

LÍNGUAS ESTRANGEIRAS PARA O SECRETARIADO E O CONTEXTO ESPECÍFICO DE APRENDIZAGEM

Lívia Maria da Silva de Oliveira (PIC/Uem), Aline Cantarotti (Orientador), e-mail:
acantarotti@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá / Centro de Ciências Sociais Aplicadas/Maringá,
PR.

Palavras-chave: Línguas Estrangeiras, Secretariado, Especificidades.

Resumo:

Este estudo tem como proposta discutir a importância do ensino e domínio das línguas estrangeiras nos cursos de secretariado e como isso impacta de forma significativa o mercado de trabalho. Além disso, busca demonstrar as questões acerca do contexto específico de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras para Secretariado. Para tanto, realizaremos pesquisa qualitativa, buscando levantar dados e os conhecimentos necessários que apontam tal importância para os profissionais de secretariado executivo. Na sequência, apresentaremos questões relacionadas ao domínio dos idiomas pelo secretário na atualidade, tendo em vista em especial a demanda de línguas estrangeiras no contexto do secretariado, bem como isso facilita processos de tomadas de decisões dos gestores em contextos internacionais. Consideramos o contexto específico de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras para o Secretariado, discutindo também os desafios frente a esse contexto. É possível observar que o domínio das línguas, não somente estrangeiras, mas também da língua materna, impacta o desempenho do profissional secretário nas organizações em um contexto globalizado, tanto na realização das funções como na comunicação com os gestores.

Introdução

O tema apresentado traz alguns pontos sobre a importância da língua estrangeira para o profissional de secretariado, bem como seu aprendizado em contexto específico de ensino e abordagem, considerando questões da necessidade do mercado em ter profissionais com o domínio das línguas para a comunicação internacional.

Nossa proposta foi desenvolvida a partir de material já publicado e de métodos bibliográficos, com base científica, sobre o tema abordado, conforme a seguir.

Materiais e métodos

Este trabalho, de abordagem qualitativa, busca discutir sobre o contexto específico de aprendizagem de línguas estrangeiras para Secretariado, considerando a atuação de secretários executivos na gestão da internacionalização e, consequentemente, na comunicação internacional. Realizaremos um estudo preliminar bibliográfico na literatura disponível, principalmente na área de ensino e

aprendizagem de línguas estrangeiras em contextos específicos, considerando o cenário globalizado das organizações e suas atividades de internacionalização. Além disso, aplicamos questionários a professores, alunos e egressos do mesmo curso, para coleta de dados.

Verificamos nesses dados o contexto específico de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras para secretariado, bem como o impacto da formação de secretários no que tange línguas estrangeiras para atuação no mercado de trabalho. Os questionários aplicados foram aprovados pelo Comitê Permanente de Ética (COPEP) envolvendo seres humanos da UEM, sob o número 10304219/2019; foram aplicados durante o período de aula para professores e alunos, para os egressos o questionário esteve disponível em uma plataforma on line. No questionário foram observados, as atividades que os alunos e egressos realizavam, verificamos também os níveis de ensino e aprendizado de língua estrangeiras dos professores, alunos e egressos. Para complementar a pesquisa, uma comparação das respostas com a pesquisa bibliográfica, com o fim de investigar se a teoria está condizente com a prática.

Resultados e Discussão

Essa pesquisa se justifica ao buscar demonstrar as relações do secretariado com a globalização e a importância do ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras para o secretariado, em especial o ensino do inglês com ênfase na abordagem de ESP. Além disso, os cursos de Secretariado Executivo possuem um diferencial de aprendizagem em suas grades curriculares, no que tange a inter-relação das áreas de gestão secretarial, assessoria e domínio das línguas estrangeiras. Nesse sentido, se faz necessário discutir como a profissão de secretariado executivo reúne técnicas e conhecimentos necessários para atuação na assessoria dos gestores, considerando os processos de globalização e internacionalização dos negócios tendo em vista o uso de línguas estrangeiras.

O presente trabalho teve como objetivo observar o ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras para secretariado e seu impacto na atuação do profissional secretário no mercado de trabalho. O objetivo específico deste trabalho foi verificar a atuação dos professores no ensino de línguas estrangeiras no contexto secretarial, analisar a aprendizagem e o desenvolvimento dos alunos nas línguas estrangeiras, tendo em vista sua futura atuação e averiguar a atuação dos profissionais secretários/egressos quanto ao uso de línguas estrangeiras no mercado de trabalho. Como explicado anteriormente o profissional de secretariado conclui o curso com inúmeras habilidades. Uma delas é o domínio de línguas estrangeiras. De acordo com o questionário respondido pelos alunos e egressos, o ensino de LE é voltado para a área secretarial, visto que os conteúdos abordados são elaborados frequentemente/diariamente por um secretário (organização de viagem, telefonemas formais, comunicação hierárquica). De acordo com Bonzani (2010) as instituições acabam dependendo da língua para realizar transações internacionais, lidar com clientes, empresários, produtos importados, obter informações de fontes estrangeiras (como jornais e publicações científicas) e inúmeras outras finalidades, ou seja, necessita das especificidades.

Durante e Scariot (2008) também afirmam que cabe ao secretário executivo aprender e estar sempre atualizado sobre as inúmeras formas de comunicação,

incluindo os gestos e diferentes linguagens utilizadas por outros países. Em algumas respostas dos alunos e egressos, o que ficou mais enfatizado foi que o ensino é sempre relacionado ao dia a dia do profissional de secretariado, auxiliando, por exemplo, no aprendizado de um vocabulário também relacionado com o mercado de trabalho. Os respondentes destacaram também que a aprendizagem de termos específicos é vista durante as aulas, além do aprendizado de tradução de documentos.

As autoras também dizem que, além das rotinas secretariais, como atendimento telefônico, envio de e-mails ou participação de reunião com os estrangeiros, é necessário ter uma boa comunicação e domínio do idioma. Nas respostas tanto de alunos quanto de egressos, é destacado que os professores ensinam como atender telefone, escrever e-mail, vocabulário corporativo, além dos conteúdos utilizados pelos professores estarem sempre relacionados ao dia a dia do profissional de secretariado, auxiliando, por exemplo, no aprendizado de um vocabulário também relacionado e específico.

Vale destacar que o profissional secretário precisa ser o mais claro e objetivo possível, o que pressupõe, contudo, um excelente conhecimento gramatical das línguas materna e estrangeira (em especial do idioma inglês); além do domínio de palavras, linguagens, expressões, jargões e termos específicos de ambas as áreas. Santos (2012) diz que os profissionais egressos desses cursos devem estar aptos a atuar de forma a assessorar eficientemente dirigentes de organizações públicas ou privadas, ou ainda, de agir de modo autônomo e com sucesso num cenário de mudanças constantes como o da era contemporânea. De modo geral, as empresas, na atualidade, estão em busca de profissionais da área de secretariado executivo que sejam altamente qualificados e dispostos a enfrentar as diversidades e os desafios da sociedade contemporânea, sendo assim capazes de agregar novos conhecimentos e trabalhar em equipe visando o êxito da instituição/organização empresarial como um todo, afirma Santos (2012). Nas respostas dos egressos, comprova-se que o aluno de secretariado é capaz de realizar as atividades relacionadas ao uso das LE, atividades comuns do dia a dia do secretário.

Em relação ao método de aprendizagem aplicado pelos professores de SET, essa qualificação abarca, prioritariamente, o domínio de línguas estrangeiras no que diz respeito às habilidades comunicacionais de leitura, escrita e oralidade nas línguas. De acordo com as respostas do questionário aplicado para professores, um método que comprova isso é a abordagem dos professores com os alunos fazendo uma espécie de análise de necessidades informal, já que eles questionam os alunos o que os mesmos querem aprender. Esse método auxilia no ensino, uma vez que o curso de SET não possui livro didático específico para o secretariado e os materiais usados pelos professores são livros com ênfase em negócios e áreas administrativas, artigos, e o uso de material buscado na internet.

Conclusões

Este trabalho foi desenvolvido com o propósito de discutir questões relacionadas aos desafios do secretário executivo frente ao ensino e aprendizado de língua estrangeira, relacionando as necessidades no ensino com as demandas de mercado. A nossa hipótese era que os alunos, egressos e professores se queixariam da inexistência de material didático para secretariado, mas ao contrário

da nossa hipótese, os alunos e egressos destacaram que os materiais utilizados pelos professores são condizentes com a necessidade dos alunos. Ou seja, os professores buscam complementar o ensino específico mesmo não havendo materiais didáticos específicos para secretariado disponíveis.

Observamos que a profissão de secretariado executivo reúne as técnicas e os conhecimentos necessários para a assessoria dos gestores nos processos de globalização e internacionalização dos negócios. Porém, quando as questões relacionadas a esse tema foram respondidas, obtivemos um resultado inesperado: os respondentes já viram questões sobre internacionalização e globalização, mas não somente no mercado de trabalho, mas também durante as aulas, pois os professores trazem conteúdo de outros países, abordando a cultura, ambiente de trabalho e termos específicos nas línguas estrangeiras estudadas.

Outro ponto de destaque na nossa pesquisa, foi que os alunos e egressos concluem o curso de secretariado com domínio de escrita e compreensão textual, porém sentem a falta da fluência oral na língua. Desta maneira, grande parte dos respondentes buscam ou buscariam cursos complementares para a LE, além das aulas da graduação.

Dessa forma, concluímos que um ponto de destaque a ser aprofundado em outras pesquisas é muito possivelmente a proposição de materiais didáticos específicos, podendo os mesmos serem confeccionados inclusive pelos próprios professores atuantes no curso. Um bom instrumento norteador seria a formalização do levantamento da análise de necessidades, instrumento este usado amplamente no ensino de línguas estrangeiras com fins específicos.

Referências

BONZANINI, Suzana Helena Strate. O Profissional de Secretariado Executivo nas Relações Internacionais. **Revista Gestão e Secretariado**, São Paulo, vol. 1 número 2, 2010 Disponível em <<https://www.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/28>> Acesso em 23 de março de 2018.

DURANTE, Gabriela Giaretta; SCARIOT, Taísa. Comércio Internacional: uma perspectiva profissional ao secretário executivo. *Secretariado Executivo em Revista* vol. 4, número 1, 2008. Disponível em <<http://seer.upf.br/index.php/ser/article/view/1764>> Acesso em 22 de março de 2018.

SANTOS, Marcos Pereira dos. Importância do domínio de línguas estrangeiras pelos profissionais de secretariado executivo para atuação no mercado de trabalho em tempos de globalização: uma abordagem crítico reflexiva. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, vol. 3, número 1, 2012. Disponível em <<https://www.revistagesec.org.br>> Acesso em 20 de março de 2018.