

Considerações Finais

Eu sentia uma sensação de desconforto, de mal-estar, de insatisfação duradoura. Conversava com um colega sobre o curso e ele não se interessava, o outro não tinha tempo, outro não sabia e nem queria pensar sobre o assunto, outro tinha tantas dúvidas quanto eu, alguns colaboravam. Fechava-me em minhas incertezas e ficava infeliz. Queria poder direcionar minha atuação pedagógica para resultados mais satisfatórios e gostaria de sentir os alunos mais felizes e motivados. Tinha impressões a respeito do público para quem lecionava, cultivava idéias na minha imaginação, mas não tinha certeza de nada. A certeza que eu tinha era a de que eu queria traçar um caminho mais seguro através do qual eu pudesse conduzir meus alunos de SEB. Não fiquei parada. A reflexão sobre a minha ação como professora (Schön, 1992) me direcionou para este trabalho de pesquisa e acredito ter alcançado avanços importantes para a minha prática pedagógica presente e futura, bem como para colegas que também atuam na área de ensino de SEB. Iniciada esta pesquisa, muitos colegas de departamento envolveram-se e colaboraram para garantir os avanços na atualização do curso já conquistados, e a eles eu devo o meu agradecimento.

O desenvolvimento deste trabalho de pesquisa possibilitou-me conhecer a abordagem instrumental de ensino de línguas, cujo princípio básico é a análise de necessidades, e me mostrou o caminho para a solução de dois questionamentos: conhecer melhor o público-alvo a que um curso de SEB se destina, o que foi feito através do questionário; e identificar o uso que ele vai fazer da língua a ser estudada, o que foi feito através do levantamento das necessidades da situação-alvo que identificou as tarefas, traçou o perfil do profissional SEB e identificou algumas das exigências com relação à língua inglesa nos processos de seleção. Os dados advindos desses procedimentos forneceram as respostas para as minhas três perguntas de pesquisa.

Através dos dados resultantes do questionário, pude obter informações sobre as necessidades de aprendizagem do aluno de SEB da universidade onde leciono, as quais responderam à minha primeira pergunta de pesquisa e lançaram por terra algumas crenças que eu alimentava, porque me proporcionou a oportunidade de conhecer melhor o meu público-alvo e de desfazer algumas idéias impressionistas que eu tinha a seu respeito.

Contrariamente às minhas expectativas, deparei-me com um público que faz o curso por opção e escolha pessoal, logo são alunas motivadas e que querem ser secretárias. Descobri que as alunas pertencem à classe média e não a classes menos favorecidas como eu imaginava; que estudaram inglês antes de entrar na faculdade, conhecimento esse que eu fortemente acreditava que não tivessem; que freqüentaram escolas públicas e privadas e diversas escolas de línguas; que não fizeram cursinho pré-vestibular e entraram na faculdade logo após o término do ensino médio; que têm contato com a língua inglesa extra-classe; que se culpavam por não acompanhar o curso sem saber que a prática pedagógica a que vinham sendo submetidos era inadequada. Essas descobertas advindas do questionário foram, pouco a pouco, desfazendo muitas das impressões iniciais apresentadas na introdução deste trabalho. Esses resultados sobre as necessidades de aprendizagem dos alunos ainda não foram transmitidos para os meus colegas de departamento e, acredito que quando o forem, deverão mudar sua visão a respeito dos aprendizes, como mudaram a minha também.

Os dados advindos das entrevistas semi-estruturadas forneceram informações para a identificação das tarefas em inglês que o SEB executa na sua rotina diária no mercado de trabalho, tendo, dessa forma, fornecido subsídio para a resposta à minha segunda pergunta de pesquisa. Assim, sabe-se, agora, no que se refere à língua oral, que ao final da graduação o SEB precisa: saber fazer relatos sobre sua experiência pessoal e profissional presente e passada e sobre planos futuros; conversar ao telefone; anotar e dar recados; dar e pedir explicações, esclarecimentos e informações por telefone e/ou pessoalmente; saber o uso da linguagem formal para essas situações; conversar sobre a história e características da sua empresa e sobre aspectos sociais, turísticos, históricos e culturais de São Paulo; agendar e marcar reuniões, eventos e viagens por telefone; receber, acomodar e acompanhar visitantes estrangeiros em situações de compras e/ou eventos sociais e profissionais da empresa; compreender falantes estrangeiros e nativos da língua inglesa, adaptando-se aos diferentes sotaques; participar de conferências por telefone e videoconferências; atualizar cadastro de telefones e endereços.

No que se refere à língua escrita, os alunos de SEB devem estar preparados para ler, preencher e escrever relatórios, cartas, faxes, e-mails; preparar currículos; elaborar resumos e/ou relatórios de reuniões; traduzir cartas, relatórios, e-mails, manuais, artigos, vídeos, documentos, contratos; agendar e marcar reuniões por e-mail; fazer versão de documentos, relatórios, artigos; transcrever fitas de reuniões; anotar ditado direto computador; revisar

rascunhos; buscar informações na internet; redigir pautas, memorandos, contratos. Para garantir a autenticidade e pertinência do material a ser usado no ensino dessas tarefas da situação real, o professor poderá e deverá coletar exemplares de documentos autênticos trazidos pelos próprios alunos do curso, o que possibilitará a criação de um banco de materiais confiáveis, relevantes e atualizados para a execução do ensino dessas tarefas que, ao serem desenvolvidas em sala de aula, passarão a ser tarefas pedagógicas.

As entrevistas semi-estruturadas também possibilitaram saber quais são as exigências do mercado de trabalho com relação à língua inglesa nos processos de seleção, o que corresponde à resposta à minha terceira pergunta de pesquisa. Os dados indicaram que os setores de RH e das AG que viabilizam o processo de seleção, têm uma visão de conhecimento da língua inglesa distribuída em níveis que, embora com diferentes nomes, acabam sendo divididos em básico, intermediário, avançado e fluente. Os testes de seleção geralmente compreendem entrevistas orais, redações, compreensão de textos orais e escritos e testes de gramática. A visão do mercado de trabalho a respeito da competência lingüística das profissionais SEB é a de que elas devem ter conhecimento de inglês suficiente para executarem as tarefas que lhes competem; assim, dependendo da função que venham a ocupar, se de estagiárias, secretárias bilíngües ou secretárias executivas bilíngües, estarão sujeitas a diferentes exigências sobre o seu desempenho na língua inglesa, sendo as profissionais SEB as mais exigidas, as quais têm, às vezes, de se submeter a exames como TOEFL ou TOEIC.

Os dados advindos dos relatos dos informantes de RH e das AG permitiram ainda traçar o perfil do profissional SEB, questão essa que brotou da análise dos dados, sem ter sido prevista inicialmente. Diferentemente do que era esperado da SEB de alguns anos atrás, hoje se espera que ela tenha excelente domínio do uso do computador, muito bom desempenho na língua inglesa e desenvolva fortes características pessoais como ter iniciativa, desembaraço, liderança, controle emocional, independência, dinamismo, flexibilidade, etc.

O conhecimento dos resultados aqui apresentados vai, certamente, reverter em benefício da melhoria do curso de SEB, possibilitando fazer professores e alunos mais felizes e tornar o curso mais produtivo. Contudo, dentre os vários aspectos do curso que merecerão cuidados futuros, eu destaco a crença sobre a competência lingüística em inglês como o dado mais revelador do questionário para o curso de SEB, porque é o que mais ação

vai exigir por parte dos seus professores. Os alunos e muitos professores acreditam que ser bilíngüe ao final do curso de SEB significa falar, ler, escrever e compreender inglês como o fazem em português, porque este é o conceito de ser fluente na sua concepção. Confesso que essa era a minha concepção também, porque, sabedora da impossibilidade de alcançar esse nível de competência em quatro anos, me inquietava tanto quanto eles.

Hoje, com os dados aqui apresentados que possibilitam estabelecer objetivos claros e definidos para um curso de SEB, acho possível direcionar e otimizar o tempo de ensino e aprendizagem da língua inglesa desses futuros profissionais. Não será, talvez, possível torná-los bilíngües de acordo com as suas crenças e expectativas iniciais de comunicar-se nas quatro habilidades em inglês, como o fazem em português. Mas é possível, sim, torná-los bilíngües para executar muitas das tarefas em inglês ao longo dos quatro anos do curso. Para que isso se concretize, acredito que as tarefas comuns a todos os informantes deste trabalho, e que parecem compor a rotina de trabalho dos profissionais SEB na situação-alvo, conforme o Quadro 3.8 (p.91), devem integrar o currículo mínimo de um curso de SEB. As outras várias tarefas imprevisas e que foram executadas, poderão enriquecer ou completar o curso de acordo com o desempenho lingüístico de cada grupo.

Resta, portanto, para o futuro, a tarefa que, ao meu ver, pode ser a mais difícil de executar: a de convencer alunos e professores do que significa ser bilíngüe em um curso de SEB. Para realizá-la, proponho que um minucioso e insistente trabalho de conscientização (Scott, 1986) dos alunos a respeito dos limites de tempo do curso e dos propósitos que eles devem alcançar seja desenvolvido a partir do primeiro ano e ao longo do curso. Essa conscientização deverá ser extensiva aos próprios professores também, uma vez que vários colegas pensam ainda como eu pensava, até porque muitos não conhecem os princípios da abordagem instrumental de línguas.

A partir dos resultados aqui apresentados, será necessário fazer professores e alunos compreender e aceitar que ser bilíngüe em um curso de SEB significa estar apto a executar as tarefas previstas e executadas que foram aqui identificadas, e que um curso de graduação não se encerra em si mesmo, pressupondo aprendizagem e desenvolvimento contínuos. Este foi, para mim, o aspecto mais importante do desenvolvimento deste trabalho de pesquisa, porque a definição clara dos objetivos específicos do curso, que é agora possível a partir da identificação das tarefas em que vão usar o inglês na situação-alvo, direciona, sem dúvida, a minha prática pedagógica e me ensina que, ser bilíngüe em um curso de SEB, pode

significar estar apto a executar essas tarefas em inglês exigidas no mercado de trabalho. Sinto-me mais feliz, mais confiante, sabendo por onde caminhar. E sinto-me mais feliz ainda, por pressentir que não caminharei sozinha.