

# CONIC-SEMESP

## 13º Congresso Nacional de Iniciação Científica

Anais do Conic-Semesp. Volume 1, 2013 - Faculdade Anhanguera de Campinas - Unidade 3. ISSN 2357-8904

**TÍTULO:** O PAPEL DA ARGUMENTAÇÃO EM UMA CONFERENCE CALL: LEVANTAMENTO DE DIFICULDADES

**CATEGORIA:** EM ANDAMENTO

**ÁREA:** CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

**SUBÁREA:** SECRETARIADO EXECUTIVO

**INSTITUIÇÃO:** CENTRO UNIVERSITÁRIO FECAP

**AUTOR(ES):** LARISSA FERREIRA TORELLO VIERA

**ORIENTADOR(ES):** ROSEMARY NEVES DE SALES DIAS

**COLABORADOR(ES):** JACQUELINE TRAVERSO HAMILTON

Realização:



Apoio:



## 1. RESUMO

Esta pesquisa trata da discussão do papel da argumentação em uma *conference call* na formação dos alunos do curso Secretariado Executivo Trilíngue (SET) da FECAP (Fundação Escola e Comércio Álvares Penteado) nas aulas de Língua Inglesa. A relevância desse trabalho para os alunos do SET se dá pelo fato de que, frequentemente em sua prática profissional, são expostos a esse tipo de reunião. Como elas acontecem entre pessoas de vários países, a língua utilizada nessa atividade social é o inglês e como não há intérpretes nessas ocasiões, além de dominar o idioma, o futuro profissional de secretariado deve saber argumentar por meio da língua inglesa, pois deverá explicar, aceitar, discordar ou até convencer a pessoa do outro lado da linha do seu ponto de vista.

## 2. INTRODUÇÃO

De acordo com o Business English Dictionary (Longman) 2007, uma *conference call* é uma ligação telefônica pela qual várias pessoas em lugares diferentes têm a possibilidade de conversar ao mesmo tempo.

No mundo empresarial globalizado existe a dificuldade cada vez maior de reunir pessoas da mesma empresa em um único local. Alguns podem estar em filiais das empresas, outros realizando serviços externos, e muitas vezes viajando em diferentes partes do mundo e até mesmo no mesmo escritório. Devido a essa dificuldade, as companhias criaram uma maneira de seus funcionários se comunicarem por meio de *conference calls*, mesmo estando em diferentes locais, cidades ou países.

O funcionamento de uma *conference call* é, com algumas variações, o seguinte: a empresa dispõe de salas virtuais que são acessadas via telefone e cada funcionário tem um (*passcode*) código para abri-la e se comunicar com mais de uma pessoa ao mesmo tempo, independente do local em que esteja.

Para organizar esse tipo de reunião, deve ser enviado um convite aos outros participantes via OUTLOOK mencionando o assunto da reunião, o local, (*passcode*) e o número a ser discado (*toll free*), ligação gratuita, de acordo com o país em que os outros participantes estão.

### 3. OBJETIVO

O objetivo dessa pesquisa é o levantamento das dificuldades relacionadas à argumentação em uma *conference call* em língua inglesa e como gerenciar tais dificuldades de maneira a melhorar o desempenho dos alunos de SET e áreas correlatas em sua vida corporativa.

### 4. METODOLOGIA

Este trabalho é uma pesquisa crítica, pois tem como objetivo a formação de profissionais de secretariado buscando a transformação do agir na atividade social “participar de uma *conference call*” por meio de um processo de ensino-aprendizagem dentro de uma perspectiva sócio-histórico-cultural. É colaborativa tendo Vygotsky como seu maior expoente. O processo de ensino-aprendizagem necessitou envolver os participantes na colaboração como pressuposto para seu desenvolvimento dentro de uma perspectiva reflexiva crítica durante sua ação no momento das *conference call*. Neste trabalho haverá a discussão entre professor e aluno com o intuito de buscar uma linguagem apropriada para ser usada em uma *conference call* em língua estrangeira (inglês) com enfoque na argumentação. Importante salientar que esse trabalho se encaixa no quadro da pesquisa crítica de colaboração (Cole e Knowles, 1993; Bredo e Feinberg, 1982; Magalhães, 1990, 1992a, b, c, 1994 a e b, 1996 e 1998; Liberali, 1994, 1999).

### PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada pela aluna de SET, Larissa Torello, na empresa que ela trabalhou. Por motivos de confidencialidade, a empresa jamais será mencionada na pesquisa, assim como os nomes dos participantes nas *conference calls*.

A aluna, com permissão de sua superior, gravou onze *conference calls*. Foram selecionadas e transcritas três, considerando melhor qualidade de áudio e maior número de países participantes, com o intuito de organizar, analisar e discutir os dados obtidos.

### PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Para responder a pergunta de pesquisa, faremos uma análise das produções escritas e orais, levando em consideração o contexto de produção (Bronckart, 1999),

a análise das características globais do texto e de aspectos da infraestrutura textual e o conteúdo temático. Para completar essa análise, utilizaremos exemplos dos textos transcritos já mencionados considerando os tipos de discurso e os mecanismos enunciativos como a modalização (Bronckart, 1999; Kebrat-Orecchioni, 1998), e a argumentação (Navega 2005; Breton, 2003; Carraher, 1983; Koch, 2002; Bronckart, 1999; Suárez, 2009).

## 5. DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento do trabalho está sendo realizado pela análise da transcrição de três *conference calls* realizadas em datas diferentes e objetivos distintos.

## 6. FONTES CONSULTADAS

**BAKHTIN, M.** Questões de Literatura e de Estética: A teoria do romance. São Paulo: Editora UNESP: HUCITEC, 1975/1998. (1934-35).

**BRONCKART, J. P.** Atividades de Linguagem, Textos e Discursos. São Paulo: Educ. 1997/1999.

**CARRAHER, D. W.** Argumentando na vida diária e nas ciências humanas. *In: Senso Crítico: do dia-a-dia às ciências humanas.* São Paulo: Pioneira, 1983.

**GALEMBECK, P.** de T. Processos argumentativos como recursos de interação em aulas. *Signum – Estudos da Linguagem.* Londrina, n. 5, p. 169-184, 2002.

**HOLZMAN, L.** *Vygotsky At work and play.* New York: Routledge, 2009.

**KOCH, I. G.** V Argumentação e linguagem. São Paulo: Cortez, 2008.

**LEITÃO, S.** O lugar da argumentação na construção do conhecimento em sala de aula. *In: LEITÃO, S.; DAMIANOVICI, M.C. (Orgs.). A Argumentação na Escola: O conhecimento em construção.* São Paulo, 2011: Pontes Editores, p.13-46.

**LIBERALI, F. C.** A cadeia criativa no processo de tornar-se totalidade. *Bakhtiniana, Revista de Estudos do Discurso,* v. 2, p. 01-25, 2009.

**NAVEGA, S.** Pensamento Crítico e Argumentação Sólida: Vença suas batalhas pela força das palavras. São Paulo: Intelliwise, 2005.

**SUAREZ, A. A.** A Arte de Argumentar: Gerenciando Razão e Emoção. São Paulo: Editora Ateliê Editorial, 2009.

**TOULMIN, S.E.** The uses of argument. Cambridge: Cambridge University Press, 1958.