O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E A NECESSIDADE DO DOMÍNIO DE IDIOMAS

Gisele Benck de Moraes¹

Maria Elisabete Mariano dos Santos²

Muito se sabe da necessidade, hoje em dia, de um profissional da área de secretariado executivo aprender e dominar uma língua estrangeira (LE), pois o domínio efetivo de uma língua pode ser um fator determinante para uma boa colocação no mercado de trabalho e, ou ainda, para aquele que está em busca de ascensão profissional. É preciso admitir que falar outros idiomas, na atualidade, é uma maneira de fazer com que a comunicação flua. Além disso, é expandir a capacidade de desempenho no mercado de trabalho, é visualizar outras possibilidades. Sabe-se que este fator é uma maneira de buscar reconhecimento profissional. (SILVA et al. 1991, p.11).

Inicialmente, é interessante ressaltar que, quando se fala em domínio efetivo de um idioma, parte-se do princípio de que não basta se ter algum conhecimento do mesmo ou saber-se comunicar de forma superficial, utilizando estruturas mecanicamente memorizadas. Aprender um idioma não significa armazenar informações e conhecimento sobre a gramática de uma língua, nem mesmo memorizar vocabulário, frases ou expressões de maneira repetitiva, em realidades que são estranhas ao aprendiz. Aprender uma língua significa promover a habilidade funcional da mesma, o que é denominado pela lingüística atual de *language acquisition*, ou seja, a assimilação natural da mesma. Assim, as situações reais de interação que se utilizam do idioma são primárias para o desenvolvimento de tal habilidade, facilitando ao aprendiz a aquisição de uma segunda língua.

Neste sentido, é relevante enfatizar que, para o profissional secretário executivo, o que realmente faz o diferencial é a capacidade de se comunicar de forma eficaz e natural nas mais variadas situações nas suas empresas, tendo em vista que ele é, além de um receptor de informações, um gerenciador das mesmas. Ao abordar esta temática e

¹ Especialista em Língua e Literatura Espanhola pela PUC/RS e mestre em Letras pela UPF; professora de lingüística e línguas portuguesa e espanhola da Universidade de Passo Fundo. gbenck@upf.br

² Especialista em Informática Aplicada à Educação e mestre em Educação; professora de língua inglesa do curso de Secretariado Executivo Bilíngüe da Universidade de Passo Fundo. mmariano@upf.br

ênfatizar a importância do domínio da língua inglesa, Silva et al, nos fazem compreender que:

Se aplicarmos estas exigências, especialmente ao mundo das Secretárias Executivas, percebemos que o domínio do Inglês é mais do que indispensável para o melhor desempenho destas profissionais para obter uma perfeita compreensão das informações internacionais que lhes chegam através de cartas, memorandos, e-mails, faxes, ligações telefônicas, recepção de visitantes, etc. (p. 15)

Diante da necessidade do domínio de idiomas por parte do profissional da área secretarial, é possível estudar alguns métodos convencionais para o ensino de uma segunda língua. Dentre alguns métodos destacam-se:

Sugestologia de Lozanov

ênfatiza os fatores psicológicos da aprendizagem, que devem ser favorecidos até pelo ambiente físico. A sala deve ser confortável - poltronas macias, luz indireta, música de fundo suave – a fim de proporcionar o ambiente mais agradável possível.

O desenvolvimento do vocabulário é o aspecto lingüístico mais trabalhado. As quatro habilidades são ensinadas ao mesmo tempo, principalmente através de longos diálogos lidos pelo professor com constantes variações de entonação de voz.

Aprendizagem por aconselhamento

Métodos de aprendizagem centrados no aluno que consistem no uso de técnicas de terapia de grupo para o ensino de uma LE. Os alunos geralmente são colocados em círculos, confrontando-se, enquanto o professor caminha pelo lado de fora. Quando alguém deseja falar alguma coisa, o educador se aproxima e traduz em voz baixa, na língua estrangeira, a frase do aluno. O aluno, em seguida, repete em voz alta a frase já traduzida pelo professor. No final da aula, a gravação com todas as frases dos alunos é reproduzida e transcrita para comentários e observações.

Método de Asher – Resposta física total

Consiste no ensino de uma segunda língua através de comandos emitidos pelo professor e executados pelo aluno. No princípio, os comandos são simples (exemplo: levante-se, sente-se), mas, com o passar do tempo, tornam-se mais complexos.

A premissa fundamental desse método é de que se aprende melhor uma língua depois de ouvi-la e entendê-la.

Abordagem Comunicativa

Enquanto que nos Estados Unidos, quer na lingüística estruturalista de Bloomfield ou na gramática gerativo-transformacional de Chomsky, os lingüistas se concentravam no código da língua, ou seja, na sua estrutura, analisada ascendentemente até o nível da frase, na Europa os lingüistas ainda mantinham a tradição dos estudos semânticos e sociolingüísticos, enfatizando o estudo do discurso. A língua era analisada não como um conjunto de frases, mas como um conjunto de situações comunicativas.

Essa nova visão da língua, aliada a um grande interesse pelo seu ensino – que não existia na escola gerativo-transformacional - veio preencher o enorme buraco deixado pelo declínio do audiolingüismo³. A nova abordagem (comunicativa) enfatiza a semântica da língua, sendo o uso da linguagem apropriada, adequada à situação em que ocorre o ato da fala e ao papel desempenhado pelos alunos, uma grande preocupação na Abordagem Comunicativa (AC). Os diálogos artificiais, elaborados para apresentarem pontos gramaticais são rejeitados. A ênfase da aprendizagem não está na forma lingüística, mas sim na comunicação. As formas lingüísticas serão ensinadas apenas quando necessárias para desenvolver a competência comunicativa e poderão ter mais ou menos importância do que outros aspectos comunicativos. O desenvolvimento de uma competência estratégica, ou seja, saber usar a língua para se comunicar, pode ser mais importante de que a competência gramatical.

Objetivando que seus alunos adquiram a competência comunicativa, é papel do professor apresentar recursos autênticos para o exercício da prática que envolva o uso autêntico da língua em situações que simulem a vida real. Os diálogos criados em sala de aula devem apresentar personagens em situações de uso efetivo da língua, incluindo até os ruídos que normalmente interferem no enunciado como: conversas de fundo, vozes distorcidas no telefone, dicções imperfeitas, sotaques, etc. Os textos escritos não devem ser restritos aos livros ou artigos de revistas, mas procurar abranger todas as formas de materiais impressos: jornais, cartas, formulários, contas, catálogos, rótulos,

³ Ensino da língua concentrado no código, amplamente descrito durante vários anos do estruturalismo.

cardápios, cartazes, instruções, mapas, programas, bilhetes, contratos, cartões, listas telefônicas, tudo ao que o falante está exposto diariamente.

Richards e Rodgers (1998, p.25) consideram que o papel de materiais instrutivos dentro da metodologia comunicativa deve ser claro nos seguintes termos:

- Os materiais devem focalizar a habilidade comunicativa da interpretação, expressão e negociação.
- Os materiais devem focalizar o entendimento, a relevância, além das mudanças interessantes nas informações e não a apresentação da forma gramatical.
- Os materiais devem envolver os diferentes tipos de texto e mídia para que os aprendizes possam usá-los para desenvolver a competência através de uma variedade de atividades.

Dentro desta metodologia, é desejável que o professor de línguas envolvido com o curso de secretariado executivo promova atividades que simulem situações reais de um escritório ao ministrar suas aulas, explorando, por exemplo, ações rotineiras de uma empresa, colaborando para que seu aluno esteja sendo preparado para enfrentar situações que possam vir a ocorrer em seus locais de trabalho. Assim, para quando tais possíveis situações ocorram, o aluno de secretariado possa se sentir mais confiante em relação ao uso do idioma, fazendo uso adequado de estruturas, expressões e vocabulário.

Um dos aspectos mais criticados pela Abordagem Comunicativa em relação às abordagens anteriores foi a falta de objetivos específicos no ensino de línguas. O pressuposto, anteriormente defendido de que, independente do objetivo final, há sempre um núcleo comum, inicial, a ser aprendido por todos. As aulas devem ser planejadas a partir das necessidades e interesses dos alunos. Um curso de L2 preparado para um secretário executivo pode não servir para um comerciário ou bancário.

Por isso, a AC defende a aprendizagem centrada no aluno não só em termos de conteúdo, mas também de técnicas usadas em sala de aula. O professor deixa de exercer seu papel de autoridade, de distribuidor de conhecimento, para assumir o papel de orientador. O aspecto afetivo é visto como uma variável importante e o professor deve mostrar sensibilidade aos interesses dos alunos, encorajando a participação e aceitando sugestões.

Neste contexto, o papel do professor torna-se fundamental na formação de um aluno mais ativo e capaz de participar da construção do seu próprio conhecimento. Como nos lembra Freire, é preciso “ajudar o aluno a reconhecer-se como *arquiteto* da sua própria prática cognoscitiva”. “É preciso que o educando vá assumindo o papel de sujeito da produção de sua inteligência do mundo e não apenas de receptor da informação que lhe seja transferida pelo professor”. (1996, p. 141).

O professor é visto nessa abordagem como um facilitador, alguém que guia e ajuda o aluno, e que acima de tudo tem condições para responder às necessidades de cada indivíduo através de atividades bem planejadas. O aluno é um comunicador, bem como um negociador que carrega uma responsabilidade maior pelo sucesso do seu aprendizado, podendo interagir não mais exclusivamente com o professor, mas principalmente com os colegas. (SANTOS, 2003, p. 39)

Esta idéia de um aluno mais ativo parece estar conectada com a forma com que o professor que se utiliza da abordagem comunicativa para ensinar um idioma, pois ao envolver seu aluno em situações que simulem a realidade, ele estará expondo o seu aluno e solicitando a sua participação direta na produção em sala de aula, delegando a ele uma maior responsabilidade pelo processo de aquisição de um segundo idioma.

Pensando da mesma forma, Silva (2002, p. 192) destaca: “o professor é um proponente da criação dinâmica do aluno, considerado co-autor”. Assim, entende que o papel do professor é “delegar ao aluno uma parte de sua responsabilidade, de sua autoria, de sua capacidade de fazer construir o conhecimento”. Evidentemente, é interessante que o professor, neste sentido, faça com que o aluno reflita sobre o seu papel de aprendiz, procurando identificar não apenas suas dificuldades, mas os seus deveres como aluno também, já que ele é parte ativa do processo de ensino e aprendizagem.

O entusiasmo dos metodólogos pela Abordagem Comunicativa foi tanto na teoria e na prática que produziu uma safra fecunda de manuais nocionais-funcionais para professores e de material comunicativo para alunos. Publicações anteriores, oriundas de uma abordagem estruturalista, ou eram abandonadas, ou transvestidas numa roupagem comunicativa. A idéia generalizada entre metodólogos, autores de livros didáticos e professores era de que a AC tinha vindo para ficar.

A Abordagem Comunicativa inicia, desta forma, sem fechar, o último ciclo da história do ensino de línguas. Como o ciclo ainda não está encerrado, uma avaliação da abordagem fica extremamente difícil. O que parece ter acontecido até o momento é que a AC tem seguido o mesmo padrão histórico das abordagens anteriores: reação à abordagem vigente na época (audiolingualismo), difusão da idéia de que a solução definitiva foi finalmente encontrada, imprecisão terminológica (afinal é “nocional”, “funcional”, “nocional- funcional”, “comunicativa”?), falta de evidência baseada em fatos.

Mas um fator ainda não estabelecido no ensino de uma língua estrangeira é até que ponto a metodologia utilizada faz a diferença entre o sucesso e o fracasso da aprendizagem. Às vezes dá-se à metodologia uma importância maior do que ela realmente possui, esquecendo-se de que o aluno pode tanto deixar de aprender como também aprender apesar da abordagem usada pelo educador. As inúmeras variáveis que afetam a situação de ensino podem sobrepujar a metodologia escolhida, de modo que o que parece funcionar numa determinada situação não funciona em outra e vice-versa.

As abordagens que dão origem aos métodos são geralmente monolíticas e dogmáticas. Por serem uma reação ao que existia antes, tendem a um maniqueísmo pedagógico sem meio-termo: tudo estava errado e agora tudo está certo. Abordagens pedagógicas, que pela experiência do professor deveriam conviver na prática, tornam-se preceitos antagônicos e irredutíveis: indução versus dedução, escrita versus fala, significado versus forma, aprendizagem versus aquisição, material autêntico versus material adaptado. Daí que a história do ensino de línguas tem sido comparada por alguns estudiosos ao movimento de um pêndulo, balanceando sempre de um lado para outro, uma constante sucessão de possibilidades sem jamais chegar a uma conclusão.

A solução proposta por alguns professores estudiosos é a do ecleticismo inteligente, baseado na experiência da sala de aula: nem a aceitação incondicional de tudo que é novo nem a adesão a uma verdade que, no fundo, não é de ninguém.

Nenhuma abordagem contém toda a verdade e ninguém sabe tanto que não possa evoluir. A atitude sábia é incorporar o novo ao antigo. O maior ou menor grau de acomodação vai depender do contexto em que se encontra o professor, de sua experiência, de seu nível de conhecimento, e também do interesse do aluno, neste caso do estudante de secretariado executivo, em aprender uma língua estrangeira para que,

futuramente, possa facilitar sua entrada no mercado de trabalho, uma vez que o mesmo apresenta-se cada vez mais competitivo, exigindo do profissional, muitas vezes, não somente uma língua estrangeira, mas duas, três.

Contudo, é sensato enfatizar que dentre as metodologias de ensino de língua estrangeira, a abordagem comunicativa parece se aproximar mais do que se considera uma forma bastante eficaz para a aquisição de um idioma, pois tal metodologia se preocupa com que os alunos não somente estudem estruturas lingüísticas, mas que eles saibam fazer uso da língua como uma forma de expressão. Richard e Rodgers (1998, p. 66), ao abordarem esta teoria, descrevem a língua como um sistema de expressão de significados que tem a interação e a comunicação com funções essenciais. “O ambiente que envolve essa abordagem também é muito propício para a aquisição do idioma, já que a atmosfera de colaboração é muito evidente, proporcionando um clima de segurança, motivação e confiança [...]”. (SANTOS, 2003, p. 36).

A meta desta abordagem é tornar os alunos comunicativamente competentes. Assim, a aprendizagem lingüística é vista como um processo de comunicação no qual o simples conhecimento das formas da língua alvo, seu significado e funções, são insuficientes. É preciso ser capaz de usar a língua apropriadamente dentro de um contexto social. O falante tem de saber escolher entre as diferentes estruturas a que melhor se aplica às circunstâncias da interação entre ele e o ouvinte, entre o escritor e o leitor. (FREITAS)⁴

É importante lembrar que também é papel do professor conhecer as diferentes metodologias de ensino de línguas, objetivando uma melhor escolha daquele método que mais se ajusta às necessidades de seu aluno, primando especialmente por um processo de ensino que vise promover situações comunicativas, juntamente com o uso real da língua em questão. Desta forma, ele estará buscando desenvolver as habilidades sociolingüísticas para o aprendizado e aquisição efetiva do idioma, o que poderá adicionar competitividade aos currículos de seu aluno de uma segunda língua, entre outros fatores.

Cabe assim, também ao profissional da área do secretariado interessar-se e conscientizar-se da relevância do potencial que aprender e dominar uma segunda língua efetivamente representa não apenas para o seu crescimento intelectual, mas profissional também, independente do método utilizado para a assimilação, já que o mundo está em

⁴ Disponível em: www.serradigital.com.br/lucia/metodos.htm

constante transformação e aperfeiçoamento, exigindo dos profissionais uma constante atualização e preparação para enfrentar o competitivo mercado de trabalho.

Referências Bibliográficas

CHAGAS, R. Valnir. *Didática especial de língua modernas*. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1987.

DAHER, M. Del C. F. G. & SANTANA, V. L. De A. “Reflexiones acerca de la noción de competencia lectora: aportes enunciativos e interculturales”. *In: 20 años de APEERJ – El español: un idioma universal*. Rio de Janeiro: APEERJ, 2002.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREITAS, Lúcia Gonçalves de. *Metodologias de ensino de língua estrangeira*. Disponível em: www.serradigital.com.br/lucia/metodos.htm. Acesso em 08 de maio 2006.

RICHARDS, Jack C. & RODGERS, Theodore S. *Approaches and methods in language teaching*. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.

SILVA, Gabriela Gomes, SANTOS, Solange Maria Monteiro dos, MORETO, Solange. *A secretária executiva e o uso da língua inglesa, no mundo globalizado*. 1999.

Monografia – Curso de Secretariado Executivo, Universidade do Vale do Paraíba, São José dos Campos – São Paulo, 1999.

SILVA, Marcos. *Sala de aula interativa*. Rio de Janeiro: Quartet, 2002.

SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. *Os benefícios da internet no ensino da língua inglesa*. 2003. Monografia (Especialização em Informática Aplicada à Educação) – Curso de Pós-Graduação em Informática, Universidade de Passo Fundo, Passo Fundo, 2003.