-negotiation theory* também é aplicável na pesquisa de comunicação na área de saúde. Os dados também mostraram que educação e treinamento podem ajudar

a evitar fatores que contribuem para uma falta de comunicação entre médicos em uma sala de cirurgia (KIRSCHBAUM, 2012).

5.3 *Face-Negotiation Theory* em experiências vividas por profissionais do sexo na ex-Dolly

A última pesquisas que será apresentadas para ilustrar a multidisciplinaridade que as pesquisas e obras tomaram, refere-se a pesquisa elaborada por Suryandari e Hidayatullah (2020), na qual aplicaram a teoria no contexto de comunicação intercultural de profissionais do sexo na antiga região Dolly em Surabaya.

O estudo fez uso de uma análise fenomenológica para examinar as experiências das mulheres que estavam envolvidas com prostituição, usando a *face-negotiation theory* para analisar as profissionais do sexo em suas interações com os clientes e ambiente. Em suas vidas elas fazem, diariamente, várias interações com os clientes, famílias e a comunidade, com o desejo de serem reconhecidas e ter a habilidade de coexistirem e estarem envolvidas em interações com a comunidade, de forma que negociam a face o tempo todo.

Segundo Suryandari e Hidayatullah (2020), quando estão interagindo com os clientes, elas negociam a face com maquiagem, a forma de se vestir, seduzir e agradar o possível cliente com a esperança de que serão capazes de convencê-los e satisfazê-los. Quando estão interagindo com a família, existem dois tipos diferentes de negociação da face que usam, dependendo se os familiares sabem ou não sobre seu trabalho. Aquelas cujas família sabem se comportam de forma normal e sem nenhum sentimento de culpa para com os parceiros, pais e demais familiares; caso a família não saiba sobre sua real profissão, elas procuram manter atitudes mais silenciosas para com eles, buscando evitar encontro e serem descobertas, sendo mais tímidas e discretas para proteger o bom nome da família. Negociações face-a-face com o meio ambiente também são realizadas, até mesmo no ato de intimidarem as esposas de seus clientes, motivadas por um sentimento de superioridade.

O tipo de conflito que pode ocorrer na vida delas é quando, por exemplo, uma esposa descobre que seu marido a trai com essa profissional do sexo,

assim como conflitos com os clientes quando há casos de não quererem pagar depois do ato consumado. (SURYANDARI; HIDAYATULLAH, 2020)

6 CRÍTICAS E SUGESTÕES

Apesar de ser uma teoria originalmente desenvolvida em 1985, com base em outras teorias e que sofreu alterações com o passar dos anos, por conta da evolução de novos estudos e aplicações realizadas, ainda é possível levantar críticas e sugestões de como a teoria poderia desenvolver-se ainda mais, especialmente levando em conta as mudanças sociais mais atuais.

Cardon e Okoro (2010) criticam que, mesmo com a importância desta teoria em termos de citações, ainda não foi examinada em mais do que três ou quatro culturas, assim como criticam o fato de a autora descrever a face como o local ou mecanismo que leva em si as diferentes abordagens de conflito, porém desenvolveu sua teoria sem qualquer medida do rosto. Considerando como já dado que as pessoas de culturas individualistas, por se concentrarem mais em si mesmos, preferem abordagens de conflito com mais enfrentamentos e mais atitudes egocêntricas, como a dominação; enquanto também considera como já dado que as pessoas de culturas coletivistas preferem abordagens menos conflituosas, como integração e compromisso, para salvar a outra face ou a face mútua. Tal generalização não é realmente aplicável às culturas de hoje, culturas diversificadas, mas, ao mesmo tempo, tão integradas por conta da existência de uma certa cultura de massa e cultura digital presente e padronizada no mundo todo, dos contatos constantes com pessoas de diferentes culturas, sofrendo influências, sejam elas positivas ou negativas.

Hopkins (2015) afirma que estudos futuros sobre essa teoria, ou outras parecidas, podem beneficiar-se ao incluírem experimentos que foquem nas mídias digitais, já que, nos últimos 20 anos, elas provaram ser uma fonte indispensável de comunicação para a sociedade global. A tendência sendo que esta comunicação digital apenas aumente.

Comunicação que, inclusive, ocorreu de forma ainda mais intensa a partir de 2020, por conta da pandemia que está assolando todos os países. A comunicação por meio das mídias digitais tornou-se basicamente a regra, especialmente durante o período de quarentena. Porém, não é somente na quarentena, tal fator já vinha acontecendo antes. Satur e Duarte (2020), alertam

que esse era um fenômeno que já estava afetando todas as profissões e sociedades, e que a pandemia apenas acelerou o processo.

Assim como Cardon e Okoro (2010), Hopkins (2015) também critica, de certa forma, a generalização presente nos estudos atuais sobre a *Face-Negotiation Theory* e fala que em países com cultura bastante fragmentada, como a Grã-Bretanha, não existe realmente um consenso coletivo dentre as pessoas, que, na verdade, elas acabam tendo um senso de lealdade maior com as áreas onde vivem, como Manchester ou Birmingham.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos objetivos explicitados no início, como também, ao longo do trabalho, foi possível analisar esta teoria ainda tão pouco conhecida em nosso país, assim como estudar sua importância nas negociações interculturais, ressaltando como a face é uma característica muito importante para todos os países, mesmo que para alguns mais do que outros.

Foram apresentadas todas as taxonomias e proposições nas quais tal teoria se baseia, sendo utilizadas para comparar as diferenças culturais, assim como deixar bem claro a importância do cuidado com os conhecimentos culturais ao se negociar com uma pessoa proveniente de uma cultura diferente da sua.

Outrossim, foram apresentados trabalhos que abordam a teoria em outros cenários para exemplificar sua interdisciplinaridade.

Vale também comentar que, enquanto a competência intercultural geral se concentra em desenvolver atitudes mais abertas, conhecimento da cultura e habilidades apropriadas e eficazes de interação, o negociador com competência de *facework* intercultural tem que levar em conta as ameaças emocionais e de identidade que afetam o bem estar das duas partes em um conflito intercultural, foca na capacidade dos negociadores de administrar as frustrações emocionais de forma não reativa e transformar os hábitos de conflito de forma flexível (TING-TOOMEY, 2015)

Apesar das críticas que foram apresentadas neste trabalho, especialmente no que diz respeito à generalização contida em algumas das pesquisas que tomam esta teoria como base, é possível ver que ela continua sendo necessária e válida nos dias de hoje, mesmo após 36 anos e tantas mudanças nas sociedades, o que podemos notar com a apresentação de um trabalho elaborado em 2020 onde a teoria foi utilizada como base.

Eu acredito que é uma teoria que ainda deve ser aprofundada e explorada mais, especificamente no Brasil, apenas preocupando-se com as devidas ressalvas, tendo o cuidado para que as pesquisas futuras não acabem sendo generalizadas demais, explorando as diferenças culturais que existem dentro de um mesmo país, afinal, pessoas de Estados distintos acabam se preocupando com a preservação da face e com *facework* diferentes. Até mesmo pessoas

provenientes de um mesmo país possuem *background* e, algumas vezes, princípios distintos entre si. Por isso é importante, mesmo que difícil, lembrar de manter-se este cuidado. Assim como é importante tentar comparar mais do que apenas três ou quatro países, ainda mais levando em conta que os trabalhos acabam comparando os mesmos países.

Também concordo com Hopkins (2015) sobre a necessidade de incluir mais as mídias digitais nos estudos sobre essa teoria, afinal, é extremamente difícil imaginarmos viver sem o uso dessas mídias, ainda mais desde o início da pandemia no ano passado, tornando ainda mais necessária o uso das mídias digitais para facilitar a resolução de problemas e aspectos do nosso dia a dia, inclusive tendo aulas à distância. E as mídias já facilitaram, assim como continuam facilitando a cada nova tecnologia desenvolvida, um maior contato com e entre pessoas de diferentes culturas.

Foi um trabalho muito interessante de ser desenvolvido, já que aspectos interculturais, os cuidados que se deve ter e a importância de conhecer a cultura do outro sempre foram temas que agradaram-me durante os meus estudos e são temas muito presentes no curso.

Também foi possível notar, com base nos três estudos apresentados neste trabalho – sendo apenas três de outros -, que trata-se de uma teoria bastante interdisciplinar e que pode ser aplicada em basicamente todos os campos de estudos, e o curso LEA-NI é conhecido, assim como escolhido por muitos, exatamente por possuir esse aspecto da multidisciplinariedade, por oferecer a oportunidade aos alunos de seguirem diferentes caminhos dependendo do que os agradam, podendo focar mais no comércio exterior, nas línguas estrangeiras, no turismo, no marketing, entre outros.

Um aspecto limitante do trabalho foi a inexistência de escritos e estudos brasileiros sobre o tema, impossibilitando uma contextualização mais local. Além disso, também foi uma preocupação bastante constante no desenvolver do trabalho, evitar que generalizações ocorram.

REFERÊNCIAS

CHEN, Y., FLETCHER, C. V., OETZEL, J. *Updating face negotiation in cross-cultural conflict through examining multilevel influences on culture*. In M. Hinner (Ed.). **Freiberger beitraege: The Interface of Business and Culture**. v. 7. (p. 159-185). Frankfurt am Main, Berlin, Bern, Bruxelles, New York, Oxford, Wien: Peter Lang, 2010.

HOFSTEDE, Geert. **O modelo 6-D da cultura nacional**. Disponível em: <<https://geerthofstede.com/culture-geert-hofstede-gert-jan-hofstede/6d-model-of-national-culture/>>. Acesso em 13 dez. 2020.

HOPKINS, Alexander E. (2015). *Face management theory: modern conceptualizations and future directions*. **Inquiries Journal/Student Pulse**, 7(04). Disponível em: <<http://www.inquiriesjournal.com/a?id=1021>>.

KIRSCHBAUM, Kristin. **Physician communication in the operating room: expanding application of Face-Negotiation Theory to the health communication context**. Health Communication. London, Routledge, 2012.

MYERS, Karen A. et al. **Saving face: inclusive communication with college students with disabilities using politeness and face negotiation**. Journal of Diversity Management. The Clute Institute, 2012.

OETZEL, John et al. **Face and facework in conflicts with parents and siblings: a cross-cultural comparison of Germans, Japanese, Mexicans, and U.S. Americans**. The Journal of Family Communication, 3(2), Lawrence Erlbaum Associates, 2003. (p. 67–93)

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

SATUR, Roberto Vilmar; DUARTE, Erneide Nóbrega. **Negociadores internacionais: atuação profissional com competência**. Coleção Mediações Interculturais & Negociações Internacionais, Livro 6. João Pessoa: Editora CCTA, 2020. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/12404?locale=pt_BR. Acesso em 05/06/2021.

SURYANDARI, Nikmah; HIDAYATULLAH, Prayowildan. **Face Negotiation Theory in lived experiences of sex workers in former Dolly**. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, v. 510. Atlantis Press, 2020.

TING-TOOMEY, Stella. **Face-Negotiation conflict theory**. Cidade: California State University, 2013.

_____. *The International Encyclopedia of Communication. Intercultural conflict styles and facework*. First edition. John Wiley & Sons, Ltd. Cidade: California State University, 2008.

_____.; KUROGI, Atsuko. **Facework competence in intercultural conflict: an updated Face-Negotiation Theory**. *Int. J. Intercultural Rel.* v.22, n. 2, p. 187-225, 1998.

_____. *The matrix of face: an updated Face-Negotiation Theory*. In: W.B. Gudykunst (Ed.), **Theorizing About Intercultural Communication**. Thousand Oaks: CA: Sage, 2005. (p. 71–92).

_____. *Facework/Facework negotiation theory*. In J. Bennett (Ed.), Sage **Encyclopedia of Intercultural Competence**, v. 1 Los Angeles, CA: Sage, 2005. (p. 325-330).

_____. *Conflict management and intercultural communication: The art of intercultural harmony. Conflict face-negotiation theory: tracking its evolutionary journey*. London and New York, Routledge, 2017.

WORLD HERITAGE ENCYCLOPEDIA. **Face-Negotiation Theory**. Project Gutenberg Self-Publishing Press. Disponível em: http://www.self.gutenberg.org/articles/Face_negotiation_theory. Acesso em 10/05/2021.