



## Concepções teóricas sobre a polidez lingüística e a comunicação organizacional intercultural

Anely Ribeiro

**Resumo:** O trabalho apresenta estudos teóricos sobre o fenômeno da polidez lingüística. Possibilita reflexões ao associar a investigação da polidez lingüística na pesquisa que enfoca a comunicação organizacional intercultural. A análise vincula o contexto sócio-cultural na construção da imagem pública 'face' nas ações comunicativas interculturais.

**Palavras-chave:** polidez lingüística - comunicação organizacional, contexto intercultural.

**Resumen:** Este trabajo presenta algunos estudios teóricos sobre la cortesía lingüística además de reflexiones sobre su asociación a la investigación sobre la comunicación organizacional intercultural. El análisis vincula el contexto sociocultural y la construcción de la imagen pública 'face' en las acciones comunicativas interculturales.

**Palabras clave:** cortesía lingüística - comunicación organizacional - contexto intercultural.

**Abstract:** This paper presents some theoretical studies about politeness and some reflections about its use in the investigation of intercultural organizational communication. This analysis links the social cultural context and the public image 'face' in the intercultural communication.

**Key words:** politeness - organizational communication- intercultural context.

---

**Anely Ribeiro** é professora no Departamento de Comunicação Social, Relações Públicas – UFPR. Doutoranda em Letras, concentração: Estudos Lingüísticos – UFPR. Mestre em Ciências da Comunicação, Escola de Comunicações e Artes – USP, Graduação em Comunicação Social – habilitação em Relações Públicas - UFSM. Membro do Grupo de Pesquisa "Linguagem e Cultura" (UFPR/CNPq). E-mail: anely.ribeiro@terra.com.br.

## **Introdução**

O texto pretende apresentar levantamentos teóricos sobre alguns dos fundamentos que possam ser empregados em análises de pesquisas sobre o fenômeno da polidez lingüística, considerando que sua relevância está na possibilidade de realização de estudos interdisciplinares. Nosso estudo em desenvolvimento enfoca a polidez lingüística, com seus marcos teóricos e objetos associados aos fenômenos da comunicação organizacional intercultural.

Ao enfatizarmos que a polidez lingüística ainda é um campo aberto de investigações nos estudos lingüísticos que analise e possa realizar prognósticos visando às situações comunicativas organizacionais, estamos cientes que, por meio da revisão da literatura, tanto em livros, quanto em publicações de eventos científicos nacionais destaca-se que a produção científica no Brasil ainda é escassa, ou quase nula. Resta-nos o desafio de trabalharmos no campo teórico e empírico do fenômeno da polidez lingüística e contribuirmos com ambas as áreas dos saberes: os estudos lingüísticos e os estudos da comunicação organizacional.

### **Teorizando sobre a polidez lingüística**

Partimos do pressuposto que a interação lingüística é necessariamente uma interação social que leva em consideração diversos fatores, entre os quais estão a distância e aproximação social dos interlocutores e os tipos de relações que se operam entre as pessoas, podendo ser mais ou menos amistosas e/ou mais ou menos profissionais. Portanto, o comportamento polido entre as pessoas é uma condição inerente ao fenômeno comunicativo e variante de cultura para cultura, mesmo tendo regras em sentido

universal. O que se entende por polidez/cortesia lingüística?

O estudo teórico de Brown & Levinson (1987, p. 61-90) desenvolve os princípios básicos sobre a face/imagem, os fatores que influenciariam a escolha das estratégias da polidez lingüística e os atos de ameaça à face – FTAs - conforme a denominação original dos autores, bem como as circunstâncias das variáveis sociológicas que afetam o modelo da polidez lingüística proposto. De modo sumário, trataremos dos principais conceitos, fundamentais para nossa investigação dos fenômenos da polidez lingüística nos atos comunicacionais de pedidos, desculpas, elogios, reclamações, dentre outros, dos falantes organizacionais, de modo intercultural.

“Face”, entendida como auto-imagem pública, que cada membro deseja reivindicar para si consiste em dois aspectos, segundo os autores mencionados acima: a) - a imagem negativa – reivindicação básica do território e proteção pessoal, isto é, liberdade de ação e liberdade de imposição; b) - imagem positiva – auto-imagem positiva ou “personalidade”, incluindo o desejo de que esta auto-imagem seja apreciada e aprovada. A noção de imagem adotada por Brown e Levinson é derivada de Goffman (1967), em termos de que a imagem está vinculada ao princípio de impedimento e humilhação, ou “face perdida”. Nesse sentido, a imagem, algumas vezes, está emocionalmente investida e, pode estar perdida, mantida ou intensificada durante a interação comunicativa. Em geral, as pessoas cooperam na manutenção da imagem, mas a imagem tem vulnerabilidades e ameaças, nas situações cotidianas entre pessoas, como também nos relacionamentos de negócios no âmbito intra e inter cultural.

A linha conceitual da cortesia/polidez lin-

güística de Brown e Levinson é universal. No entanto, os autores advertem (1987, p. 61) que em cada sociedade particular, a face está sujeita às especificidades culturais, o que torna possível modificar a intensificação ou suavização dos atos de ameaça à imagem, vinculados fundamentalmente às idéias que prevalecem no contexto de vida pessoal social onde os fenômenos da polidez lingüística ocorrem. Para tanto, devemos aprofundar estudos sobre a identidade dos grupos sociais no processo de interação comunicativa. A contribuição de Brown e Levinson à teoria da polidez lingüística está evidenciada também ao apresentarem os três fatores sociológicos que determinam o nível da polidez lingüística, considerando o uso do falante em relação a um ouvinte (1987, p.15), os quais são:

- a) o poder relativo (P) do ouvinte sobre o falante;
- b) a distância social (D) entre falante e ouvinte
- c) o grau de imposição (R) envolvendo a realização do ato de ameaça à imagem (FTA). Interessante observar que a visão de tais categorias analíticas dos fatores P, D e R que os autores especificam como determinantes sociais específicos podem conduzir ao questionamento e percepção de outros fatores que se operam e afetam a relação comunicativa, com variação de cultura para cultura, tais como o nível de (in)formalidade que prevalece em determinados grupos sociais.

As realizações das estratégias da polidez lingüística desenvolvidas por Brown e Levinson (1987) partem da premissa descritiva de superestratégias, que são: polidez positiva, *bald on record*, polidez negativa e *off record* como recursos de análise das expressões verbais dos atos de ameaça à imagem, de acordo a uma determinação racional do risco da imagem e as escolhas dos enunciados comunicativos entre os participantes.

As estratégias da polidez positiva envolvem

mecanismos em que o falante compartilha conhecimentos de mundo, metas e valores com o ouvinte; o falante e o ouvinte fazem parte do mesmo conjunto de pessoas que possuem os mesmos desejos. Além disso, o falante tem perspectivas e desejos comuns ao ouvinte como membro interno do grupo. Isso possibilita baixa formalidade nos usos das expressões lingüísticas, mas sem perder de vista que em situações da vida organizacional há posições hierárquicas e relações de poder diferentes daquelas encontradas na vida cotidiana. Exemplos relacionados com possíveis situações da vida organizacional - autoridade superior, dirigindo-se aos funcionários, em forma de “certo exagero” – “A nossa empresa cresceu, extraordinariamente nesse ano e, possivelmente estará no *ranking* das maiores, graças a cada um de vocês”; - uso de marcadores de identidade do grupo – “Este time de funcionários tem os mesmos ideais dos fundadores da nossa empresa”.

Nas estratégias da polidez negativa, o desejo comunicativo do falante é de não se impor ao ouvinte, existindo grande distância social e maior nível de formalidade na interlocução, na qual o falante procura elevar o tratamento em relação ao ouvinte, manifestando deferência, expressões honoríficas e um nível de distância social e poder maior em relação ao ouvinte. Exemplos: - suavização (*hedge*) – “Eu suponho que o Sr. teria todas as habilidades para coordenar o plano estratégico...” – “Como você e eu sabemos, a meta é...” – Não forçar o ouvinte: “Devido a nossa coletiva marcada, é recomendável que você contate a imprensa, antes do meio dia?”.

As estratégias *off Record* se caracterizam como atos comunicativos realizados de modo que não seja possível atribuir uma intenção comunicativa clara. Os enunciados são essencialmente de uso indireto.

Se um falante quer praticar um FTA, mas quer eximir-se da responsabilidade, pode fazê-lo e deixar ao ouvinte/destinatário decidir como interpretá-lo. Tais estratégias devem estar nos contextos dos participantes dos atos comunicativos empregados, tais como a ironia, a insinuação, o uso de contradições, ser vago ou ambíguo, dentre outras. Exemplos: - insinuação – “Amanhã é o dia da inauguração da unidade X” (haverá muito trabalho até lá); - ser irônico – “Como Paulo tem idéias tão criativas para o projeto de...” (depois do tal Paulo ter apresentado várias idéias estúpidas).

O emprego das estratégias *bald on record* busca a máxima eficiência comunicativa, em conformidade com as máximas de Grice (1975), que caracterizam os princípios conversacionais. Em geral, a razão primária para uso dessas estratégias, está relacionada ao desejo do falante em fazer o FTA com máxima eficiência, mais do que o desejo de satisfazer a imagem do ouvinte. Exemplos: “Ouçam! A reunião é às dez horas. Tragam os relatórios de cada área”; “Envie-me um e-mail do programa X até amanhã”.

Um exemplo da utilização do modelo teórico de Brown & Levinson (1987) é encontrado nas investigações sobre o papel que o poder e distância social desempenham na produção de textos empresariais em culturas de língua inglesa e finlandesa, pelo autor Yli-Jokipii *in*: Oliveira, Hemais e Gunnarsson (2005, p. 363-395). A análise trata de enunciados proferidos em cartas empresariais, em que relaciona o papel dos participantes nos contextos organizacionais em situações de pedidos, vinculados às negociações de compra e venda. A compilação do *corpus* envolveu 500 textos no total entre os dois países, nos quais os pedidos foram tratados como elementos de interação entre os interlocutores. A

cultura é o pano-de-fundo nas estratégias de variação da polidez lingüística escrita em tais documentos, no processo de concretude das negociações.

No estudo da polidez lingüística há divergências entre as abordagens teóricas apresentadas por diversos autores, principalmente em relação aos postulados universais, a problematização da imagem e a tônica racionalista adotada por Brown e Levinson. Bravo *in*: Bravo e Briz (eds.) (2004, p. 5-37) afirma que a polidez é um “fenômeno sócio-cultural” ao tratar das manifestações lingüísticas que solicita um enfoque interdisciplinar considerando os aspectos teórico-metodológicos. Para a autora, apesar do alto grau explicativo das categorias analíticas defendidas no modelo de Brown e Levinson, tal modelo é questionado pelo seu “etnocentrismo”, o que dificulta muito a análise do fenômeno da polidez lingüística em situações comunicativas apresentadas em diferentes culturas em países distintos. Em relação às concepções de imagem positiva e negativa, como conceito universal, defendido pelos mesmos autores mencionados acima, Bravo argumenta que nem sempre coincide em todas as sociedades e respectivas culturas e que possam ser configuradas do mesmo modo. O contexto sócio-cultural precisa ser verificado previamente para identificar as barreiras que estão inseridas nele, além de considerar a influência e participação efetiva do ouvinte/leitor no estudo do comportamento da polidez lingüística. Bravo propõe as categorias analíticas de “autonomia” e “afiliação” no que se refere a uma dimensão mais ampla, onde as necessidades do indivíduo e do grupo possam coincidir ou não, dependendo de como estas categorias são preenchidas com significados e valores sócio-culturais.

Haverkate desenvolve a abordagem, afir-

mando que a cortesia lingüística é considerada como “forma de comportamento universal” devendo ser respeitadas as normas próprias de cada cultura específica. Para análise da cortesia verbal são primordiais os conceitos de face positiva e negativa. O conceito de face positiva trata da imagem positiva que o indivíduo tem de si mesmo e aspira que seja reconhecida e reforçada pelos membros da sociedade. No segundo, o desejo de cada indivíduo que seus atos não sejam impedidos pelos outros, conforme estudos de Brown e Levinson (1987). No campo das diferenças culturais, a validade universal da imagem precisa ser revista porque há culturas em que ocorre alternância na função e interpretação da imagem positiva e negativa diante da diversidade do papel social dos interlocutores.

Na obra organizada por Bravo e Briz (2004), Haverkate, ao tratar da cortesia lingüística intercultural afirma que pode haver dois níveis de análise, conforme o foco do investigador na análise: a dimensão “intracultural” ou “intercultural” do processo comunicativo. Na primeira, como já foi comprovado, em termos gerais, que as classes sócio-econômicas menos privilegiadas mostram preferência pela cortesia positiva, inclinando-se a estabelecer laços de amizade. As camadas mais elevadas da sociedade tendem a orientar-se através do distanciamento interpessoal dando valor especial à cortesia negativa.

Referente aos objetos de investigação da cortesia lingüística, a contribuição de Haverkate nas duas obras citadas acima, especifica e descreve os “atos assertivos”, “atos diretivos” e “atos expressivos”, baseado na teoria dos atos de fala de Austin (1962) e Searle (1981). Nos atos assertivos apresentam-se os fenômenos da repetição léxica, subdividida em “auto-repetição” quando o falante repete



suas próprias palavras como estratégia discursiva enfática da informação diante de um ponto de vista emitido na fase anterior da conversação e a “alor-repetição”, em que o falante repete suas próprias palavras. A repetição lexical reforça a imagem positiva do ouvinte. Também faz parte dos atos assertivos, a ironia, em que o falante comunica o contrário do que ele acredita, gerado pela insegurança do mesmo. Os atos “diretivos” fazem com que o falante influencie o comportamento intencional do interlocutor de modo a levar à ação descrita no conteúdo proposicional do enunciado. Na cortesia aparece a manifestação da “súplica” com a finalidade do falante reduzir a ameaça de liberdade da ação do ouvinte, como forma de cortesia negativa. Outro tipo de ato diretivo é a “ordem” caracterizada pelo imperativo da oração, realizada por um falante com poder ou autoridade. Dependendo do contexto cultural, o uso do imperativo pode expressar tanto uma ordem como uma súplica.

Os atos “expressivos” são mais detalhados por Haverkate (1994, p. 80-115) entendidos como “expressão de um estado psicológico do falante causado por uma mudança, que diz respeito ao falante e ao ouvinte”. Todos especificam uma reação do falante diante de uma situação em que o ouvinte tem parte ativa ou passiva. São classificados como “paradigmáticos” – e envolvem agradecer, felicitar e dar pêsames. Tratam-se dos “cumprimentos” que servem para apoiar ou reforçar a imagem positiva do interlocutor. Importante destacar que o ato de agradecer não cumpre as mesmas funções em todas as culturas. A “saudação” é outro tipo que enseja a abertura da comunicação incitando a participação no intercâmbio verbal, evita tensão social e se define através dos fatores como posição social, grau de intimidade e afeto.

Para análise semântica, o autor recomenda os critérios de significado léxico, dimensão temporal e distância social. Também podem variar culturalmente em situações organizacionais de interação mais ou menos formal.

O “agradecimento” é um ato expressivo reativo que pode ser verbal ou não verbal, com a finalidade de estabelecer a relação custo-benefício entre falante e ouvinte, respeitada as variações de contextos culturais. A “desculpa” é outra manifestação expressiva de cortesia cujo objeto é dar a conhecer ao interlocutor a violação de certa norma social e reforça a imagem positiva do interlocutor, ameaçando ao mesmo tempo a imagem do falante. Contém elementos nas expressões de arrependimento, dor e empatia.

Os “atos comissivos” são tidos como atos de cortesia positiva por expressarem a intenção do falante de realizar, em benefício do ouvinte, a ação descritiva no conteúdo proposicional, num futuro podendo ser uma promessa ou um convite. Para tanto, há condições prévias de habilidade, aceitabilidade, racionalidade e sinceridade. Enquadra-se nesse tipo os “convites”, cujas formas de manifestações verbais podem variar culturalmente.

Há também a classificação de atos “para-lingüísticos” que se bifurca em cinésicos e proxêmicos que não afetam diretamente a tipologia de estudos documentais escritos que nos propomos a analisar pela cortesia lingüística.

### **Possibilidades teóricas sob enfoque da comunicação intercultural e a polidez lingüística**

Para o estudo da comunicação intercultural,

em específico da comunicação organizacional e seus públicos estratégicos situados em diferentes locais em determinados países é vital aprofundar o entendimento que se opera na relação cultura – linguagem – comunicação – públicos - contexto, cuja influência se refletirá no processo de construção dos enunciados que caracterizam a polidez lingüística.

De modo resumido, enfatizamos alguns exemplos de investigações científicas que vem sendo desenvolvidas sobre o fenômeno da polidez lingüística, com enfoque intercultural. Fukushima (2004, p.365-387) introduz o conceito de polidez comportamental, incluindo o ouvinte como um componente na estrutura de trabalho analítica, no âmbito intercultural. A autora destaca que foi dada pouca atenção na pesquisa de polidez lingüística como uma “unidade total do comportamento”, na perspectiva ouvinte e falante, sendo que ambos são necessários na determinação de como a polidez é interpretada e os efeitos da interação para ambos. A exposição teórica de Fukushima (2004, p. 366-367) parte da base de uma situação comunicativa e os estágios seqüenciais em que a polidez lingüística permeia a relação falante e ouvinte. Os estágios são os seguintes:

- 1) Enunciado/Ação do falante – estratégico e concreto – no qual o falante diz ou faz alguma coisa ?
- 2) Avaliação do ouvinte – não estratégico e abstrato – avaliação do ouvinte sobre o enunciado ou ação do falante, capturando a situação em que ocorre?
- 3) Resposta do ouvinte ao Enunciado/Ação do falante – estratégico e concreto, podendo ser um enunciado ou ação. A resposta pode ser verbal ou não verbal em relação ao estágio 1 ?
- 4) Avaliação do falante – não estratégico e abstrato – o falante do estágio 1 avalia a resposta. Portanto, a autora propõe que a pesquisa da polidez comportamental e lingüística es-

teja imbricada num modelo circular.

As investigações de Fukushima (2004) sobre a avaliação da polidez lingüística entre estudantes universitários de origens britânica, japonesa, sueca e alemã, em situações criadas, possibilitaram analisar o nível de atenciosidade, em âmbito intercultural.

Outro exemplo de investigação teórico-empírica sobre o fenômeno da polidez lingüística é desenvolvido no Projeto *Cross-Cultural da Realização do Ato de Fala*, conforme Blum-Kulka (1989). O projeto investiga a variação intralingual e intercultural em dois atos de fala: pedidos e desculpas que estão vinculados aos atos de ameaça à imagem, conforme Brown & Levinson. Tem como base a teoria dos atos de fala de Austin e Searle. As questões centrais da investigação do grupo envolvido nesse projeto, encontradas em Blum-Kulka (1989, p. 7) exploram o valor e função da polidez ou deferência na realização do ato de fala e a universalidade do fenômeno na abrangência intercultural e as línguas. Podemos destacar na exposição dos estudos reunidos pelo projeto, a profundidade teórica e metodológica, criando *scripts* que representam situações socialmente diferenciadas, mediante o emprego do instrumento denominado teste do discurso completo.

A investigação sobre o discurso profissional empresarial na comunicação intercultural é analisada com profundidade por Scollon & Scollon (1995). Os autores fundamentam que no mundo contemporâneo a comunicação intercultural no mundo dos negócios deve, cada vez mais, considerar as diferenças entre as pessoas, principalmente, de grupo para grupo, levando em conta as questões de gênero, idade, etnicidade, grupos culturais, histórias, entre outras categorias em diferentes partes dos países e até dentro das cidades. Estas considerações tornam

mais difíceis extrair inferências sobre o que outras pessoas atribuem aos significados. Portanto, é fundamental desenvolver base de estudos sobre o conhecimento compartilhado entre falantes e ouvintes para análise da interpretação dos significados, conforme os contextos em que ocorrem os eventos de fala, em determinadas situações específicas.

Scollon & Scollon (1995, p. 33-49) discutem a polidez interpessoal e poder a partir do paradoxo da imagem (face), tradicionalmente encontrada na literatura como termo técnico de “positiva” e “negativa”. Para os autores, há a necessidade, no processo de comunicação intercultural, de rever tais conceitos, especialmente por se tratar de relacionamentos com falantes e ouvintes bilíngües e multilíngües. A proposta apresentada pelos autores para o processo de comunicação intercultural seria a concepção de face entendida como “envolvimento” e “independência”. O aspecto do envolvimento como identificador da face está interessado em como a pessoa contribui normalmente como membro da sociedade, participando dos eventos comunicativos. O envolvimento é demonstrado pelas estratégias discursivas que chamam a atenção para os outros, mostrando um forte interesse nos negócios, pontuando as qualidades que o membro do grupo tem em comum com os outros. O envolvimento também é denominado de “polidez solidária” por demonstrar o que os participantes têm em comum. O aspecto da independência da face enfatiza o direito do indivíduo em não ser completamente dominado pelo grupo ou valores sociais e de ser livre das imposições dos outros. A independência demonstra que a pessoa pode agir com algum nível de autonomia, sendo que ele(a) respeita a sua própria autonomia e a autonomia dos outros (também a liberdade de movimento e escolha). Segundo os autores,

**Bibliografia:**

- AUSTIN, J. L. **How to do things with words**. Oxford: Oxford University Press, 1962.  
BLUM-KULKA, Shoshana, HOUSE, Juliane & KASPER, Gabriele (Eds.). **Cross-cultural pragmatics: request and apologies**. New Jersey: Ablex, 1989.  
BRAVO, Diana y BRIZ Antonio (eds.). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español**. Barcelona: Ariel, 2004.  
BROWN, Penélope & Levinson, Stephen. **Politeness: some universals in language usage**.

Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

FUKUSHIMA, Saeko. **Evaluation of politeness: the case of attentiveness.** *Multilingua*, nº 23, 2004, p.365-387.

GOFFMAN, E. **Interaction ritual: Essays on face-to-face behavior.** New York: Doubleday Anchor Books, 1967.

GRICE, H. P. Logic and conversation. In: COLE; MORGAN, J. (Eds.). **Syntax and semantics 3: Speech acts.** New York: Academic Press, 1975.

HAVERKATE, Henk. La cortesia verbal: estudio pragmatolingüístico. Madrid: Gredos, 1994.

\_\_\_\_\_. El análisis de la cortesia comunicativa: categorización pragmatolingüística de la cultura española. In: BRIZ, Antonio y BRAVO, Diana (Eds.). **Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesia en español.** Barcelona: Ariel, 2004, p.55-65.

OLIVEIRA, Maria do Carmo L. de, HEMAIS, Bárbara H. e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais.** Rio de Janeiro: Papel Virtual, 2005.

SCOLLON, Ron & SCOLLON, Suzanne W. *Intercultural communication.* Oxford: Blackwell Oxford & Cambridge USA, 1995.

SEARLE, John R. **Os actos de fala.** Coimbra: Livraria Almedina, 1981.

YLI-JOKIPII, Hilikka. Poder e distanciamento como elementos contextuais e culturais em redações empresariais finlandesas e inglesas. In: OLIVEIRA, Maria do Carmo Leite de, HEMAIS, Bárbara H. e GUNNARSSON, Britt-Louise. **Comunicação, cultura e interação em contextos organizacionais.** Rio de Janeiro: Papel Virtual, 2005, p. 363-395.

o motivo que vincula o envolvimento e a independência como aspectos analíticos na polidez lingüística está no conflito, que enfatiza os riscos de ameaça ao outro. Se eu mostro que estou muito envolvido, você, provavelmente, pode sentir que sua independência está ameaçada. De outro modo, se eu admito ser muito independente, provavelmente você pode sentir que eu tenho limitado seu envolvimento na situação comunicativa.

### Considerações finais

O texto que ora apresentamos é um recorte dos levantamentos literários em curso na tentativa de mapear as teorias existentes sobre o fenômeno da polidez lingüística com o propósito de uma investigação interdisciplinar, juntamente com estudos teóricos sobre a comunicação, especialmente a comunicação organizacional. Consideramos desafiador para a continuidade das investigações sobre a linguagem em uso, especificamente no que tange à polidez lingüística nas organizações, a afirmação de Yli-Jokipii, na obra organizada por Oliveira, Herais e Gunnarsson (2005, p. 390):

Há bastante espaço para uma futura pesquisa em redação empresarial interativa como todos os envolvidos nesse processo sabem. O poder e a distância são assuntos tão complexos que o presente relato é apenas a ponta do iceberg. Precisamos perguntar ainda, por exemplo, com que nitidez as diferenças culturais estão na codificação do poder....

No estudo do comportamento da polidez lingüística na comunicação organizacional intercultural, a escolha das bases teóricas é fundamental. Estamos cientes que não há uma teoria completa e, o que buscamos provavelmente seja uma conjugação teórica com bases complementares capaz de dar conta da análise teórico-metodológica de tais fenômenos.