

# A importância da inserção de aspectos interculturais no ensino de línguas estrangeiras para profissionais de secretariado

Emili Barcellos Martins Santos\*

## Resumo

O objetivo deste artigo é discutir a importância da inserção de aspectos interculturais no ensino de línguas estrangeiras para profissionais de secretariado executivo. Na primeira parte do trabalho, serão apresentadas reflexões teóricas acerca do conceito de intercultural, assim como o de estereótipos para, em seguida, serem descritas e analisadas algumas características de um curso de francês oferecido em 2009 em uma instituição no estado de São Paulo para 13 profissionais de secretariado. Em relação à metodologia de pesquisa, os procedimentos adotados foram os das abordagens qualitativa e quantitativa e como instrumento de coleta de dados, um questionário. Essa experiência demonstrou que promover a reflexão sobre as diferenças culturais com o objetivo de analisar estereótipos e mostrar que há diversidades, mas também convergências entre as culturas é uma prática positiva no ensino de línguas estrangeiras para secretários, profissionais que no exercício das funções estão em constante contato com pessoas de diferentes nacionalidades. Espera-se que a discussão e os questionamentos levantados ao longo deste artigo possam alimentar a reflexão de professores de línguas estrangeiras para profissionais de secretariado – assim como dos responsá-

veis pela concepção dos programas em Secretariado Executivo em instituições de ensino superiores brasileiras – que visam encontrar respostas a algumas de suas questões acerca do ensino de línguas para essa área profissional, assim como levantar outras indagações para futuras pesquisas.

*Palavras-chave:* Intercultural. Línguas estrangeiras. Secretariado executivo.

## Introdução

Nas últimas décadas, a profissão de secretário sofreu significativas mudanças em decorrência da necessidade de acompanhar as transformações tecnológicas e organizacionais ocorridas em escala internacional. No lugar de um profissional executor de meras tarefas rotineiras como ocorria até o início dos anos de 1990, atualmente o profissional de secretariado desempenha um papel de relevância nas empresas. Para assumir tal papel, é necessário que esse profissional esteja preparado para atender às exigências do mercado de trabalho,

---

\* Doutoranda e mestra em Letras (Universidade de São Paulo) e bacharela em Secretariado Executivo Trilíngue (Universidade Federal de Viçosa).

dentre as quais destacamos a necessidade do domínio de uma ou mais línguas estrangeiras (LE).

Sendo assim, todo profissional que trabalha ou almeja trabalhar em alguma das diversas empresas multinacionais localizadas no país, bem como em empresas brasileiras que atuam no mercado internacional, deve estar preparado para a efetiva comunicação, tanto na língua materna quanto em, pelo menos, uma língua estrangeira. Nos setores de recursos humanos das grandes empresas, observa-se uma nítida preferência aos currículos de candidatos que dominem outros idiomas e isso é um determinante para o estabelecimento das remunerações. De acordo com dados de uma pesquisa salarial disponibilizada no *site* do Sindicato dos Secretários do estado de São Paulo,<sup>1</sup> enquanto em dezembro de 2011 a média salarial de um secretário de diretoria bilíngue foi de R\$ 4.239,00, de um secretário de diretoria com domínio somente do português foi de R\$ 3.240,00.

Outro fator que comprova a importância das línguas estrangeiras nessa profissão é o estabelecimento do ensino de, pelo menos, um idioma estrangeiro nos currículos dos cursos de secretariado no país na res. nº 3, de 23 de junho de 2005, que institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências.

Sendo assim, é importante o desenvolvimento de pesquisas que busquem refletir acerca do ensino de LE para essa área profissional, pois todo professor de idiomas de uma formação em secretaria-

do deve estar preparado para elaborar um curso que atenda às necessidades específicas de comunicação inerentes ao cotidiano profissional de um secretário, o que demanda a imersão em um contexto muitas vezes diferente à formação recebida que tiveram nos cursos de graduação em Letras. Mesmo que em pequeno número, trabalhos como os de Martins (2011), Almeida (2007) e Pinto (2002) já têm obtido êxito em levantar questionamentos acerca dessa área de pesquisa ainda incipiente.

## O intercultural e o ensino de línguas estrangeiras

A presença de indivíduos de diferentes culturas nos mesmos espaços não é um fenômeno recente. Todavia, as mudanças decorrentes da rapidez e da extensão dos meios de comunicação e da globalização da economia levaram não somente à aproximação das relações entre os países, como também ao encurtamento de distâncias. Se antes uma reunião entre funcionários de diferentes nacionalidades só era possível se houvesse o deslocamento de um dos participantes para o exterior, atualmente as *conference calls* já fazem parte do cotidiano de diversos profissionais. Assim, essas mudanças trouxeram a necessidade do fortalecimento da relação com a alteridade, que, segundo De Carlos (1998), tornou-se um assunto inevitável para a compreensão de um mundo no qual as trocas e a circulação de bens, de capitais, de indivíduos, de grupos, de ideias, de informação, assim como de projetos de vida, intensificam-se a cada dia.

Há alguns anos, a inserção de aspectos interculturais no ensino de idiomas tem sido alvo de um grande número de pesquisas no âmbito da didática das línguas estrangeiras. Todavia, segundo Porcher (1995), apesar de ser considerado como um aspecto de grande importância, ainda hoje este é um tema que gera dúvidas em relação à sua definição e ao papel a ser ocupado nas práticas pedagógicas. Para Berwig (2004), ainda hoje muitos professores de língua estrangeira entendem a cultura como erudição e acabam trabalhando com esse conceito em sala de aula de forma intuitiva, em vez de abordá-lo sistematicamente e com bases científicas.

Uma das possíveis causas para essa interpretação equivocada de alguns professores acerca do conceito é resultado do papel ocupado pelo ensino da cultura nas metodologias e nos livros didáticos ao longo dos anos. Se tomarmos como exemplo o ensino do francês língua estrangeira (FLE), veremos alguns aspectos que evidenciam essa prática. De Carlo (1998) afirma que na tradição do ensino do FLE a civilização (termo utilizado até o início da década de 1980) estava subordinada à literatura, que era considerada como a própria essência da língua e da cultura francesa. Além disso, era necessário difundir um modelo de francofonia fundado na ideia da supremacia da cultura francesa, representada por monumentos históricos, obras artísticas e literárias consagradas que se transformaram em estereótipos que persistem atualmente.

Para De Carlos (1998), o manual *Mauger Bleu*,<sup>2</sup> de 1953, pode ser considerado como o melhor exemplo dessa

concepção do ensino da língua e da civilização francesas. Ao analisá-lo, pode-se observar que os textos nele inseridos apresentam aspectos da vida cotidiana e descrevem hábitos atribuídos aos franceses em geral, negligenciando, assim, hábitos sociais ou individuais, o que pode gerar uma imagem simplificada da realidade. Além disso, os conteúdos culturais descrevem as instituições francesas e os objetos do cotidiano apresentados em determinados contextos, como no metrô, a fim de preparar os aprendizes na abordagem das obras literárias, que eram consideradas o grau mais elevado da expressão cultural e artística de um país.

Byram (1992) afirma que nos livros didáticos de FLE de anos atrás é apresentada ao aprendiz a imagem de uma França povoada por indivíduos de classe média, sem maiores preocupações e acolhedores. De acordo com o autor, os personagens aparentam não possuir problemas econômicos nem de moradia e possuem entre si relações amigáveis, quase idílicas. Assim, esses livros apresentam, do ponto de vista social e ideológico, uma imagem parcial da França e dos franceses.

É importante destacar que os primeiros estudos sobre a educação intercultural nascem no ensino da língua materna e surgem da necessidade de integrar grupos minoritários. Em seguida, esta educação torna-se um meio para educar os grupos de maior número de integrantes a viverem em uma sociedade multi-étnica para, enfim, ser utilizado pelos professores e especialistas em didáticas das línguas e das culturas estrangeiras.

Na França, o intercultural tem sua origem no ensino de francês como língua materna no início da década de 1970, com o objetivo de permitir que crianças e adolescentes de origem estrangeira que moravam em território francês assumissem sua identidade cultural valorizando as diferentes culturas de origem.

Na Grã-Bretanha, na década de 1980, projetos pilotos, como o *Mother Tongue and English Teaching Project* e *Linguistic Minorities Project*, tentaram responder à exigência de integrar as populações oriundas da Índia não somente por meio do ensino da língua inglesa, mas também pelo incentivo da permanência das culturas e das línguas de origem.

Na Itália, um projeto de educação intercultural intitulado *Progetto Edint*, dirigido pelo *Centro Europeo dell'Educazione*, composto por pesquisadores e professores, foi também iniciado na década de 1980. Esse projeto tinha como objetivo fazer com que o intercultural não fosse mais uma disciplina da grade curricular das escolas, mas que também pudesse ser inscrita numa perspectiva cultural, transversal a todas as disciplinas.

Nos Estados Unidos, a composição da população e a expansão militar e econômica colocaram a comunicação e a educação intercultural em evidência a partir da Segunda Guerra Mundial. Inicialmente limitada aos aspectos linguísticos, a reflexão acerca dos problemas ligados à diversidade é ampliada aos comportamentos não verbais. Atualmente, em quase todas as universidades americanas, há departamentos de comunicação

intercultural e várias associações foram fundadas nessa área, como a *Society for Intercultural Education, Training and Research* e *International Intercultural Programs*.

Foi na abordagem comunicativa a partir da década de 1980 que o número de reflexões acerca do ensino da cultura no âmbito da didática das línguas estrangeiras começa a aumentar. Com os novos conceitos, passou-se a levar em consideração a necessidade da descoberta da realidade sociocultural inserida em todo enunciado linguístico. Para isso, as trocas linguísticas devem estar inseridas em um contexto que lhes permita identificar todos os componentes de uma situação de comunicação, como as relações sociais entre os locutores. Como resultado da incorporação do componente sociocultural às aulas de língua estrangeira, a competência intercultural passou a ser alvo de pesquisas como as de Bryan (1992), Zarate (1994) e De Carlo (1998).

Quando indivíduos aprendem a utilizar uma nova língua, consequentemente aprendem a estabelecer contato social com pessoas que participam de outra cultura. A língua incorpora os valores e os significados de uma cultura, pois faz referência a artefatos culturais e evidencia a identidade cultural de um indivíduo.

Dessa forma, o ensino de uma língua estrangeira deve ser capaz de promover no aprendiz o desenvolvimento de uma competência intercultural que, para Berwig (2004), pode ser definida como uma questão de atitude entre outras culturas. Sua finalidade é reduzir o

etnocentrismo, desenvolver formas de compreensão geral das culturas e modificar a atitude do aprendiz, criando posicionamentos mais positivos e abertos.

Na sala de aula, o professor de línguas ocupa uma posição estratégica para o desenvolvimento da competência intercultural, uma vez que constrói o espaço entre o similar e o diferente, o interior e o exterior, o distante e o próximo.

Uma educação intercultural deve objetivar, de um lado, o apoio necessário aos aprendizes para que enfrentem a insegurança causada pelo desconhecido; por outro, conduzi-los a generalizar as experiências de contato com a cultura estrangeira, sem cair na armadilha do estereótipo (DE CARLO, 1998).

O contato com outra cultura não ocorre de maneira neutra, ou seja, todo indivíduo carrega consigo representações sociais que, para Ladmiral e Lipiansky (1989), representam não somente as percepções e as projeções individuais, mas também estão fundamentadas em um imaginário social, fruto da história e dos contatos entre grupos étnicos ou nacionais.

Os estereótipos são integrantes dessas representações e surgem quando indivíduos de diferentes culturas são confrontados e as características de um ou de alguns membros de um grupo são atribuídas à maioria ou à totalidade desses membros. Para De Carlos (1998), quando os traços específicos atribuídos a uma categoria são considerados não somente como representativos, mas também constitutivos dessa categoria, assistimos à criação do estereótipo.

A palavra “estereótipo” tem sua origem na tipografia do final do século

XVIII para designar uma técnica de reprodução de uma composição tipográfica numa chapa metálica mediante a moldagem de uma matriz. No século XIX esse termo assume no meio literário um sentido metafórico pejorativo por ser visto como uma reprodução de obras literárias realizada por maus escritores (AMOSSY; PIERROT, 2004).

Porém, é em 1922 que o jornalista norte-americano Walter Lippman introduz o termo no âmbito das ciências sociais para indicar as imagens que possuímos que intermediam a nossa relação com o real. Para Lippman, os estereótipos são necessários para a compreensão do real e indispensáveis à vida em sociedade.

Vários trabalhos surgiram contestando essa visão positiva do estereótipo, vendo na existência desta imagem mental algo redutor e nocivo, pois como afirmam Scollon e Scollon (1995), o estereótipo carrega consigo uma posição ideológica. Características do grupo são generalizadas e sempre carregam algum valor negativo ou positivo. Esses valores podem ser utilizados como argumentos para sustentar relações sociais ou políticas em relação aos membros do grupo em questão.

E quais seriam as funções do estereótipo na vida social? Uma das respostas está fundamentada na nossa necessidade de construção de uma identidade social para indicar o nosso pertencer a um grupo. Assim, consideramos diferentes comportamentos de indivíduos pertencentes a outras culturas, considerando-os, na maioria das vezes, inferiores aos nossos.

De Carlo (1998) afirma que os meios de comunicação de massa favoreceram uma consciência estereotipada do outro, pois colocaram em relação de forma traumática universos até então separados. Apesar de ser uma forma de enriquecimento cultural, o enfraquecer das fronteiras provoca uma crise identitária.

Reconhecer a existência dos estereótipos sem adotar uma atitude preconceituosa em relação à outra cultura é sempre um grande desafio. Todo aluno de língua estrangeira já entra na sala de aula com ideias pré-concebidas acerca dos países e dos povos que falam a língua escolhida para aprendizagem. Além disso, a metodologia utilizada e os próprios estereótipos do professor influenciam nas representações que os aprendizes possuem.

Dessa forma, inserir em sala de aula materiais e promover debates acerca desse conceito apresenta-se como uma prática positiva, uma vez que permite oportunidades de reflexão e de possíveis desmistificações de imagens estereotipadas. No caso dos cursos de línguas estrangeiras para secretários – profissionais que no exercício das funções na maioria das vezes estão em constante contato com pessoas de diferentes níveis hierárquicos e culturas –, o professor deve estar preparado a estimular nos aprendizes a capacidade de desempenhar o papel de intermediário cultural entre sua própria cultura e a cultura estrangeira, gerenciando, assim, de forma eficaz situações de mal entendidos e de conflitos culturais e indo além das relações superficiais estereotipadas.

## O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado”

### Caracterização do curso e do público-alvo

Durante o ano de 2009, foi oferecido em uma instituição no estado de São Paulo o curso intitulado “Língua francesa para profissionais de secretariado”. Essa formação linguística contou com a participação de 13 mulheres atuantes no mercado de trabalho como secretárias. O curso foi oferecido em dois módulos: o primeiro aconteceu no período de 10 de março a 30 de junho e o segundo no período de 4 de agosto a 17 de novembro, o que totalizou oito meses de duração e carga horária total de sessenta horas.

Esse curso foi ministrado por uma graduada em Secretariado Executivo Trilíngue com experiência profissional na área de formação, assim como na docência em língua francesa e em disciplinas de secretariado. Ao participar do curso objeto desse estudo como professora, a pesquisadora passou a desempenhar o papel de observadora participante, pois fez parte do contexto que estava sendo observado/investigado não somente modificando-o, mas também sendo por ele modificada.

O intuito inicial na elaboração desse curso era preparar as aprendizes matriculadas para a comunicação oral e escrita em língua francesa no exercício da profissão a partir de situações do cotidiano do profissional de secretariado, tais como o atendimento telefônico, a ela-

boração de correspondências comerciais, a organização de viagens, a participação em reuniões, a administração da agenda de compromissos do executivo, entre outros.

## Aspectos interculturais no curso objeto de estudo da pesquisa

O contato com diferentes culturas no ambiente de trabalho é uma realidade para muitos profissionais de secretariado que, para tal, necessitam utilizar outros idiomas, além do português, para a comunicação. O uso desses idiomas não se restringe aos aspectos linguísticos, uma vez que características culturais também devem ser levadas em conta para que se tenha êxito na comunicação.

Ciente da necessidade da inserção de aspectos interculturais nessa formação, no momento da elaboração do programa e da escolha do material pedagógico, a professora pesquisadora procurou inserir documentos que promovessem a discussão de aspectos interculturais, principalmente relacionados à área de secretariado. É importante ressaltar que esses debates foram realizados na língua materna das aprendizes, pois, como afirmam Mangiante e Parpette (2004), as informações sobre os aspectos culturais não necessariamente devem ser dadas na LE. Principalmente com aprendizes iniciantes, cuja proficiência no francês é baixa, esses aspectos podem ser trabalhados na língua materna a fim de não prejudicar a compreensão da informação que está sendo dada.

O primeiro desses debates ocorreu já na segunda aula do curso, quando foram comparadas as formas de tratamento empregadas com pessoas de diferentes níveis hierárquicos. O próprio diálogo trabalhado nessa aula ilustrou muito bem a diferença do uso do *tu* e do *vous* em uma apresentação entre três pessoas em um contexto profissional. Enquanto o *tu* é utilizado ao se dirigir ao colega de trabalho, o pronome *vous* é aquele empregado ao se dirigir e ao se referir a uma funcionária de outra empresa. A partir da explicação da diferença entre o uso desses dois pronomes, foi possível iniciar um debate no qual as aprendizes puderam comparar as formas de tratamento empregadas na França e no Brasil. Ficou evidenciado, dessa forma, como a relação com funcionários de nível hierárquico superior é marcada pela formalidade na França. Numa empresa francesa, espera-se que uma secretária utilize sempre o pronome *vous* ao se dirigir aos seus superiores, exceto se o seu chefe propuser o uso do *tu*, permitindo, assim, um tratamento mais informal. A escolha entre o uso de *Monsieur* ou *Madame* mais sobrenome, indicando o tratamento formal ou o uso somente do primeiro nome com pessoas com as quais já existe certo grau de proximidade também foi um assunto que foi apresentando na terceira aula.

Na oitava aula, após terem sido trabalhadas as principais expressões empregadas em uma conversa telefônica no contexto empresarial, a parte final da aula foi dedicada à apresentação de questões relativas ao telefone na França, tais como os códigos de cada região

francesa, os principais números de emergência e o alfabeto radiotelefônico empregado na França. Logo em seguida, com base nas dez regras de polidez no uso do telefone presentes na apostila, foi feita a seguinte pergunta: quais dessas regras são aplicáveis em nosso país? As aprendizes afirmaram que no Brasil, algumas daquelas regras não existem e outras, apesar de existirem, não são respeitadas, como ligar para alguém após as 21h ou durante os horários de refeição. A causa para a diferença entre o que é feito na França e no Brasil no que diz respeito ao uso do telefone é, segundo as aprendizes, decorrente da maior flexibilidade do povo brasileiro em relação às regras. Por exemplo, se para um francês é um incômodo ser interrompido no almoço por uma ligação telefônica, dificilmente um brasileiro deixará de atender ou verá algum problema em atender um telefonema no horário da refeição, o que é uma prática comum no ambiente de trabalho. Todavia, em relação ao uso do celular em lugares públicos, práticas como deixar o celular ligado em cinemas e teatros, assim como não se afastar para atender uma ligação não são, como na França, bem vistas no Brasil.

Na décima aula, o documento presente na apostila, intitulado *Entre cultures*, apresentou a seguinte situação: “Você está no Jardim de Luxemburgo em Paris, sentado(a) ao lado de uma senhora desconhecida. Você inicia uma conversa.” Em seguida, são apresentadas algumas perguntas, tais como “você fala francês?”, “qual é a sua idade?”, “você gosta do seu trabalho?” para que as aprendizes discutissem e apontassem quais das per-

guntas eram as mais apropriadas para aquele contexto. Mais uma vez, a questão da formalidade e da informalidade foi tratada e discutida.

Na vigésima primeira aula, o tema abordado foi a diferença entre dois diferentes tipos de escritório: o individual e aquele ocupado por várias pessoas. Foi solicitado que as aprendizes discutissem em grupos e, em seguida, apresentassem as vantagens e desvantagens de cada um dos tipos de escritório. Na vigésima segunda aula foi possível comparar as tarefas feitas pelas secretárias francesas e brasileiras por meio de um texto sugerido por uma das aprendizes acerca desse assunto. Além desse documento, também foram lidas as informações presentes na apostila, na qual é informado que, como no Brasil, a maioria dos profissionais de secretariado é do sexo feminino.

Na vigésima terceira aula, o assunto escolhido para o debate foi o almoço, tanto de negócios quanto o familiar. A partir das informações presentes no texto, foram discutidas as semelhanças entre os hábitos franceses e brasileiros. Após fazerem as comparações, foi solicitado às aprendizes que preparassem uma lista de conselhos endereçada a um francês recém-chegado no Brasil: nela deveriam constar não somente os nossos hábitos, mas também um passo a passo a ser seguido por este francês a fim de que nenhuma gafe seja cometida durante um almoço na casa de uma família brasileira.

Desde o início do curso a turma apresentou grande interesse pela abordagem de assuntos interculturais não somente ligados à área de secretariado, mas tam-

bém da realização de outras atividades que permitissem um maior contato com a cultura francesa, como músicas e filmes franceses. Como 2009 foi o ano no qual diversos eventos foram realizados em todo o país em comemoração ao ano da França no Brasil, a pesquisadora sugeriu que as aprendizes participassem de pelo menos um dos eventos francófonos que aconteceriam em São Paulo. Assim, no domingo de 24 de maio, toda a turma foi ao cinema assistir *Être et avoir*, filme que foi muito apreciado por todas. Três semanas depois as aprendizes e a pesquisadora foram novamente ao cinema para assistir *Armênia*, outra produção cinematográfica francesa. Em sala de

aula, também foram ouvidas as músicas *Ne me quittez pas* (11ª aula) e *Je serai là* (17ª aula), o que incentivou a busca de outras músicas na internet por parte das aprendizes.

A fim de averiguar os estereótipos dessas alunas em relação ao povo francês e à França, foram inseridas em um questionário aplicado na primeira aula as seguintes perguntas: quando você pensa na França, quais as cinco palavras ou ideias que vêm espontaneamente à sua mente? e quando pensa nos franceses? Indique cinco palavras ou ideias. As respostas obtidas a essas perguntas estão apresentadas nas tabelas 1 e 2:

|                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aluna A - "Metidos, não gostam de falar inglês, exigentes, gostam de perfumes, românticos".                                             |
| Aluna B - "Discretos, elegantes, práticos, cultos, acolhedores".                                                                        |
| Aluna C - "Povo que reivindica direitos, organizados, não são simpáticos com estrangeiros, cozinha conhecida como modelo, politizados". |
| Aluna D - "Perfumes, falta de educação, bem vestidos, cultos, não tomam banho". "Moda, perfumes, cultura, gastronomia, vinhos".         |
| Aluna E - Não respondeu.                                                                                                                |
| Aluna F - "Pessoas educadas e que falam fazendo bico com a boca".                                                                       |
| Aluna G - "Charmosos, chiques, elegantes, pessoas que valorizam a cultura e a história do país".                                        |
| Aluna H - "Pessoas frias, individualistas, estranhos, ou melhor, diferentes, educados, beleza".                                         |
| Aluna I - "Cheiro, vestimenta, hábitos, bebidas, locais".                                                                               |
| Aluna J - "Patriotas, cultos, família, determinados, efusivos".                                                                         |
| Aluna K - "Fedidos, arrogantes, velhos".                                                                                                |
| Aluna L - "Elegante, chic".                                                                                                             |
| Aluna M - Não respondeu.                                                                                                                |

Tabela 1 - Resposta das aprendizes à pergunta: quando você pensa nos franceses, quais as cinco palavras ou ideias que vêm espontaneamente à sua mente?

Aluna A - "Um dia vou conhecê-la, bonita cidade, o idioma está sendo mais usado".  
 Aluna B - "Tour eiffel, moda, glamour, comida sofisticada, bons vinhos".  
 Aluna C - "Cultura, povo organizado, país com vários lugares para turismo, Europa, forte diferencial na língua estrangeira".  
 Aluna D - "Torre Eiffel, museus, boulangeries, cafeteries, shopping".  
 Aluna E - "Perfumes, torre Eiffel".  
 Aluna F - "Champagne, pessoas cultas, beleza e romantismo, torre Eiffel, país desenvolvido".  
 Aluna G - "Lindos passeios, bons restaurantes com deliciosos pratos, roupas elegantes e charmosas, perfumes deliciosos e de qualidade, visitas a locais da cultura francesa".  
 Aluna H - "História, gentileza, cultura (pessoas cultas), frio, lugares, monumentos magníficos".  
 Aluna I - "Perfume, dança, lugar, vinho, marcas (francesas)".  
 Aluna J - "Torre Eiffel, castelos, rio sena, Paris, l'arc du Triomphe".  
 Aluna K - "Férias, comida, paisagens, museus, perfume".  
 Aluna L - "Quartier latin, Monet, Toulouse, Roquefort, Louvre".  
 Aluna M - "Conhecer para conviver com o idioma que acho bonito, só não sabia que era difícil".

Tabela 2 - Resposta das aprendizes à pergunta: quando você pensa na França, quais as cinco palavras ou ideias que vêm espontaneamente à sua mente?

O que foi possível averiguar nessas duas questões que permitiu fossem averiguados os estereótipos das aprendizes é que a maioria das respostas demonstra uma visão positiva em relação à França e ao povo francês. A maior parte desses estereótipos é geralmente associada a aspectos como literatura, eventos históricos e elegância. Uma das possíveis causas para esse fenômeno relaciona-se ao fato de a língua francesa e seu ensino terem sido durante muito tempo associados a representações de cultura monumental, clássica e literária. Conforme se pode observar, poucas foram as palavras com sentido negativo – como “metidos”, “falta de educação”, “pessoas frias”, “individualistas”, “arrogantes”, “velhos” e “fedidos” – atribuídas aos franceses.

O conhecimento desses estereótipos serviu como estímulo para que a pesquisadora promovesse vários debates acerca dessa questão ao longo do curso. Nesses debates, foi possível confrontar as duas culturas a fim de que as apren-

dizes descobrissem e compreendessem melhor não somente a cultura francesa, mas também a brasileira. O objetivo de inserir no programa do curso diálogos e textos que servissem de ponto de partida para o debate sobre aspectos interculturais não era o de apresentar a interpretação da pesquisadora sobre o aspecto discutido nem o de evidenciar estereótipos, mas, sim, sensibilizá-las para um processo de reflexão intercultural. Os resultados obtidos podem ser considerados positivos, uma vez que as questões levantadas pelas aprendizes demonstraram uma profunda reflexão sobre suas próprias culturas e sobre suas competências culturais.

## Considerações finais

Inserir no contexto de ensino/aprendizagem de LE aspectos interculturais tem sido o objeto de diversos questionamentos ao longo dos últimos anos. Nessa realidade de ensino intercultural,

as práticas em sala de aula devem estar baseadas em uma reflexão contínua para que o encontro com outra cultura possa ser uma oportunidade de reconhecimento e de aceitação de diferenças. Numa formação voltada para públicos especializados – como no caso do ensino voltado para profissionais de secretariado – inserir aspectos interculturais faz-se ainda mais necessário, pois mal-entendidos culturais não costumam ser bem vistos e aceitos no ambiente profissional. Como não explicar para uma secretária que todo chefe francês espera que ela utilize o pronome *vous* ao se dirigir a ele?

Um ensino intercultural não deve proporcionar ao aprendiz a competência cultural do nativo, pois a aprendizagem de uma LE conduz a um processo de socialização que leva em conta a aquisição da língua materna e suas noções, conceitos, atitudes e valores adotados pelo aprendiz em sua sociedade de origem e, mais particularmente em seu ambiente social. O ponto de partida de toda reflexão deve ser a identidade do aprendiz, pois por meio da descoberta de sua cultura materna, ele será levado a compreender os mecanismos de pertencimento a toda outra cultura.

Neste artigo foram apresentados e analisados alguns exemplos de atividades de cunho intercultural realizadas em um curso de língua francesa para profissionais de secretariado ao longo do ano de 2009. Essa experiência demonstrou que promover a reflexão sobre as diferenças culturais com o objetivo de analisar estereótipos e mostrar que há diversidades, mas também convergências entre as culturas é uma prática

positiva no ensino de LE para esta área profissional.

Todavia, por ser uma questão ainda pouca discutida por pesquisadores da área de secretariado, esperamos que este trabalho seja um passo para despertar o interesse de outros estudos na área.

## The importance of the inclusion of intercultural aspects in the foreign languages teaching for secretary professionals

### Abstract

The aim of this paper is to discuss the importance of the inclusion of intercultural aspects in teaching of foreign languages for Secretarial Science professionals. In the first part of the paper will be presented theoretical reflections about the concept of intercultural and stereotypes and then will be described and analyzed some characteristics of a French course offered in 2009 in an institution in the state of São Paulo to thirteen secretarial professionals. Regarding research methodology, the procedures adopted were those of qualitative and quantitative approaches, and for data collection, a questionnaire. This experiment demonstrated that promote reflection on cultural differences in order to examine stereotypes and show that there are differences, but also similarities between cultures is a positive practice in the teaching of foreign languages to secretaries, professionals that are in constant contact with people of different nationalities. It is hoped that discussion and questions raised throughout this article may inform discussion of foreign language teachers for secretarial professionals – as well as those responsible for program improvement in Secretarial Science in Brazilian higher education institutions – which aim to find answers some of their questions about language teaching

professional for this area, as well as raise other questions for future research.

**Keywords:** Foreign languages. Intercultural. Secretarial science.

## Notas

- <sup>1</sup> Disponível em: <<http://sinsesp.com.br/juridico/guia-de-salario>>. Acesso em: 2 jul. 2012.
- <sup>2</sup> Método de Francês Língua Estrangeira publicado em 1955 de autoria de Gaston Mauger.

## Referências

- ALMEIDA, R. S. *O uso das mídias no ensino de língua estrangeira: concepções e métodos utilizados por professores dos cursos de graduação em letras e secretariado executivo*. Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2007.
- AMOSSY, R.; PIERROT, A. H. *Stéréotypes et clichés*. Paris: Nathan, 2004.
- BERWIG, C. A. *Estereótipos culturais no ensino/aprendizagem de português*. Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2004.
- BRYRAM, M. *Culture et éducation en langue étrangère*. Paris: Hatier/Didier, 1992.
- CHALLE, O. *La place du FOS dans la formation tout au long de la vie*. Le Français dans le Monde. Recherche et application. Paris: CLE International, 2004. p. 169-179.
- DE CARLO, M. *L'interculturel*. Paris: CLE International, 1998.
- LADMIRAL, J. R.; LIPIANSKY, E. M. *La communication interculturelle*. Paris: Armand Colin, 1989.
- MANGIANTE, J. M.; PARPETTE, C. *Le français sur objectif spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris: Hachette, 2004.
- MARTINS, E. B. *O ensino de francês língua estrangeira no contexto do profissional de secretariado: francês com objetivos específicos?* Dissertação (Mestrado em Letras) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.
- PINTO, M. M. *O inglês no mercado de trabalho do secretário executivo bilíngue: uma análise de necessidades*. Dissertação (Mestrado em Letras) - Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2002.
- PORCHER, L. *Le français langue étrangère. Émergence et enseignement d'une discipline*. Paris: Hachette, 1995.
- SCOLLON, R.; SCOLLON, S. W. *Intercultural communication: a discourse approach*. Cambridge: Blackwell, 1995.
- ZARATE, G. *Enseigner une culture étrangère*. Paris: Hachette, 1986.