

# LINGUÍSTICA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO: PRIMEIRAS IMPRESSÕES

<sup>1</sup> Michela Aquino Carpes

<sup>2</sup> Regina Rafaelli Schuerne

## RESUMO

O presente artigo pretende apresentar brevemente a metodologia da Análise da conversa e a possibilidade de sua utilização no contexto empresarial. Para isso, foram utilizados os artigos *Análise da conversa: uma breve introdução* e *“Quem vai definir isso aí é tu”: a fala-em-interação em contextos de decisões empresariais como base de pesquisa*. Trata-se de um trabalho de pesquisa introdutório para futuras reflexões mais específicas da área.

**Palavras-Chave:** Linguística Aplicada, Administração, Análise da Conversa

## INTRODUÇÃO

Teve-se por objetivo a utilização da Análise da Conversa no contexto empresarial usando a metodologia de pesquisa bibliográfica. Neste primeiro momento uma bibliografia explicativa na Análise da Conversa e outra sobre a Linguística no contexto empresarial. Chegou-se ao ponto em que o uso da Análise da Conversa parece representar uma opção na busca pelo aperfeiçoamento das relações humanas no ambiente “empresa”.

## LINGUÍSTICA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO: PRIMEIRAS IMPRESSÕES

A linguística aplicada vem gradativamente ocupando espaços para além da área de Humanas. O presente artigo busca fazer uma breve introdução à Linguística aplicada no contexto empresarial. Dentro da Linguística, o foco é a

metodologia da Análise da Conversa (doravante AC), ou como vem sendo chamada mais recentemente pelos seus pesquisadores, Estudos de Fala-em-Interação. Essa nova nomenclatura parece englobar mais propriamente os objetivos dos estudos realizados sob esta perspectiva (SILVA, 2009).

O que se propõe então é a compreensão da fala, através de sua análise, determinando, conforme Silva (2009) comenta, como “nos eventos de fala-em-interação, as pessoas se organizam de forma a constituir essas identidades (relações) de maneira que elas sejam relevantes socialmente em contextos situados”.

Partindo disso, utiliza-se a pesquisa bibliográfica de um artigo sobre Linguística Aplicada e outro sobre sua aplicação no contexto empresarial. Esta análise da Linguística em um contexto de tomada de decisão empresarial leva a Análise da conversa para a área de exatas já que o “grande potencial da AC está em seu foco analítico, que desloca o olhar de “o que é dito” [...] para “como é dito” [...] nas práticas de trabalho” (BORGES, 2013).

O contexto empresarial apresenta um leque muito amplo de campo da pesquisa, pois há os mais diversos setores de empresas. O público empresarial compõem-se das mais variadas representações sociais, o que aumenta ainda mais as possibilidades já que “a fala-em-interação em contextos institucionais pode apresentar outras especificidades” (SILVA, 2009), como estudos de gênero ou poder, por exemplo.

Para a Análise da conversa, faz-se necessário a transcrição dos dados, mas, segundo Silva (2009): “a transcrição dos dados não é um mero procedimento que transforma texto oral em documento escrito, visto que ela obedece a uma série de convenções que sinalizam os diferentes aspectos que permearam uma conversa”. Estas transcrições são o material de análise do pesquisador e nos mostram o quanto que “é por meio das interações que as pessoas vão construindo suas identidades, tais como as de gestor e de colaborador, por exemplo” (BORGES, 2013).

Em resumo, as conversas se dão em turnos e há uma sequencia lógica para sua análise, em que perguntas são feitas e respondidas ou não dando assim sequência ou fim aos turnos. A AC é uma metodologia recente e que há pouco saiu dos estudos exclusivos do ensino de línguas, sendo utilizados em contexto de saúde e segurança públicas. Sua contribuição é muito grande tendo em vista que,

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Administração da Universidade Luterana do Brasil, campus Guaíba, e pesquisadora deste trabalho.

<sup>2</sup> Orientadora Presencial das Graduações EAD da Universidade Luterana do Brasil, campus Guaíba, e orientadora deste trabalho.

conforme Silva (2009) afirma, “abre espaços para os mais diversos estudos interdisciplinares, podendo ser explorada em muitos outros cenários interacionais”, como neste caso, em que se analisou uma tomada de decisão dentro de uma empresa.

Borges (2013) argumenta que, mesmo que “ainda escassamente utilizada nos contextos empresariais, revela-se como uma abordagem teórico-metodológica adequada, auxiliando na compreensão da complexidade das interações nos contextos em que ocorrem”.

Dentro da transcrição analisada no artigo, objeto de nosso estudo, há uma passagem em que é possível perceber como nossas conversas, mesmo no contexto de trabalho, são organizadas e passíveis de estudo, observe: “Ricardo deixa claro que esta (a decisão) é uma tarefa de Milton, uma vez que é este quem detém o conhecimento epistemológico, por estar no local e para averiguar a situação em um “aqui e agora” (BORGES, 2013). Percebe-se, assim, o quanto nossa fala é carregada de hierarquia, reconhecimento de poder, ainda que não estejamos conscientes disso. E este é o objetivo da Fala-em-interação. Transcrever e analisar estas conversas cotidianas, rotineiras e dar o sentido consciente àquilo que damos sentido inconscientemente. A AC pode trazer à luz, qualquer que seja o foco de análise, pode inclusive utilizar os mesmos excertos, para mais de uma análise.

Conforme comenta Mintzberg (2006), citado por Borges (2013), quando utilizamos para a transcrição a fala em tempo real, percebemos o quanto isso pode contribuir “no entendimento das decisões a partir da análise do “aqui e agora”, podendo até mesmo ajudar a diminuir a dificuldade das escolas de negócios na busca em ensinar a seus alunos a essência da gestão, que são as decisões propriamente ditas”.

## **CONCLUSÃO**

A AC traz para a Administração uma nova perspectiva analítica. Permite uma consciência maior dos papéis de cada um dentro da empresa, e uma percepção de como os envolvidos se reconhecem em seus papéis. É um recurso de grande valia

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Administração da Universidade Luterana do Brasil, campus Guaíba, e pesquisadora deste trabalho.

<sup>2</sup> Orientadora Presencial das Graduações EAD da Universidade Luterana do Brasil, campus Guaíba, e orientadora deste trabalho.

tanto para o estudo da empresa como um todo, como para soluções de problemas pontuais, visto que o material humano é cada vez mais decisivo nas empresas. Analisar “ações comuns das pessoas em suas atividades diárias refletem importantes organizações da sociedade como um todo” (SILVA, 2009).

Este artigo teve como objetivo “demonstrar que a conversa não é uma ação tão caótica quanto parece e que as pessoas se organizam socialmente através da fala” (SILVA, 2009), independente do ambiente. A análise da fala em tempo real dará aos gestores uma percepção mais realista e honesta de suas empresas, oportunizando assim, mudanças e melhorias na gestão e no andamento das mesmas.

Ficam, aqui, as primeiras impressões de um caminho ainda pouco conhecido, mas cheio de possibilidades.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SILVA, Caroline R.; ANDRASE, Daniela N. P.; OSTERMANN, Ana C. **Análise da Conversa: uma breve introdução**. ReVEL, V.7, N.13, 2009.

BORGES, Maria de L.; OSTERMANN, Ana C. **“Quem vai definir isso aí é tu”**: A fala-em-interação em contextos de decisões empresariais de emergência. ReVEL, v. 11, n. 21, 2013.

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Administração da Universidade Luterana do Brasil, campus Guaíba, e pesquisadora deste trabalho.

<sup>2</sup> Orientadora Presencial das Graduações EAD da Universidade Luterana do Brasil, campus Guaíba, e orientadora deste trabalho.