

O ENSINO DE FRANCÊS COMO LÍNGUA ESTRANGEIRA PARA PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO

The Teaching of French as a Foreign Language for Secretarial Professionals

Emili Barcellos MARTINS SANTOS, USP¹

RESUMO: Este artigo tem como objetivos descrever, analisar e discutir uma experiência de ensino/aprendizagem de francês voltada para profissionais de secretariado. O curso foi ministrado na sede do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo de março a novembro de 2009 e contou com a participação de treze secretárias. Primeiramente, o conceito de Francês com Objetivos Específicos (FOE) será apresentado para, em seguida, serem expostas a concepção e a reflexão sobre a implementação do curso e o desempenho das aprendizes. Este estudo de caso revela o cerne do trabalho do professor: o de ser o responsável pela concepção de formações linguísticas que aliem protocolos de concepção e procedimentos de FOE a uma orientação para a área secretarial.

PALAVRAS-CHAVE: secretariado; ensino; aprendizagem; francês como língua estrangeira

ABSTRACT: This paper aims at describing, analysing and discussing a teaching/learning experience to secretaries regarding the French language. The course was taught at the secretaries union in the state of São Paulo from March to November 2009 and there were 13 secretaries enrolled. Firstly, the concept of French for Specific Purposes (FSP) will be presented to then expose the conception and the reflection on the implementation of the course and the learners' performance. This case study reveals the core of a teacher's job: being responsible for the conception of linguistic formation that put together conception protocols and procedures of FOE with the secretarial orientation.

KEY WORDS: secretarial; teaching; learning; French as a foreign language

INTRODUÇÃO

O ensino de línguas estrangeiras (LE) concebido em função das necessidades específicas de comunicação dos aprendizes não é uma prática recente. A partir do século XII e sobretudo no século XIV, experiências práticas têm almejado atingir profissionais que no exercício diário de seu ofício necessitam se comunicar em LE. No entanto, foi

¹ Doutoranda em Letras, Estudos Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês, USP.

somente com o término da Segunda Guerra Mundial que experiências didáticas desta natureza ganharam maiores proporções, visto que reflexões teóricas no campo da Didática de LE acerca desta problemática passaram a ocupar um lugar de destaque cada vez maior, passando a desempenhar uma posição central a partir dos anos 1960.

Nos anos 1980, ao mesmo tempo em que a Abordagem Comunicativa no ensino de LE começava a demonstrar seus primeiros resultados em diversos países, surge na França o conceito de *Français sur Objectifs Spécifiques*, calcado no termo inglês *English for Specific Purposes*. As principais diferenças entre um curso de francês geral (FG) – realizado na maioria das instituições de ensino de línguas e caracterizado pela amplitude do objetivo (aprender a língua francesa para a comunicação do dia a dia), e pela extensa carga horária (algumas horas por semana durante vários anos) – e um de Francês com Objetivos Específicos (FOE) residem nos objetivos e no tempo disponível para a formação. Enquanto no primeiro os objetivos estão frequentemente atrelados à preparação de viagens turísticas, em um curso de FOE os aprendizes necessitam desenvolver, em um curto espaço de tempo, determinadas competências linguísticas e culturais claramente identificadas no início da formação com vistas a atividades profissionais. Assim, o primeiro passo a ser dado na elaboração de um programa de FOE deve ser a análise de necessidades a fim de recensear as situações de comunicação profissionais nas quais o aprendiz será confrontado posteriormente, assim como conhecer os discursos existentes nessas situações. Todavia, a identificação das necessidades dos aprendizes não pode se restringir àquela realizada no início da formação, pois se deve considerar a evolução do aprendiz ao longo da formação para que, caso necessário, ocorram mudanças e adaptações no conteúdo previsto pelo professor anteriormente. Os principais instrumentos de coleta de dados para obtenção de informações referentes aos perfis pessoal, social, profissional e linguístico dos aprendizes são os questionários e entrevistas, que de preferência devem ser elaborados na língua materna do público-alvo.

Para um professor acostumado a ministrar aulas de FG, um curso de FOE apresenta grandes desafios, dentre os quais a necessidade de imersão em um novo contexto geralmente desconhecido mesmo na sua língua materna. Outro desafio consiste na elaboração do material pedagógico, pois na maioria das vezes o conteúdo oferecido pelos manuais voltados para uma área profissional não conseguem atender inteiramente às necessidades de todos os públicos que buscam uma formação nesse campo de atuação. Desta forma, cada novo pedido de formação implica na construção de um

material que atinja os objetivos daquele público, ou seja, diferente de qualquer outro utilizado anteriormente.

Embora em um curso de FOE seja necessário fazer escolhas em relação ao que será ensinado em função dos objetivos dos aprendizes, é importante, segundo Moirand (1981, p.22-23), não se limitar a uma abordagem minimalista e “não confundir a definição dos conteúdos em função dos objetivos específicos com uma redução em termos de unidades mínimas de comunicação ou de significação (atos de fala isolados, marcadores de coesão, marcadores de enunciação...)”. Lehmann (1993) também declara que além dos aspectos linguísticos, a dimensão cultural é uma variante fundamental e, apesar do reconhecimento de sua importância, nem sempre é levada em conta na concepção dos programas.

A experiência de ensino/aprendizagem de FOE objeto de estudo deste trabalho nasceu dos questionamentos de uma professora-pesquisadora de Francês como Língua Estrangeira com formação universitária em Secretariado Executivo. É possível preparar secretárias com pouco ou nenhum conhecimento da língua francesa para o exercício da profissão em um curto espaço de tempo? Caso positivo, como elaborar um curso que vise desde a primeira aula a prepará-las para a comunicação oral e escrita a partir de situações do cotidiano do profissional de secretariado? A busca pelas respostas a estas duas perguntas serviu como ponto de partida para que o curso intitulado “Língua francesa para profissionais de secretariado” fosse oferecido ao longo do ano de 2009.

O CURSO “LÍNGUA FRANCESA PARA PROFISSIONAIS DE SECRETARIADO”

O intuito inicial na elaboração deste curso era preparar os aprendizes 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 elaboração de correspondências comerciais, a organização de viagens, a participação em reuniões, a administração da agenda de compromissos do executivo, entre outros. Todavia, como um dos procedimentos característicos do FOE é a análise de necessidades, seria necessário que a pesquisadora atentasse às especificidades daquela formação a fim de elaborar um curso que atendesse às necessidades das aprendizes matriculadas naquele curso. Assim, um questionário (ANEXO A) foi aplicado na 1ª aula do curso a fim de obter informações que permitiriam não somente

traçar um perfil do grupo, mas também ter conhecimento das necessidades e/ou desejos daquelas aprendizes.

Este curso foi oferecido em dois módulos: o primeiro aconteceu no período de 10 de março a 30 de junho de 2009 na sede do SINSESP. Com aulas realizadas às terças-feiras, das 19h30 às 21h30, este módulo teve uma carga horária total de 30 horas.

Já o segundo módulo foi oferecido no período de 04 de agosto a 17 de novembro, com aulas no mesmo dia (às 3as feiras), no mesmo horário (das 19h30 às 21h30) e com a carga horária total de 30 horas. Desta forma, o curso teve duração de 8 meses com uma carga horária total de 60 horas.

Não houve nenhum pré-requisito em relação ao nível de língua francesa para inscrição no curso, já que o objetivo era oferecer uma formação para profissionais com nenhum ou com pouco conhecimento de francês.

CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO

A fim de obter dados que caracterizassem não somente o grupo pesquisado, mas também norteassem a elaboração do programa deste curso, foi elaborado um questionário no qual foram obtidas informações tais como idade, estado civil, escolaridade, profissão, tempo de atuação na área profissional, conhecimento do francês e de outras línguas estrangeiras, expectativas em relação ao curso, principais tarefas realizadas no exercício da profissão, assim como informações sobre aspectos interculturais.

A aplicação deste questionário permitiu traçar o perfil da turma: composta por treze aprendizes do sexo feminino, em sua maioria solteira, detentoras de um diploma de nível universitário ou técnico profissionalizante e atuantes no mercado de trabalho como secretárias ou profissões correlatas, estas profissionais detinham pouco ou nenhum conhecimento da língua francesa. Para a maioria, falar francês representaria um diferencial no currículo, uma vez que existem boas oportunidades profissionais na área de secretariado para profissionais que falam um ou mais idiomas. Desta forma, foi possível constatar que os dados referentes à análise de necessidades obtidos no questionário não diziam respeito às necessidades presentes da maior parte das aprendizes, mas sim a uma projeção de necessidades futuras, ou seja, elas haviam se matriculado no curso por acreditarem que a aprendizagem do francês lhes proporcionaria um enriquecimento do currículo e, assim, melhores oportunidades

profissionais na área de secretariado. Desta forma, o curso deveria ser concebido levando em consideração estas necessidades projetadas.

É importante ressaltar que uma das aprendizes, no momento da aplicação do questionário, trabalhava em uma empresa francófona instalada no Brasil. Entretanto, conforme ela relatou em uma das aulas do curso, apesar de ser uma empresa com capital francês, o inglês era o idioma escolhido para comunicação entre os todos os funcionários no escritório, até mesmo pelos franceses. Já outra aprendiz via no francês uma oportunidade não tão distante de ascensão profissional, uma vez que a empresa na qual trabalhava naquele momento abriria futuramente uma filial na França.

Além de conhecer tais características, por meio desse questionário, as aprendizes apontaram as principais tarefas realizadas no exercício da profissão e o que elas gostariam de aprender no curso. Estas informações serviram como ponto de partida para a escolha dos conteúdos a serem ministrados ao longo da formação.

Ao propor um curso de língua francesa no SINSESP a profissionais da área, o objetivo era o de atrair um público que, talvez no momento inicial da formação, não visse na aprendizagem dessa língua uma necessidade profissional imediata, mas sim um elemento de formação profissional que lhe possibilitaria no futuro trabalhar em alguma empresa francófona no Brasil ou em empresas brasileiras que já atuam ou que pretendem atuar no mercado internacional. Ademais, cursos específicos de língua francesa em cursos de Graduação de Secretariado Executivo existem em pouca quantidade no Brasil, apesar da expressiva presença de empresas francesas instaladas no país, sobretudo em São Paulo, que certamente possuem em seu quadro de empregados secretárias que necessitam utilizar esta língua.

SELEÇÃO DOS SUPORTES DIDÁTICOS

Com as necessidades daquele público já identificadas, a etapa seguinte consistiu na elaboração do programa assim como do material pedagógico que fosse o mais próximo possível das situações e dos discursos da área de secretariado. Em decorrência do curto espaço de tempo disponível (30 aulas com duração de 2 horas cada, ministradas somente uma vez por semana na sede do SINSEP), era necessário escolher quais tarefas seriam exequíveis ao longo das 60 horas daquela formação.

Conforme Sagnier (2004, p. 98), a elaboração de uma formação em FOE é uma preocupação para todo professor deste tipo de ensino, pois o problema da escolha da

progressão, da integração da gramática, do tratamento do léxico e da dimensão cultural da comunicação, entre outros, se apresentam de forma aguda a todo formador de FOE preocupado em integrar a multiplicidade de objetivos e manter um princípio organizador da formação.

Por responder a uma demanda formulada para um público restrito, foram selecionados os manuais *Français.com Débutant e Secretariat.com*, da editora francesa *CLE International*. O primeiro, voltado para pessoas que já trabalham ou estudantes que se preparam para ingressar no mercado de trabalho, tem como objetivo principal levar o aprendiz com pouco ou nenhum conhecimento de francês a se comunicar rapidamente nas situações mais habituais do dia a dia e do mundo do trabalho. Ao final do curso, espera-se que o aprendiz seja capaz de falar de seu trabalho, de seus estudos, de seus projetos, falar ao telefone, escrever um e-mail, marcar um compromisso, entre outros.

Já *Secretariat.com*, destinado a estudantes ou a profissionais que almejam praticar a língua francesa nas atividades inerentes ao secretariado, é dividido em cinco partes que podem ser utilizadas em sala de aula ou de forma autônoma pelo aprendiz. Além de abordar assuntos ligados ao cotidiano de toda secretária por meio de diversas atividades, este manual apresenta vários aspectos interculturais importantes para aprendizes não francófonos que almejam trabalhar em empresas francesas. Outro aspecto positivo de *Secretariat.com* é oferecer nas páginas 73 a 82 uma lista de palavras relacionadas ao contexto secretarial e seus significados.

DESENVOLVIMENTO DO CURSO

Segundo Parpette (2002, p.4), o que distingue um ensino de francês geral de um ensino de FOE não é o que se passa na sala de aula. Os exercícios e atividades para o FOE não se distinguem particularmente daqueles encontrados em um curso de francês geral, como questionários de compreensão, jogos de interpretação de personagens², ensino gramatical e lexical etc.

O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado” foi elaborado dentro da abordagem comunicativa, na qual a aprendizagem de línguas é considerada como uma preparação à utilização ativa da língua para comunicação e o aprendiz como

² *Jeux de rôles* em francês, *role play games* em inglês.

um ator social que deve realizar determinadas tarefas em determinadas circunstâncias e em um determinado contexto.

Na maioria das aulas, a pesquisadora procurou seguir a progressão proposta pelo manual: primeiramente atividades de compreensão para a descoberta de elementos linguísticos e, em seguida, a realização de atividades de expressão escrita e oral mais livres. Estas atividades de compreensão eram, em sua maioria, diálogos cujos personagens encontravam-se em um contexto profissional. Todavia, devido ao baixo nível de conhecimento da língua francesa das aprendizes, os diálogos trabalhados não eram exclusivos do contexto do profissional de secretariado.

Antes de escutar o diálogo, as aprendizes eram levadas a levantar hipóteses (*Il y a combien de personnes? Elles sont où? Qu'est-ce qu'elles font?*) a partir das imagens presentes. Em seguida, as aprendizes escutavam o diálogo duas ou três vezes, eram verificadas as hipóteses feitas anteriormente, e tiradas as dúvidas em relação ao léxico. O diálogo era novamente escutado e as aprendizes tinham a oportunidade de repetir as falas dos personagens. Após este momento de repetição, a turma era dividida em duplas ou em trios para que treinassem com as colegas o diálogo que haviam acabado de repetir.

Em seguida, geralmente era proposto um jogo de interpretação de personagens a fim de permitir que as aprendizes reempregassem o que tinham acabado de aprender em uma situação parecida àquela apresentada no texto. Novamente, a turma era dividida em pequenos grupos e alguns minutos eram dados para a preparação desta atividade. Durante este período, a professora circulava entre os grupos observando o trabalho que estava sendo realizado e tirando eventuais dúvidas. Como normalmente ocorre na fase de preparação deste tipo de atividade, algumas aprendizes optavam por fazer um esboço por escrito do que seria apresentado a seguir. Após o tempo previsto para a preparação da atividade, cada grupo se apresentava à turma sem a ajuda do esboço escrito.

Durante as apresentações, a pesquisadora procurava não interrompê-las quando algum erro, seja ele de gramática ou de pronúncia, fosse cometido. Assim que terminavam, eram enumerados os erros cometidos e as colegas da turma eram estimuladas a sugerir propostas de correção. Segundo Courtyllon (2003), esta é uma maneira privilegiada de obter a cooperação na sala de aula, assim como o sentimento de que a aprendizagem se faz em comum, uns com os outros, e não por meio de competição.

A realização de atividades em grupo mostrou-se desde o início do curso como muito positiva, pois foi possível perceber o grande interesse das aprendizes em atividades nas quais elas pudessem contar com a ajuda de uma ou mais colegas. O trabalho em equipe também permitiu que a pesquisadora tivesse uma relação mais próxima de cada aluna e, assim, não assumisse o papel do professor que se coloca em posição de dominação e, sim, estabelecesse uma relação pedagógica de horizontalidade interativa. O que dissemos pode ser referenciado pelas seguintes palavras abaixo da especialista Tagliante:

As atividades em grupos propostas em sala de aula facilitam a relação de tipo 2 [horizontalidade interativa], na medida em que o professor participa dos trabalhos de cada grupo, circula na sala de aula, dá assistência, explica novamente os enunciados das tarefas, encoraja, apresenta as pistas de reflexão. No tipo de discurso que estabelece entre os aprendizes, o professor (quase) se coloca na mesma posição deles, quase atua como um de seus pares. (TAGLIANTE, 1994, p.16, tradução nossa)

As aulas eram ministradas em uma sala ampla do sindicato. As cadeiras eram individuais e dispostas em semicírculo. O espaço favorecia a interação entre as alunas, uma vez que podiam movimentar facilmente suas carteiras para formar pequenos grupos e realizar atividades em conjunto.

O número reduzido de aprendizes também foi um fator vantajoso para os resultados positivos observados ao longo do curso. E o trabalho em grupo foi uma maneira de procurar fazer da sala de aula um lugar de comunicação espontânea da língua francesa, pois como afirma Courtillon (2003), o trabalho em grupo é indispensável para criar um clima de aula que permita a expressão.

Principalmente pelo fato dos encontros acontecerem somente uma vez por semana, a maioria das atividades de produção e de expressão escrita eram feitas em casa e corrigidas em sala de aula. Além destes, era solicitado que os exercícios gramaticais também fossem realizados em casa a fim de serem corrigidos na aula seguinte.

Em relação à aprendizagem do léxico, as novas palavras eram apresentadas às aprendizes à medida que aparecessem nos textos trabalhados, ou seja, contextualizadas.

Em relação ao uso do português na classe, já na primeira aula foram ensinadas algumas frases, como *Comment on dit "..." en français?* e *Qu'est-ce que ça veut dire?* a fim de estimulá-las ao uso da língua francesa durante as aulas. Já no primeiro texto trabalhado, a professora procurou recorrer o menos possível à tradução, estimulando o hábito naquelas aprendizes de pensar na LE. Se, por exemplo, elas encontravam uma palavra no texto que não compreendiam e existisse a possibilidade do significado ser

obtido por meio do contexto, as aprendizes eram encorajadas a ler novamente o texto a fim de descobrir o significado da palavra por inferência.

Um momento no qual a língua materna era empregada expressivamente foi na parte da aula dedicada às explicações gramaticais. A comparação entre as gramáticas francesa e portuguesa também foi amplamente empregada nos momentos dedicados às explicações gramaticais, o que pode ser considerada uma boa opção para a compreensão de uma regra gramatical em francês. Conforme relatado no artigo de Martins e Kundman (2010), fruto de um estudo realizado que objetivou identificar as representações que alunos universitários de Secretariado possuíam acerca de questões referentes ao ensino da gramática, tanto do português quanto do francês, grande parte dos aprendizes acredita que a semelhança entre os dois idiomas é um aspecto facilitador na aprendizagem da LE, apesar de julgarem que a recorrência à comparação entre as duas gramáticas não deva ser feita em todos os momentos para que a aprendizagem do francês não se torne dependente dos conhecimentos da língua materna.

No que diz respeito ao lugar a ser ocupado pela gramática neste curso, o objetivo inicial não era o de dedicar muito tempo das aulas ao seu ensino. Porém, como afirma Vigner (2004), ensinar o francês sem a menor referência à gramática parece pouco provável em qualquer formação de Francês como Língua Estrangeira. Principalmente pelo fato de ser uma turma composta por secretárias com pouco ou nenhum conhecimento da língua francesa, a aprendizagem da gramática era ainda mais necessária.

Por se tratar de aprendizes que iniciavam a aprendizagem do francês naquele curso, era necessário levar em consideração que, de acordo, com o *Cadre Européen Commun de Référence pour les langues*³, nos níveis A1 ao B1, a prioridade deve ser dada ao desenvolvimento das competências pragmáticas e sociolinguística. Desta forma, contanto que a mensagem seja clara e a comunicação estabelecida, os erros devem ser tolerados nestes primeiros níveis iniciais de aprendizagem. Além disso, conforme verificado no primeiro questionário aplicado no início do curso, nenhuma daquelas secretárias tinha como principal motivação aprender gramática, mas sim ter acesso ao sentido dos registros oral e escrito em língua francesa. Desta forma, o ensino gramatical deveria acontecer visando à facilitação da compreensão.

³ O Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas foi publicado em 2000 pelo Conselho da Europa e tem como principal objetivo servir de referência para o estabelecimento de níveis de competência em línguas que sejam reconhecidos internacionalmente.

Ao explicar as regras gramaticais, a professora procurava recorrer o mínimo possível à metalinguagem, utilizando uma linguagem comum e acessível àquelas profissionais da área de secretariado.

Ao elaborar este curso, também foi uma preocupação inserir aspectos interculturais. Aprender uma LE requer não somente a construção de conhecimentos de ordem linguística, mas também a disposição e o interesse em entrar em contato com a cultura de um determinado grupo social. Todo aluno 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, conforme assinala Zarate (1986). Desta forma, inserir em sala de aula materiais e promover debates acerca de aspectos interculturais apresenta-se como uma prática positiva, uma vez que permite oportunidades de reflexão e de possíveis desmitificações de imagens estereotipadas.

Lehmann (1993) declara que, além de aspectos linguísticos, é primordial levar em consideração a dimensão cultural no ensino/aprendizagem de FOE. Todavia, na maioria das vezes ela é excluída no momento de elaboração dos programas, o que acarreta em um ensino deficiente. Para o autor, apesar da questão do ensino dos públicos especializados ser conhecida pelos pesquisadores em didática das línguas estrangeiras há algum tempo, pode-se afirmar que conhecemos pouco sobre esse público pelo fato de, até o momento, a dimensão cultural na maioria das vezes ser totalmente negligenciada.

Sagnier (2004, p. 102), ao elaborar um estudo sobre manuais utilizados atualmente no ensino de FOE, conclui que poucos são aqueles que propõem atividades que sensibilizem os aprendizes aos aspectos interculturais, o que comprova que o problema evocado por Lehmann em 1993 continua a ser atual.

Em uma formação voltada para públicos especializados, 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? Este era um dos aspectos interculturais que deveriam ser abordados no curso.

Desta forma, na escolha do material pedagógico, a professora procurou inserir documentos que promovessem a discussão de aspectos interculturais, principalmente relacionados à área de secretariado. O primeiro destes debates ocorreu já na segunda aula, quando foram comparadas as formas de tratamento empregadas com pessoas de

diferentes níveis hierárquicos. O próprio diálogo trabalhado nesta 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 à Mme Nogueiras, funcionária de outra empresa. A partir da explicação da diferença entre o uso destes dois pronomes foi possível iniciar um debate no qual as aprendizes puderam comparar as formas de tratamento empregadas na França e no Brasil. A conclusão obtida foi a de, como na França, a relação com funcionários de nível hierárquico superior é marcada pela formalidade. Em uma 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 + 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 apresentado na terceira aula.

Na oitava aula, após terem sido trabalhadas as principais expressões empregadas em uma conversa telefônica no contexto empresarial, foi dedicada a parte final da aula 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 destas 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 às 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 perguntas 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 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 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, solicitei que as aprendizes 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 fosse 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 também da realização de outras atividades que permitissem um maior contato com a cultura francesa, como músicas e filmes franceses. E este interesse é extremamente positivo, pois como afirma Challe (2004):

Não é pelo fato de um estudante ser especialista em matemática aplicada à gestão que ele não demonstra interesse por aspectos culturais francófonos.(CHALLE, 2004, p. 174, tradução nossa)

Como 2009 foi o ano no qual diversos eventos foram realizados em todo o país em comemoração ao ano da França no Brasil, foi sugerido que as aprendizes participassem de pelo menos um dos eventos francófonos que aconteceriam em São Paulo. Assim, no domingo de 24 de maio, a turma e a pesquisadora foram ao cinema assistir *Être et avoir* e este filme foi muito apreciado por todas. No dia 28 de junho, novamente as aprendizes foram ao cinema para assistir *Armênia*, outra produção cinematográfica francesa. Em sala de aula, 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.

Em todos os debates empreendidos nessa formação, foi possível confrontar as duas culturas a fim de que as aprendizes descobrissem e compreendessem melhor não somente a cultura francesa, mas também a brasileira. O objetivo ao escolher diálogos e textos que servissem de ponto de partida para o debate sobre aspectos interculturais não era o de apresentar a interpretação da professora sobre o aspecto discutido nem o de evidenciar estereótipos, mas sim o de sensibilizá-las para um processo de reflexão intercultural.

Ao final da décima quinta aula, foi aplicado um questionário (ANEXO B) para que fosse averiguado se os objetivos identificados no início da formação estavam sendo alcançados. Este segundo questionário serviu também como uma ferramenta de análise de necessidades, pois conforme afirmam Mangiante e Parpette (2004, p.24), em uma formação de FOE a análise de necessidades deve ser considerada como evolutiva devido a algumas razões, dentre elas a duração da formação, que geralmente é limitada em relação às necessidades identificadas. No caso do curso no SINSEP, apesar de ter sido elevado o número de tópicos presentes no conteúdo programático proposto, foi possível cumpri-lo nas quinze aulas que constituíram o primeiro módulo do curso. Assim, com a aplicação daquele segundo questionário, a pesquisadora buscava verificar se as escolhas feitas vinham realmente ao encontro das necessidades das aprendizes ou se era necessário dar um novo direcionamento ao curso.

Ao serem questionadas se o curso estava atendendo às expectativas, todas as participantes do curso responderam sim a esta pergunta. Ao analisar as justificativas apresentadas, foi possível constatar que a principal causa para a satisfação no curso era a conformidade entre o que foi ensinado em sala de aula com o dia a dia de uma secretária. Como constatado no primeiro questionário aplicado, estas aprendizes já estavam inseridas no mercado de trabalho e, desta forma, possuíam um alto grau de competência profissional, o que não acontece em outras formações deste tipo. Em relação ao conteúdo programático apresentado no início do curso, novamente a aprovação foi unânime e, dentre as justificativas apresentadas, as aprendizes destacaram a possibilidade de uma aplicação imediata do conteúdo estudado e, a despeito do curto espaço de tempo, a grande quantidade de tópicos vistos até aquele momento.

Era necessário igualmente ter conhecimento das dificuldades encontradas ao longo das primeiras quinze aulas. Assim, foi solicitado que as participantes selecionassem e justificassem a habilidade na qual elas haviam encontrado o maior nível de dificuldade. De acordo com as respostas obtidas, a expressão oral foi a habilidade

com o maior nível de dificuldade (47%), o que não foi uma grande surpresa, uma vez que a expressão oral é aquela que geralmente representa a maior dificuldade para a maioria dos aprendizes de uma LE. Conforme afirma Tagliante (1994, p. 47), em uma língua estrangeira, sempre compreendemos mais do que somos capazes de produzir.

Na concepção do primeiro módulo do curso não havia sido prevista a elaboração de avaliações escritas nem orais, pois a pesquisadora acreditava que, por se tratar de uma formação em FOE, o sucesso deste curso poderia somente ser averiguado no momento em que as aprendizes tivessem a oportunidade de utilizar ativamente a língua no exercício da profissão. Entretanto, para Courtyllon (2003, p. 43), a avaliação é um aspecto inevitável da concepção de um curso. Desta forma, quando foi comunicado à turma que no segundo módulo do curso haveria algumas avaliações, nenhuma aluna foi contrária à ideia. Uma delas disse que essas avaliações também serviriam com uma maneira de motivá-la a estudar ainda mais o que estava sendo ensinado em sala de aula.

Segundo Pendax (1998, p.49), a avaliação possui diferentes formas e funções de acordo com os três momentos em que é realizada. A preditiva ou diagnóstica, situada no início de uma sequência de aprendizagem, auxilia o professor a dar um melhor enfoque no curso. A avaliação formativa, assim intitulada por fazer parte do processo de formação, é realizada ao longo do curso e visa incentivar o aprendiz e o professor a ter conhecimento do que foi visto, assim como das dificuldades existentes. Já a avaliação formativa, geralmente realizada no final do curso, é aquela que permite fazer um balanço de tudo aquilo que foi visto, reconhecer que certo número de competências determinadas anteriormente foi aprendido, assim como fornecer uma certificação.

Neste curso, a avaliação diagnóstica não foi realizada. Já a formativa ocorreu na 19ª aula. Nesta avaliação composta por sete questões, foi possível avaliar a compreensão e a expressão escritas. Foi possível igualmente abordar o aspecto da formalidade/informalidade em uma questão na qual as aprendizes deveriam identificar os marcadores nas frases que lhes permitiriam constatar se diziam respeito a uma situação formal ou informal. Com a correção da avaliação, foi possível constatar que os resultados tinham sido muito bons, pois as notas da maioria foram iguais ou superiores a 80%.

A avaliação somativa foi realizada na 30ª aula. Como na primeira avaliação, a compreensão e a expressão escrita foram avaliadas. Todavia, diferentemente da anterior, nesta segunda avaliação não houve nenhuma questão diretamente ligada à gramática,

como aquela na qual era solicitada a conjugação de verbos. Novamente, o desempenho da turma foi muito bom: todas as aprendizes acertaram mais de 80% das questões.

A avaliação oral consistiu em fazer uma breve apresentação da cidade de São Paulo, apresentando as vantagens e desvantagens de se morar em uma grande cidade. Após esta apresentação que havia sido preparada previamente em casa, a professora perguntava se as aprendizes gostavam de morar em São Paulo para, em seguida, solicitava a justificativa da resposta dada. Tanto na apresentação quanto na resposta à pergunta, o desempenho da maioria delas foi satisfatório.

CONCLUSÕES

O profissional de secretariado dos dias atuais não é mero executor de tarefas rotineiras; ao longo dos anos a secretária deixou de ser vista como alguém que somente recebe ordens para desempenhar o papel de assessora não apenas de um único chefe, mas também de toda a equipe de trabalho. E esta mudança de papéis implica no aumento da complexidade das responsabilidades e das tarefas por elas desempenhadas. Se no passado realizar uma ligação telefônica se resumia a utilizar algumas frases-padrão para, em seguida, passar a ligação para o chefe, atualmente cabe às secretárias assumir uma postura ativa e, em muitos casos, ela será a responsável em telefonar no lugar do seu superior a fim de resolver assuntos da empresa. Desta forma, dominar apenas frases-padrão como: *C'est de la part de qui?*, *Un instant, s'il vous plaît*, *Il est en réunion en ce moment*, *Voulez-vous laisser un message?* não é o suficiente para uma conversa telefônica feita ou realizada por uma secretária que necessitará de recursos linguístico-discursivos mais amplos para desempenhar esta tarefa. Tais tipos de enunciados, entretanto, seriam suficientes em um curso cujo público-alvo fosse o de telefonistas/recepcionistas, uma vez que, ao receber e passar ligações nas empresas, estes profissionais geralmente não necessitam aprofundar no assunto que será tratado nas ligações.

Outro exemplo de atividade amplamente efetuada por uma secretária onde se faz necessário o conhecimento avançado do idioma estrangeiro é a administração da agenda de compromissos do executivo. Aos olhos daqueles que desconhecem o dia-a-dia de uma secretária, desempenhar esta tarefa pode parecer como algo muito simples. Normalmente, a imagem que se tem é a do chefe ditando para a sua assistente os compromissos que serão por ele realizados ao longo da semana/mês/ano. Todavia, este é

apenas o início da realização desta tarefa, pois logo em seguida esta profissional deverá entrar em contato com diferentes atores do mundo organizacional, como a equipe de trabalho, clientes, parceiros e fornecedores por meio do telefone e/ou de correspondências. No curso no SINSESP, a 15ª e a 25ª aulas foram dedicadas a este tema, mas o que foi visto em sala de aula se restringiu à compreensão escrita e oral de diálogos e textos simples, o que não condiz com a complexidade dos discursos vivenciados pelas secretárias neste contexto. O mesmo pode ser verificado para a questão da compreensão e da elaboração de e-mails: na 10ª aula foi possível trabalhar este assunto, mas de uma maneira bem simples devido ao estágio inicial de aprendizagem de francês no qual as matriculadas se encontravam, o que permitiu, por exemplo, que elas compreendessem o conteúdo de um e-mail. Todavia, como neste nível a expressão escrita é muito restrita, as aprendizes apresentaram uma grande dificuldade na elaboração do e-mail proposto pelo manual.

Desta forma, é importante ressaltar que na concepção deste curso experimental a temática do secretariado constituiu o cerne em torno do qual as atividades foram programadas. Sendo assim, o curso objeto de estudo desta pesquisa, ministrado no contexto profissional de secretariado para um público com as características do grupo pesquisado caracteriza-se, por um lado, pelos protocolos de concepção e pelo procedimento da análise de necessidades pertinentes a cursos de FOE e, por outro lado, como um curso de FLE com orientação para a área secretarial.

Conforme demonstrado ao longo deste trabalho, a experiência em ministrar este curso foi positiva e enriquecedora, tanto para a pesquisadora quanto para as aprendizes matriculadas, que manifestaram a sua satisfação por meio dos dois questionários aplicados, da entrevista realizada no último encontro assim como durante as aulas. Como as próprias aprendizes declaram, neste curso elas tiveram a oportunidade de iniciar a aprendizagem da língua francesa, sendo um aspecto facilitador a temática das aulas voltada para a área do secretariado.

Ao final deste trabalho, pode-se afirmar que apesar da reduzida carga horária desta formação, os resultados obtidos foram bastante positivos. Além do ensino de elementos linguísticos, a discussão de questões interculturais relacionadas ao cotidiano de uma secretária ocupou um lugar importante nesta formação. A inserção da dimensão intercultural permitiu não somente que as aprendizes descobrissem e compreendessem melhor a cultura francesa, mas também a brasileira por meio do confronto entre as duas

culturas. Além disso, estes debates serviram como oportunidades de reflexão e de possíveis desmitificações de imagens estereotipadas existentes.

O clima de cooperação e a boa relação existente entre as aprendizes da turma foram determinantes para que a maioria das atividades propostas em sala de aula realizadas em pequenos grupos obtivesse resultados satisfatórios.

Apesar das alunas terem uma jornada diária de trabalho de oito ou nove horas, saírem do emprego às 18h e irem do escritório diretamente para o sindicato, poucas eram aquelas que chegavam atrasadas. Além disso, baixo foi o número de faltas durante os dois módulos desta formação, o que demonstra o comprometimento das alunas com o curso.

Enfim, o que se pôde constatar por meio desta pesquisa foi que, devido ao alto grau de complexidade linguística e discursiva das tarefas desempenhadas por uma profissional de secretariado dos dias atuais, como por exemplo, o planejamento do tempo e determinação das prioridades da empresa, apoio à liderança e aos trabalhos em equipe e o atendimento a clientes, o francês do secretariado, sobretudo para profissionais já engajados na vida profissional requer o uso de uma competência de comunicação mais profunda. Sendo assim, o curso objeto de estudo desta pesquisa ministrado no contexto profissional de secretariado para um público com as características do grupo pesquisado caracteriza-se, por um lado, pelos protocolos de concepção e pelo procedimento da análise de necessidades pertinentes a cursos de FOE e, por outro lado, como um curso de FLE com orientação para a área secretarial.

Por fim, espera-se que esta pesquisa forneça elementos para alimentar a reflexão de professores de francês – principalmente aqueles responsáveis pela formação de profissionais de secretariado – que, como a autora, consideram o ensino de francês para públicos especializados um campo extremamente dinâmico marcado por constantes incertezas no qual não é possível, nem desejável, o estabelecimento de parâmetros rígidos e imutáveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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.

COURTILLON, J. **Élaborer un cours de FLE**. Paris : Hachette, 2003.

LEHMANN, D. **Objectifs spécifiques en langue étrangère**. Paris : Hachette, 1993.

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; KUNDMAN, M.S. As representações gramaticais de alunos de secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado.** São Paulo, v.1,n.1,p.164-185.jan./jun.2010. Disponível em:<<http://www.revistagesec.org.br>>.

MOIRAND, S. **Situations** d'écrit : compréhension/production en français langue étrangère. Paris : CLE International, 1981.

PARPETTE, C. Intégration de la formation linguistique professionnelle dans les cursus universitaires : légitimité et limites de la démarche. In : **Actes du colloque Langues de spécialité**, Tchéquie, 2002.

PENDANX, M. **Les activités d'apprentissage en classe de langues.** Paris: Hachette, 1998.

SAGNIER, C. **Les méthodes et l'usage des méthodes en FOE:** intérêts, usages, limites. *Le Français dans le Monde. Recherches et applications.* Paris : Clé International, 2004. p. 96 -105.

TAGLIANTE, C. **La classe de langue.** Paris : CLE International, 1994.

VIGNER, G. **Lire : du texte au sens : Éléments pour un apprentissage et un enseignement de la lecture.** Paris : Clé International, 1979

_____ **La Grammaire en FLE.** Paris: Hachette, 2004

ZARATE, G. **Enseigner une culture étrangère.** Paris : Hachette, 1986.

11) A aprendizagem do francês é para você...

- Uma necessidade profissional imediata
- Uma necessidade profissional futura
- Um elemento de formação profissional
- Um elemento de formação pessoal
- Uma maneira de ter acesso a obras literárias ou artísticas em língua francesa
- Uma maneira de descobrir uma língua diferente daquelas já estudadas
- Um “Q a mais” no currículo
- Outro(s) – Especificar _____

Justifique sua(s) escolha(s):

12) Você já trabalhou ou trabalha em alguma empresa onde seja necessário o conhecimento da língua francesa?

- Não Sim – Especificar _____

13) O que você gostaria de aprender neste curso?

14) Quando você pensa na França, quais as 5 palavras ou idéias que vêm espontaneamente a sua mente?

15) E quando pensa nos franceses? Indique 5 palavras ou idéias.

Anexo B

Curso de língua francesa para profissionais de secretariado – 1º semestre de 2009

Sinsesp – Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo

1) O curso de língua francesa para profissionais de secretariado tem correspondido às suas expectativas? Sim Não

Justifique:

2) Você considerou adequado o conteúdo programático apresentado no início do curso?

- Sim Não

Justifique:

3) Além dos tópicos apresentados no conteúdo programático, você gostaria que fosse acrescentado algum outro ?

- Não Sim.

Qual ou quais? _____

4) Você considera o material utilizado adequado? Sim Não

Justifique:

5) Você encontra dificuldades no curso até este momento? Sim Não

Se você respondeu sim, qual habilidade oferece maior dificuldade?

falar ler escrever ouvir

Você atribui essa dificuldade:

ao material escolhido

à metodologia do professor

ao seu pouco conhecimento da língua

() outro(s) motivo(s).

Especificar: _____

6) Você mudaria algo no curso? Não Sim.

Especificar:

7) A duração do curso foi adequada? Sim Não

8) Indique 3 (três) atividades de que mais gostou:

9) Indique 3 (três) atividades de que menos gostou:

10) Você tem interesse em cursar o módulo II no próximo semestre? Sim

Não

11) Quais são as suas sugestões para o próximo curso?