**Conceitos, componentes e fatores que caracterizam o mal-entendido linguístico.**

 Há diversas linhas para o estudo que descreve o mal-entendido linguístico, podendo levar a uma variedade de perspectivas de investigação que, desde a década dos anos 80, tornou o mal-entendido um tópico favorito na sociolinguística e na análise do discurso, o termo ‘mal-entendido’ recebeu, desde então, denominações tais como ‘má-comunicação’ ou ‘falha pragmática’, conduzindo, portanto, às diversas perspectivas de análise teórico-metodológicas, em nossa investigação vamos nos concentrar na revisão bibliográfica do mal-entendido na perspectiva pragmática da linguagem em uso, bem como nas associações que alguns autores apontam com a semântica e, na interface desse fenómeno com a polidez e o poder.

**Dascal** (2006, p. 314-324) na primeira parte da discussão sobre o mal-entendido levanta questões, respaldado em diversos autores, que podem ser:

(a) a frequência e possíveis danos à comunicação que o mal-entendido pode ocasionar, bem como a realização do processo de detecção e correção;

 (b) quais as causas e como lidar com o mal-entendido;

(c) O mal-entendido pode ser um fenômeno binário (que ocorre ou não ocorre), conforme reconhecimento dos interlocutores através dos reparos ou admite gradação;

(d) quais os aspectos éticos da comunicação que surgem a partir do mal-entendido e o valor atribuído aos participantes ao contribuir param a manutenção de uma solidariedade básica;

 (e) verificação de casos típicos (padrão) e atípicos de mal-entendidos.

**Locher** (2004) com base em **Kakavá** (1993) afirma que o mal-entendido pode levar a uma forma de confrontação que se desenvolve no interior da argumentação, sendo, portanto, importante enfatizar que o mal-entendido linguísticos não só cria o conflito, mas pode também constituir-se em conflito, uma vez que os argumentos são compostos por séries de opiniões disputáveis. Em relação às posições sequenciais, Locher defende que o mal-entendido verbal está vinculado a uma acção antecedente verbal, mas também o próprio mal-entendido pode invocar reações no próximo falante, a partir do desacordo no turno de fala, gerando, desse modo, sequência ação-oposição.

Com o levantamento de questões como a cooperação discursiva e as implicações conversacionais e a possível relação destas com a ocorrência de mal-entendidos, buscamos auxílio na abordagem Pragmática para embasar nossas investigações. A partir das máximas conversacionais fundamentadas por **Grice** (1975), nortearemos nossas investigações com as contribuições de **Lakoff** (1973) e **Leech** (1983).

**Ciclo de negociação e administração do mal-entendido**

 O ‘ciclo de negociação’ do mal-entendido teorizado por **Bazzanella e Damiano** (1999, p. 823-828) aponta a detecção do mal-entendido pelo falante no turno de origem ou pelo interlocutor em seu turno. De fato, o enunciador no turno de origem do mal-entendido não é necessariamente o falante que dispara o reparo. As autoras esclarecem que quando falam em processo de reparo e ao se referirem ao ‘falante’ significa o participante que enuncia o turno de reparo e o ‘interlocutor’ corresponde ao participante sobre o qual o turno de reparo é endereçado. Depois que um mal-entendido é reconhecido (conforme o passo 2, na fig. 1) para Bazzanella e Damiano (idem), o participante que o realiza, sem considerar sua responsabilidade na realização do mal-entendido pode escolher entre duas possibilidades: pode apontar para um reparo que o leva a um entendimento ou torná-lo incompreensível (passo 2, fig.1). Diante disso, pode ocorrer uma cooperação com o interlocutor que removeria o obstáculo ou, então, a cooperação pode ser negligenciada, o que conduzirá a uma quebra ou acidente na comunicação. Quando o participante que realizou o mal-entendido tenta fazer o reparo, possivelmente com o propósito de uma solução, o interlocutor pode confirmar, aceitar essa tentativa de reparo ou não. Aqui estamos nos conduzindo para as reacções dos interlocutores (passo 3, fig.1), que podem consistir de uma aceitação se confirmar o reparo ou uma recusa se não a confirmar. A reacção do interlocutor, no turno, pode variar em um nível de aceitação/recusa: a aceitação mostra que o interlocutor pode aceitá-la incondicionalmente ou ele (a) se propõe a realizar certas modificações, produzindo, assim, novo reparo ou induzindo o parceiro a fazer nova tentativa (passo 3a. fig.1). Se a aceitação é apenas parcial e não há recusa explícita, o falante do reparo prévio ou seu interlocutor pode fazer novo reparo, activando outro ciclo de negociação. Do contrário, se o interlocutor aceita o turno de reparo tem um novo começo. De outro modo, (passo 3b, fig. 1) o interlocutor pode discordar do turno de reparo, produzindo uma recusa total ou aberta à negociação. Caso o interlocutor recuse totalmente o turno de reparo pode haver um acidente conversacional ou uma mudança no tópico conversacional. Também as duas possibilidades podem ocorrer, nesse caso, se os interlocutores decidirem negligenciar o reparo e mudar o tópico conversacional, eles prosseguem a conversação. Caso a recusa seja aberta à negociação, ocorre, mais tarde, novas tentativas de reparo.

 NÃO

A interacção segue sem nenhuma mudança

 SIM

É provável que aconteça um acidente na comunicação

 NÃO

 SIM

**Turno de reparo**

 NÃO

**Recusa**

 SIM

**Aceitação**

Falha na comunicação

NÃO

 SIM

 “ Novo começo”

Fig.1 - Ciclo de Negociação do mal-entendido adaptado de Bazzanella e Damiano (1999, p.827), (Trad. nossa).

**A interface entre o poder e a polidez**

 O poder e a polidez são dois fenômenos importantes a considerar quando abordamos as interações comunicativas. Ambos operam conjuntamente na geração dos mal-entendidos e podem conduzir a um conflito. Mas, ao mesmo tempo, os conflitos podem ser suavizados por meio das estratégias específicas da polidez.

Miriam **Locher** (2004, p.2) afirma que o poder é tão fascinante, porque é um fenômeno social que está presente em nossas vidas diariamente. A autora argumenta que os interlocutores podem exercer poder para atingir seus objetivos ou para oferecer resistência aos objetivos dos outros. A premissa geral que está subjacente no estudo realizado pela autora é a de que o exercício do poder ocorre em qualquer tipo de circunstância em que duas ou mais pessoas interajam.

A linguagem, como sabemos, mantém uma estreita ligação com a realidade social e, por conseguinte, com o poder. Ou seja, a linguagem é um dos meios mais óbvios por intermédio do qual o poder é exercido. De acordo com Ng & Bradac (1993), a) a linguagem revela o poder; b) a linguagem cria o poder; c) a linguagem reflete o poder, e d) a linguagem obscurece ou despolitiza o poder.

Para **Fairclough** (1995), o conceito de poder se expressa em termos de assimetrias estabelecidas entre os interlocutores durante o acontecimento do discurso, e se manifesta como uma capacidade desigual de controlar como os textos são produzidos, distribuídos e consumidos em contextos sócio-culturais específicos. Fairclough também estabelece uma diferença importante entre o poder dentrodo discurso que restringe o(s) outro(s) através do uso da linguagem, e o poder forado discurso que configura e constitui as relações de poder nas instituições sociais ou nas sociedades como tais.

No entanto, afirma a autora, na maioria das vezes os interlocutores desejam suavizar a ação do poder por razões que envolvem a proteção da face. Pode-se manifestar consideração pela face do outro ou proteger a sua própria por meio do comportamento polido. Esse conceito de comportamento polido, nada tem a ver com o uso feito pelo senso comum equivalente à cortesia, mas está relacionado à eficácia das relações interpessoais por meio da linguagem.

Para **Locher** (2004, p.59), a polidez é um fenômeno que tem merecido a atenção dos pesquisadores na área da lingüística por muito tempo. A autora atribui essa popularidade a diversos fatores. Em primeiro lugar, a polidez é difícil de definir, exatamente como acontece com o poder. Os pesquisadores não concordam sobre o que pode ser chamado de comportamento polido ou apenas normal ou apropriado.

O segundo desafio para uma teoria que pretenda tratar da polidez, é reunir adequadamente o contexto da situação com todos os seus aspectos e a variabilidade. E finalmente, uma teoria da polidez que pretenda fornecer a compreensão desse fenômeno, que possa ser aplicada em todas as situações, precisa ser capaz de dar conta tanto do comportamento mais ritualizado quanto do espontâneo.

Nesse sentido, a polidez é entendida como um conjunto de estratégias discursivas destinadas a evitar ou amenizar o conflito (face positiva e face negativa). Esta teoria possibilitou uma descrição eficiente sobre a manutenção de uma interação harmônica, com a preservação da relação interpessoal. A polidez negativa enfatiza a distância e diminui o peso da solidariedade e a positiva possibilita a aproximação e a solidariedade. Para os autores, quase todas as ações, incluindo as elocuções, são potencialmente uma ameaça à face do outro. Segundo eles, há três fatores sociológicos que influenciam na determinação do nível de polidez entre o falante e o ouvinte:

 (a) o poder relativo do ouvinte sobre o falante,

(b) a distância social entre o o falante e o ouvinte e

(c) o tipo de pressão ou ônus envolvido no ato que ameaça a face (*face-threatening act*).

Diante do exposto, percebemos a importância crucial de eleger um conceito de cultura epistemologicamente bem estabelecido para trabalharmos com a Teoria da Polidez. Segundo **Watts** (2003), o termo ‘cultura’ tem sido empregado de diversas maneiras na literatura especializada, muitas vezes sem qualquer tentativa de definir exatamente o significado que se pretende atribuir ao termo.

**Conclusão**

A interface do poder e da polidez com o mal-entendido lingüístico, visando o âmbito da comunicação organiazacional em situações conflitivas, representa um campo desafiador para investigação porque as linhas conceituais não estão limitadas a uma produção lingüística específica, mas podem ser concretizadas ou implicadas, virtualmente, por quaisquer formas lingüísticas. Este fato nos leva a refletir, cada vez mais, sobre a inter-relação entre os conteúdos específicos de imagem social do indivíduo e do grupo, identidade, ideologia, poder, papéis sociais e situacionais e a polidez verbal como prática social.

A nosso ver e tendo em conta a analise e a investigação feita por nós e com o suporte de investigações anteriormente elaboradas por diversos autores conhecidos alguns até citados ao longo do nosso trabalho de investigação, podemos passar a concluir que para haver mal entendidos na comunicação estes dependem de diversos fatores estes relacionados com a propria maneira linguistica de discursar, a maneira como o nosso corpo manifesta-se no momento do discurso ou quando recebe a informação e até mesmo na forma escrita.

 Podemos passar então a sugerir algumas maneiras possíveis de evitar a existência dos mal entendidos na comunicação, maneiras estas que passamos a denominar erros. **Falar e não dizer nada:** este fenómeno acontece quando discursamos, procuramos ser o mais detalhistas possíveis, mas, o que por fim, ninguém entende nada do que foi dito. Depois de um certo tempo a informação entra por um lado e sai pelo outro, sem nenhum resultado positivo. **Falar uma coisa e o corpo dizer outra**: os nossos gestos e expressões estão a denunciar-nos o tempo todo, nos dias de hoje, na busca pela excelência profissional, é preciso aprender a dominar o corpo. **Impor o seu pensamento:** Nos tempos modernos são de participação e busca pela melhor equipe. Por isso, há que procurar evitar as insistências para que todos só ouçam ou aceitem o seu ponto de vista caso não mude de atitude as pessoas irão desistir de apresentar novas ideias**. A Falta de empatia:** Empatia é colocar-se psicologicamente e emocionalmente no lugar do outro. Devemos estar sempre atentos a contante necessidade de analisar com sensibilidade as demais opiniões. **Não olhar para quem está falando:** Este talvez pode ser considerado um dos maiores erros e, pior super desmotivante. Procure olhar e prestrar atenção ao seu interlocutor. Olhar para quem transmite a informação trata-se de uma questão de respeito. **Não aguardar a resposta:** Atropelar os pensamentos alheios e demonstrar alto grau de ansiedade é outro grande erro e gera constrangimentos e conflitos desnecessários que poderiam ser facilmente evitados. Evite conclusões precipitadas, espere o término do pensamento de seu interlocutor e aí sim exponha sua opinião e sentimento**. Não saber ouvir:** Saber ouvir e como ouvir é uma grande técnica de motivação. Só existe uma técnica melhor do que esta: ouvir com paciência e amor, a necessidade constante da pratica da escuta ativa. **Não pensar antes de responder:** Normalmente, esta é a causa de grandes mal entendidos e a responsável mais comum por desentendimentos interpessoais. Aprenda a “digerir” as palavras e pensamentos antes de falar ou escrever algo do qual possa vir a se arrepender futuramente.

**BIBLIOFRAFIA**

DASCAL, Marcelo. *Interpretação e compreensão*. São Leopoldo/RS: Editora

Unisinos, 2006.

KAKAVÁ, Christina. *Negotiation of Disagreement by Greeks in conversations and*

*class-room discourse.* Unpublished Doctoral Thesis. Georgetown University:

Washington, D.C.1993.

LOCHER, Miriam A. *Power and Politeness in Action*: Disagreements in Oral

Communication. Berlin: Mouton de Gruyter, 2004.

Mal-entendidos lingüísticos: a interface entre o poder e a polidez na comunicação organizacional,,Anely Ribeiro – Doutoranda (UFPR), Drª Elena Godoi (UFPR), Carla Anéte Berwig - Doutoranda (UFPR)

BAZZANELLA, Carla e DAMIANO, Rossana. The interactional handling of

misunderstanding in everyday conversations. *Journal of Pragmatics*, 1999, 31, p.

817-836.