

Imersão em língua estrangeira: a interface para a qualificação profissional de secretariado executivo

Deise Moisés Matos* Maria Cristina Keller Frutuoso**

Resumo

Este artigo tem como objetivo discorrer sobre uma pesquisa que investigou o impacto de experiências de imersão em língua estrangeira por profissionais de secretariado executivo como forma de aprimorar-se cultural e linguisticamente na língua alvo, bem como de identificar seus desdobramentos na qualificação profissional. Os pressupostos teóricos de autores como Carvalho e Grisson (2002), Medeiros e Hernandez (2004) e Silva (2006) dão suporte a discussões sobre a profissão de secretariado, a língua estrangeira no cotidiano do profissional e a experiência no exterior com seus aspectos culturais e linguísticos. A amostra considerada foi de 12 egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense-Unesc dos anos de 1998 a 2010. Como resultado detectou-se que o domínio de idiomas é uma das habilidades mais importantes para o profissional em questão e observou-se que esse domínio, bem como o aprendizado cultural, está densamente ligado à experiência no exterior. Constatou-se que os sujeitos avaliaram a experiência, apesar das dificuldades encontradas, como algo positivo para a qualificação do profissional. A conclusão deste estudo apontou para o fato de que

o aprimoramento de línguas estrangeiras, aliado à experiência internacional, agrega valor e influência significativamente na empregabilidade desse profissional.

Palavras-chave: Língua estrangeira. Imersão. Secretariado executivo.

Introdução

O tema desenvolvido neste artigo refere-se à busca de alguns aspectos relacionados à imersão em língua estrangeira (LE) e seus desdobramentos linguísticos e culturais para o profissional de secretariado executivo. As asserções sobre esses aspectos são resultado de uma pesquisa realizada com egressos do curso de Secretariado Executivo da Universidade do Extremo Sul Catarinense (Unesc).

A relevância da pesquisa justifica-se por duas premissas, a saber: Secretariado Executivo é o único curso dessa universidade a habilitar profissionais em duas línguas estrangeiras e, não menos relevante a importância do profissional

* Universidade do Extremo Sul Catarinense. E-mail: deisemoisesmatos@hotmail.com

** Universidade do Extremo Sul Catarinense. E-mail: cris.keller@hotmail.com

de secretariado executivo para toda região sul de Santa Catarina.

Assim, buscou-se problematizar de que forma a imersão em LE no exterior reflete na construção profissional dos egressos do curso. Neste contexto, assume-se o aprendizado de outros idiomas como agente de acesso a outros conhecimentos culturais e linguísticos, e considera-se a imersão em LE como toda experiência no exterior que possa remeter o profissional a um pensar multicultural no seu trabalho.

Visto a relevância do tema, este artigo busca discorrer sobre a importância do profissional nas empresas, bem como o papel crucial do domínio de LEs, apontado pela necessidade urgente do mercado de trabalho. Em seguida, aborda-se a LE no cotidiano do profissional, incluindo-se também a experiência de imersão no exterior com seus aspectos culturais e linguísticos. Na sequência, apresentam-se o referencial teórico, a metodologia utilizada para a pesquisa, os resultados e discussão. Por fim, seguem-se as considerações finais a respeito do estudo realizado.

Referencial teórico

O profissional de Secretariado Executivo

Antes de iniciar as discussões sobre a importância do domínio de uma LE para profissional de secretariado, faz-se necessário redimensionar o atual papel do profissional na atualidade. À luz dessa perspectiva, para Garcia e D'Elia (2005), o perfil do profissional modificou-se, o ní-

vel de responsabilidade e suas dimensões cresceram, as competências foram ampliadas. Aliada a essas transformações, agrega-se a importância comprovada da profissão no cenário mundial, a qual está situada entre as três que mais crescem atualmente.

Como abordam Carvalho e Grisson (2002, p. 485):

Nos EUA/ONU, o livro “o trabalho das nações” cita o secretário como uma das prósperas profissões e o classifica entre o seletíssimo grupo de trabalhadores denominados “analítico-simbólico”, definindo a profissão como uma das mais proficientes.

As secretárias brasileiras, em particular, foram consideradas, em matéria publicada em um artigo do jornal inglês *The Guardian*, como as “mais bem treinadas do mundo”. Pode-se inferir que o governo também atua para esse avanço já que “a legislação brasileira exige que as secretárias sejam registradas em uma agência governamental e, desde 1985, o título de ‘secretária’ só pode ser obtido após um curso universitário de quatro anos de duração” (SABINO; ROCHA, 2004, p. 12).

Nesse sentido, as autoras Garcia e D'Elia (2005, p. 9) completam que “a profissão de secretária não só acompanhou, com mérito, a evolução gradativa da história como criou a sua própria. Isso significa um legado digno de orgulho, tanto no cenário brasileiro quanto no mundial”.

A profissão secretarial destaca-se incontestavelmente na sociedade contemporânea. Devido à notabilidade dos profissionais que atuam nesse campo, em organizações simples ou comple-

xas, verifica-se que se demanda desse profissional uma série de qualidades excepcionais (BIANCHI; ALVARENGA; BIANCHI, 2003). Diante disso, verifica-se que o profissional passou a ser indispensável dentro das organizações e que as suas funções tornaram-se muito mais amplas do que décadas atrás.

Essas responsabilidades são expostas nas atribuições da profissão, a saber:

- I - planejamento, organização e direção de serviços de secretária;
- II - assistência e assessoramento direto a executivos;
- III - coleta de informações para a consecução de objetivos e metas de empresas;
- IV - redação de textos profissionais especializados, inclusive em idioma estrangeiro;
- V - interpretação e sintetização de textos e documentos;
- VI - taquigrafia de ditados, discursos, conferências, palestras de explanações, inclusive em idioma estrangeiro;
- VII - versão e tradução em idioma estrangeiro, para atender às necessidades de comunicação da empresa;
- VIII - registro e distribuição de expediente e outras tarefas correlatas;
- IX - orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à chefia;
- X - conhecimentos protocolares. (Medeiros e Hernandez, 2004, p. 345).

Das dez atribuições mencionadas no artigo 4º da Lei de Regulamentação do ano de 1985, três ressaltam a importância da LE para comunicação no ambiente de trabalho secretarial. Assim, é incontestável o papel crucial da LE para o profissional de secretariado executivo.

A língua estrangeira e profissional de Secretariado Executivo

Conforme Grion e Paz (1998), o mercado de trabalho exige um novo perfil do profissional de secretariado; dessa forma, torna-se indispensável dominar mais de um idioma e adaptar-se aos novos modelos. Ainda segundo os autores, uma das prioridades é o domínio da LI, cujo nível de demanda cresceu muito por parte das organizações, tornando a fluência quase como uma obrigação. As empresas anseiam por profissionais que possam enviar e receber e-mails e manter uma conversa telefônica em inglês e, no mínimo, que possam servir de intérpretes durante visitas de parceiros internacionais.

Na ótica de Marcondes (2001, p. 1 apud TONDELLI, 2005 p. 25), “falar inglês fluentemente hoje em dia tornou-se algo tão essencial como saber assinar o próprio nome”. Ao fazer referência à classe executiva das organizações, o autor alega que, “no mundo globalizado, em que qualquer pequeno deslize pode significar um grande prejuízo financeiro ou mesmo de reputação, falar a língua mundial tornou-se uma questão de primeira necessidade”. Já a língua espanhola passou a ser mais requisitada nos últimos anos devido às relações comerciais entre o Brasil e o Mercado Comum do Sul (Mercosul).

De acordo com Sedycias (2000, p. 4 apud TONDELLI, 2005, p. 28), depois do inglês, o espanhol é a segunda língua mundial utilizada “como veículo de comunicação internacional, especialmente

no comércio, e a terceira língua internacional de política, diplomacia, economia e cultura, depois do inglês e do francês”. Ainda do seu ponto de vista, o Brasil, para colocar seus produtos no mercado internacional, deve ter profissionais fluentes não apenas em inglês, mas também com um bom domínio em espanhol. Nesse contexto, o domínio de LÉs é um dos diferenciais mais significativos para a profissão, uma vez que, ao enriquecer o currículo, trará oportunidade de crescimento e sucesso profissional.

Com a aceleração no crescimento do país, o domínio de idiomas torna-se cada vez mais imprescindível dentro das organizações, já que o aumento das transações comerciais exige contatos telefônicos com clientes estrangeiros, idas e vindas ao exterior. Como aborda Oliveira (2008, p.1 apud PILATTI; SANTOS, 2008, p. 29), “numa economia cada vez mais globalizada, a competitividade de um país depende, em boa medida, da facilidade de comunicação com os nacionais dos outros países. A língua constitui um suporte privilegiado para a transmissão de informação [...]”. Nesse sentido, Silva (2006, p. 16) também ressalta que, “à medida que o mercado das empresas ultrapassa fronteiras, a necessidade do domínio de outro idioma é inerente à comunicação das empresas”. Assim, comunicar-se de forma verbal e por escrito de maneira eficaz, com qualquer nível hierárquico, tornou-se um atributo essencial; comunicar-se bem em todas as esferas é considerado um trunfo no ambiente corporativo. Esse trunfo se amplia ainda mais quando ultrapassa a língua materna e se junta à fluência em LÉs.

Por se verificar que o domínio de LÉs se estabelece como uma das habilidades mais relevantes a ser adquirida pelo profissional, e pelo entendimento de que esse domínio, assim como o *input* cultural está diretamente ligado à experiência de imersão em um país estrangeiro, neste momento dá-se continuidade à questão abordando a imersão em LE no exterior.

Imersão em língua estrangeira: aspectos culturais e linguísticos

Para que haja comunicação com clientes estrangeiros é imprescindível ressaltar a importância para os profissionais de secretariado de conhecerem não somente a LE, mas também a cultura, valores e hábitos que permeiam as relações. Sedycias (2000, p. 6 apud TONDELLI, 2005, p. 28) argumenta:

Até alguns anos, não era preciso mais do que um conhecimento rudimentar de uma *língua franca*, tal como o inglês, para se comprar e vender entre países de línguas e culturas diferentes. Contrariando esse modelo, a atual globalização da economia mundial tem requerido que os participantes do comércio internacional estejam melhor preparados para poder competir com mais eficácia e rapidez, podendo assim oferecer produtos mais diversos e preços mais competitivos aos consumidores. A comunicação entre mercados diferentes já não depende apenas de uma *língua franca*, mas exige que o vendedor de bens ou o prestador de serviços tenha conhecimento da língua e da cultura do seu comprador ou cliente em potencial.

i. Ora, a imersão potencializa a prática da LE e a consciência da diversidade cultural, seja conversando com pessoas nativas do país, seja com outros tantos estrangeiros oriundos de diversas partes do mundo, que também procuram pela mesma experiência. É a partir dessa imersão que as chances de desenvolver as habilidades linguísticas aumentam consideravelmente. É uma oportunidade para crescer tanto pessoal quanto profissionalmente, sendo tal experiência considerada uma das melhores formas de aperfeiçoamento na língua alvo e para o entendimento de outras culturas. Seria basicamente pôr em prática, vivenciar, o que geralmente se aprende na teoria por meio de livros. É mergulhar na língua que apresenta toda a cultura de determinados grupos do outro país. É vivenciar de forma mais intensa a língua e a cultura em que se está inserido, acelerando, assim, o processo de aprendizado.

Assim, a experiência de imersão é percebida, na maioria das vezes, como garantia para a valorização do currículo do profissional. No caso da profissão de secretariado, faz-se crucial em vários aspectos que foram mencionados, tanto linguísticos quanto culturais. Devido a isso, vem crescendo o interesse de profissionais das mais diversas áreas por tal oportunidade. E com os profissionais de secretariado executivo não é diferente.

Imersão em LE e desdobramentos para a profissão

O inglês é considerado o idioma oficial nos negócios internacionais, contudo ter conhecimento em duas línguas gera mais alternativas e oportunidades na carreira. Algumas organizações interna-

cionais e empresas mundiais passaram a contratar somente indivíduos que tenham domínio de dois idiomas. Conforme explica Capper, diretora executiva da Ialc (Internacional Association of Languages Center), para a revista *ei!*, no artigo “O poder das outras línguas”, em relação à escolha por qual LE aprender primeiro, depende da área em que o profissional atua. A diretora executiva cita o seguinte exemplo: “Um idioma pode ser útil em uma indústria específica, como o alemão em Engenharia Química” [...] (2010, p. 27).

Porém, nesse sentido, faz-se necessário destacar que a experiência deve ser vista como um investimento de longo prazo para a carreira do profissional, uma vez que em alguns casos esse retorno pode acabar não sendo imediato. O profissional também precisa estar ciente de que para atingir a ascensão almejada na carreira é necessário que tenha sido bem direcionado ao ir para o exterior em relação aos cursos oferecidos, às oportunidades de trabalho e à integração cultural. Necessita, assim, de um planejamento para que, de fato, a experiência consiga agregar todo o valor desejado.

As vantagens de um intercâmbio são tão imensas que as desvantagens se tornam praticamente imperceptíveis, essas que poderiam ser denominadas de dificuldades, já que não podem ser consideradas como prejuízos, e sim como barreiras a serem enfrentadas. Entre elas destacam-se: falta de dinheiro, burocracia, choque cultural, saudade, entre outras, afinal é um ambiente diferente, uma nova realidade. Contudo, essas dificuldades são recompensadas tanto pela

ampliação do conhecimento linguístico e cultural como pelo amadurecimento pessoal proporcionado.

Procedimentos metodológicos

Para investigar o impacto da imersão no exterior do profissional de secretariado executivo como fonte de conhecimento e como forma de aprimoramento cultural e linguístico de uma LE, bem como para identificar seus desdobramentos na qualificação profissional para o mercado de trabalho, utilizou-se uma metodologia quanti-qualitativa. A amostra constituiu-se por 12 sujeitos egressos do curso de Secretariado Executivo da Unesc que fizeram imersão em LE. Os pesquisados responderam a um questionário formulado especificamente para a pesquisa com questões que buscaram dar visibilidade às dificuldades encontradas pelos profissionais em relação à experiência e do aprendizado da LE no exterior, identificar quais aspectos culturais mais atuaram sobre a interação e comunicação em LE e apontar os desdobramentos da imersão para a carreira profissional.

Resultados e discussão

Os resultados da pesquisa serão apresentados, tecendo-se comentários a respeito com base nos pressupostos teóricos fundamentados anteriormente. Porém, antes do início das discussões vale registrar que as imersões foram realizadas nos Estados Unidos, Inglaterra, Argentina e Uruguai e que o tempo

de imersão oscilou entre três meses a um ano.

Na categoria LE, a pergunta referente ao idioma em que as entrevistadas consideravam possuir domínio revelou que o espanhol ocupa a primeira posição, com 66%, seguido pelo inglês, com 17%, e ambas as línguas também foram mencionadas por 17%. Isso indica a percepção das egressas do curso acerca da importância da LE e da necessidade de se adaptarem às exigências do comércio internacional, que busca profissionais que dominam duas LEs. A importância do aprendizado de idiomas é apresentada no referencial teórico por autores como Sedycias (2000) e Marcondes (2001), que apontam para a necessidade de um segundo ou terceiro idioma, mais especificamente o inglês e espanhol, salientando que o conhecimento dessas línguas deixou de ser um diferencial, tornando-se uma obrigatoriedade para quem deseja exercer a profissão.

Ainda, para os sujeitos da pesquisa ambos os idiomas, espanhol e inglês, são indispensáveis para os profissionais de secretariado. A importância do inglês é ressaltada na fundamentação teórica por autores como Carvalho e Grisson (2002), por ser a língua mundial dos negócios, e o espanhol é destacado por Sedycias (2000), entre outros autores, devido às relações comerciais entre o Brasil e o Mercosul.

Na pergunta que aborda a importância atribuída à LE na função atual, constatou-se que a maior parte (92%) das egressas considera o domínio de outros idiomas muito importante para a profissão que desempenham, já que

suas empresas têm relações comerciais com outros países e estão buscando por mais parceiros internacionais. Nessa perspectiva, Silva (2006) ressalta que, à medida que o mercado ultrapassa os confins do país em que se vive, a necessidade do domínio de outro idioma torna-se intrínseca à comunicação das empresas.

Pelos dados obtidos por meio da pesquisa, dentre as formas pelas quais as entrevistadas tiveram contato com a LE no exterior, destacaram-se com maior percentual os cursos específicos e o contato obtido por meio da comunidade local, ambos com 58%; seguida por leitura de jornais e cinema (13%) e ambiente de trabalho, que também foi expressa por um percentual significativo (29%). Quanto aos aspectos linguísticos que mais interferiram na comunicação, foram mencionados as gírias locais 58% e jargões (42%).

Os resultados obtidos apontam que são opostas as visões das pesquisadas com relação a lidar com a cultura de outro país: 58% consideram ter sido fácil e 42% relataram terem encontrado muitas dificuldades. Vale lembrar que os países visitados foram, em alguns casos, distintos, razão por que podem ter ocorrido pontos de vistas contrários. Para Sedycias (2000), essa percepção de diferenças culturais é que leva o profissional a entender melhor o impacto cultural durante as negociações. Os choques culturais mais destacados foram com relação à educação, ao respeito no trânsito, à gastronomia, aos horários, à consciência ambiental, à qualidade de vida e ao valor dado aos patrimônios históricos. Quanto às similaridades cul-

turais com o Brasil, foram mencionadas a religiosidade, o apego aos bens materiais e a celebração de alguns feriados. No entanto, observou-se que, para todas as participantes, a experiência, além de ser interessante proporcionou grandes aprendizados. No que se refere ao enriquecimento cultural adquirido, foram referidos em maior proporção os conhecimentos a respeito da cultura local, o estilo de vida e história do país.

Em relação à LE adquirida/aprofundada com a experiência e sua utilização no dia a dia dos profissionais, verificou-se que 35% sempre necessitam utilizá-la e 65% da amostra a utiliza às vezes. Porém, o fato de não haver a necessidade do uso da LE todos os dias no ambiente organizacional não foi visto como uma justificativa para a não atualização em LE.

A respeito da ascensão profissional obtida após a experiência internacional, identificou-se que até o momento parte das participantes da pesquisa não obteve a ascensão esperada (42%). Os sujeitos da pesquisa acreditam que esse fato está diretamente relacionado com o lento processo de valorização do profissional na região pela classe empresarial, mas ressaltaram que a partir da imersão se sentiram mais confiantes na profissão. Já 58% afirmaram tê-la obtido, destacando a importância para a profissão que desempenham do conhecimento adquirido sobre a cultura de negociação de estrangeiros. A facilidade de compreensão de outro idioma após a experiência no exterior também foi mencionada como um dos motivos para ascensão profissional. Conforme se pode constatar

pelos resultados obtidos, o acréscimo no currículo considerado mais importante a partir da experiência internacional foi o aprimoramento do idioma e a exposição à cultura do outro.

Em se tratando da importância que as entrevistadas consideravam para a formação e a qualificação de um profissional de secretariado da realização de uma experiência internacional, as respostas provenientes de todas foram positivas e os motivos apresentados foram diversificados. Foram os dois mais citados o aprendizado/aprimoramento de um idioma com os próprios nativos, proporcionando maior fluência, e o conhecimento de diferentes culturas.

Considerações finais

Este artigo propôs mostrar uma pesquisa que analisou o impacto linguístico e cultural proporcionado pela imersão em LE para o profissional de secretariado executivo, bem como identificar seus desdobramentos na qualificação profissional para o mercado de trabalho. Nessa ótica, observou-se que a qualificação profissional torna-se indispensável. Dentre as competências exigidas atualmente para os que desempenham a profissão de secretariado sobressai-se a LE. Desse modo, como a tendência do mercado é ultrapassar fronteiras, as competências e os conhecimentos do profissional de secretariado devem ser de transcendê-las.

Diante da exigência por profissionais que tenham tal habilidade, surgem as experiências internacionais como maneira de adquirir a fluência no idioma, além de proporcionar a convivência com

culturas distintas. Visto assim, a experiência no exterior revelou ser um modo determinante para aprender/aprimorar um idioma, visto que, após a vivência, os sujeitos manifestaram terem obtido ganhos significativos. Pode-se inferir que, para os sujeitos, a imersão em LE agrega conhecimentos linguísticos e culturais, além de representar uma possibilidade de qualificação, representando um diferencial crucial para a empregabilidade.

Dentre as dificuldades encontradas, foram, em sua maioria, em relação à compreensão auditiva, devido aos nativos falarem extremamente rápido, ao nervosismo na formulação das frases e às diferenças culturais. Com referência à forma pela qual tiveram *input* na LE, identificou-se como destaque os cursos específicos e a interação com outros profissionais estrangeiros.

Com base nos dados obtidos pela pesquisa, pode-se afirmar que os sujeitos participantes apresentaram-se confiantes e motivados pela experiência, como profissionais diferenciados e conhecedores dos desafios da profissão. Diante do exposto, há de se pensar em políticas institucionais para cursos de secretariado executivo voltadas para o intercâmbio, visto que a imersão agrega valores linguísticos e culturais cruciais para a profissão.

Foreign language immersion: the interface for the executive secretary professional education

Abstract

This article aims to discuss a study that investigated the impact of immersion experiences in foreign language by professionals of Office Administration as a means to improve culturally and linguistically in the target language and identify its consequences on professional qualification. The theoretical assumptions of authors such as Carvalho and Grissom (2002), Medeiros and Hernandez (2004) and Silva (2006) give support to the discussions on the secretarial profession, the foreign language in daily professional routine and the experience abroad with its cultural and language aspects. The sample considered was 12 graduates of Office Administration course from Universidade do Extremo Sul Catarinense-Unesc, from 1998 to 2010. The results pointed out that mastery of languages is one of the most important skills for the subjects, and the cultural learning is densely connected to overseas experience. It was found that subjects rated the experience, despite the difficulties faced, as something positive for the professional qualification. The conclusion of this study pointed to the fact that the improvement of foreign languages, combined with international experience, adds value and impact significantly on the employment issue.

Key words: Foreign language. Immersion. Office administration.

Referências

BIANCHI, Anna Cecilia de Moraes; ALVARENGA, Marina; BIANCHI, Roberto. *Orientação para estágio em secretariado: trabalhos, projetos e monografias*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003. 117 p.

CARVALHO, Antonio Pires de; GRISSON, Diller (Org.). *Manual do secretariado executivo*. 5. ed São Paulo: D'Livros, 2002. 555 p.

GARCIA, Edméa; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. *Secretária executiva*. São Paulo: IOB Thomson, 2005. 206 p.

GRION, Laurinda da Silva; PAZ, Sebastião. *Manual prático para secretárias comissários e modelos*. São Paulo: Érica, 1998. 177 p.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. *Manual da secretária*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2004. 371 p.

O PODER DAS OUTRAS LÍNGUAS. *Ei! Educação internacional*. 2010, p. 27.

PILATTI, Andriele; SANTOS, Maria Elisabete Mariano dos. *O domínio da língua inglesa como fator determinante para o sucesso profissional no mundo globalizado*. Secretariado Executivo em Revist@. Universidade de Passo Fundo. Passo Fundo - RS, n. 4, 2008, p. 19. Disponível em: <<http://www.upf.br/secretariado/download/revista%20n4.pdf>>. Acesso em: 11 out. 2010.

SABINO, Rosimeri Ferraz; ROCHA, Fabio Gomes. *Secretariado: do escriba ao web writer - a história, a evolução e as novas competências do secretariado do 3. milênio*. Rio de Janeiro: Brasport, 2004. 166 p.

SILVA, Grazielle Grace. *Os reflexos da qualificação para a profissão de Secretariado Executivo*. Universidade Cruzeiro do Sul. São Paulo, 2006. 66f. Disponível em: <http://www.fenassec.com.br/pdf/artigos_trabalhos_graziele_grace_da_silva.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2010.

TONDELLI, Maria de Fátima. *A influência da língua estrangeira na empregabilidade de profissionais da área tecnológica no setor industrial: um estudo exploratório na região norte do Paraná*. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2005. 90 f. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/dirppg/ppgep/dissertacoes/arquivos/10/Dissertacao.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2010.