UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS MODERNAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ESTUDOS LINGÜÍSTICOS, LITERÁRIOS E TRADUTOLÓGICOS EM FRANCÊS

EMILI BARCELLOS MARTINS

**Uma experiência de ensino de francês língua estrangeira no contexto do profissional
de secretariado: francês com objetivos específicos?**

São Paulo

2010

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE FILOSOFIA, LETRAS E CIÊNCIAS HUMANAS
DEPARTAMENTO DE LETRAS MODERNAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ESTUDOS LINGÜÍSTICOS, LITERÁRIOS E TRADUTOLÓGICOS EM FRANCÊS

Uma experiência de ensino de francês língua estrangeira no contexto do profissional de
secretariado: francês com objetivos específicos?

Emili Barcellos Martins

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Estudos
Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês do Departamento de
Línguas Modernas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da
Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Mestre em Letras.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Sabina Kundman

São Paulo

2010

Catálogo na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo

Martins, Emili Barcellos

Uma experiência de ensino de francês língua estrangeira no contexto do profissional de secretariado : francês com objetivos específicos / Emili Barcellos Martins ; orientadora Maria Sabina Kundman. – São Paulo, 2010. 175 f. ; il.

Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo. Departamento de Letras Modernas. Área de concentração: Estudos Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês.

1. Língua francesa - ensino. 2. Ensino de língua estrangeira. 3. Ensino e aprendizagem. 4. Secretariado. I. Título. II. Kundman, Maria Sabina.

CDD 440.7

Nome: MARTINS, Emili Barcellos

Título: Uma experiência de ensino de francês língua estrangeira no contexto do profissional de secretariado: francês com objetivos específicos?

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Estudos Linguísticos, Literários e Tradutológicos em Francês do Departamento de Línguas Modernas da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Mestre em Letras.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Prof. Dr. _____ Instituição: _____

Julgamento: _____ Assinatura: _____

Dedico este trabalho àquela que, apesar de não estar mais presente entre nós, será sempre o meu exemplo de vida: minha querida avó Oralda da Costa Barcelos.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por ser o autor da minha vida.

À minha querida vó Oralda (*in memoriam*), por ser meu exemplo de vida.

Aos meus pais Eliezer e Ione, que nunca mediram esforços para que eu pudesse alcançar os meus sonhos e objetivos.

À minha orientadora, Profa Dra. Maria Sabina Kundman, pelos preciosos ensinamentos.

Ao meu marido Davyd, pelo amor, paciência e carinhos demonstrados todos os dias.

Ao meu irmão Artur, por ter me mostrado que nunca devemos desistir dos nossos objetivos.

À minha prima Zilda, por ter me recebido de braços abertos em sua casa e pelas constantes palavras de incentivo.

À Isabel e à Maria do Carmo, diretora e vice-diretora do Sinsesp, que abriram as portas do sindicato para que eu pudesse ministrar as aulas que resultaram nesse trabalho.

Às queridas alunas da turma do Sinsesp que, mesmo cansadas após um dia exaustivo de trabalho, sempre participaram das aulas com muito entusiasmo.

Aos professores Dr. Paulo Massaro e Dra. Eliane Lousada, pelo apoio e ensinamentos durante o período em que fui monitora dos cursos extracurriculares da USP.

À Edite, secretária da pós-graduação do DLM, por toda ajuda na área administrativa da USP.

Aos integrantes da banca de qualificação, profa Dra. Tokiko Ishihara e prof. Dr. Paulo Roberto Massaro, pelas valiosas observações e sugestões.

Às amigas Vanessa e Renata, pela amizade verdadeira.

Ao CNPq, pelo apoio financeiro.

RESUMO

Esta dissertação tem como objetivos descrever, analisar e discutir uma experiência de ensino/aprendizagem de francês voltada para profissionais de secretariado, indagando se um curso de Francês com Objetivos Específicos propriamente dito seria viável a aprendizes com pouco ou nenhum conhecimento do idioma já inseridos no mercado de trabalho ou se seria necessário iniciar a formação por um curso geral de Francês Língua Estrangeira. O curso experimental 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 trezes secretárias. A partir da observação dos dados coletados e dos resultados obtidos ao longo da realização deste curso, pareceu-nos fundamental acrescentar à reflexão contida neste trabalho outra perspectiva: trata-se de um curso de FOS propriamente dito ou de um curso de FLE com orientação secretarial? Esta pesquisa apresenta em primeiro lugar o profissional de secretariado assim como parâmetros referentes às tarefas exigidas deste profissional no mercado de trabalho brasileiro nos dias atuais. Em segundo lugar, ela analisa a gênese e o desenvolvimento gradual do conceito de FOS e expõe por fim a concepção do curso experimental a partir dos resultados obtidos na etapa de análise de necessidades. Este estudo de caso revela o cerne do trabalho do professor: o de ser o responsável pela concepção de formações lingüísticas que aliem protocolos de concepção e procedimentos de FOS a uma orientação para a área secretarial.

Palavras-chave: Secretariado, Ensino, Aprendizagem, Francês língua estrangeira, Objetivos específicos

ABSTRACT

This dissertation aims at describing, analysing and discussing a teaching/learning experience to secretaries regarding the French language. Its core question is whether or not a course with specific purposes would be viable for learners with little or no knowledge of the language but already inserted in the work market. The study wanted to determine if such a course would be efficient or if the students would need a general course of French as a foreign language prior to the specific purpose course. The experimental course was taught at the secretaries union in the state of São Paulo from March to November 2009 and it had 13 secretaries. Based on the observation of data collected and the results obtained, we found it important to add another perspective: is this a FOS course or a FLE course but oriented to the secretarial field? This research shows first the professionals as well as parameters that refer to the tasks demanded from these professionals in today's Brazilian work market. Following, it analyses the genesis and the gradual development of the concept of FOS. Finally, it exposes the conception of the experimental course based on the results obtained in the period of the needs analysis. This case study reveals the core of a teacher's job: the one of being responsible for the conception of linguistic formation that put together conception protocols and procedures of FOS with the secretarial orientation.

Key words: Secretarial, Teaching, Learning, French as a foreign language, Specific purposes

RÉSUMÉ

Cette recherche a pour objectifs de décrire, analyser et discuter une expérience d'enseignement/apprentissage du français vouée à des professionnels du secrétariat, tout en mettant en question la faisabilité d'un cours de Français sur Objectifs Spécifiques *stricto sensu* à des apprenants débutants ou faux débutants insérés au marché de travail ou s'il vaudrait mieux que leur formation soit déclenchée par un cours généraliste de Français Langue Étrangère. Le cours expérimental a été offert au siège du Syndicat des Secrétares de l'État de São Paulo entre les mois de mars et novembre 2009 à treize secrétaires. À partir de l'observation des données recueillies et des résultats obtenus pendant la réalisation de ce cours, il nous a semblé fondamental d'ajouter à notre réflexion une autre perspective: il s'agit d'un cours de FOS *stricto sensu* ou d'un cours de FLE à orientation secrétariat ? Cette recherche présente tout d'abord le professionnel de secrétariat ainsi que des paramètres concernant les tâches exigées de ce professionnel au marché de travail brésilien contemporain. Deuxièmement, elle analyse la genèse et le développement graduel du concept de FOS et expose finalement la conception du cours expérimental à partir des résultats obtenus lors de l'analyse de besoins. Cette étude de cas dévoile le noyau dur du travail de l'enseignant : celui de la conception de formations linguistiques qui allient des démarches issues du FOS à la mise en place d'une orientation secrétariat.

Mots clé: Secrétariat, Enseignement, Apprentissage, Français langue étrangère, Objectifs spécifiques

SUMÁRIO

Introdução	12
Capítulo 1: O profissional de secretariado	14
1.1 Histórico da profissão	14
1.2 Formação	16
1.3 As línguas estrangeiras	18
1.4 Características e atribuições	20
Capítulo 2: O francês com objetivos específicos: estudo de uma noção	24
Capítulo 3: Material e métodos	46
3.1 Metodologia de pesquisa	46
3.2 Contexto da pesquisa: O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado”	48
3.3 Caracterização do grupo	49
Capítulo 4: Concepção do curso experimental	57
4.1 Protocolo para concepção de um curso de FOS	57
4.2 Análise de necessidades	57
4.3 Avaliação intermediária do módulo de formação	62
4.4 Elaboração do conteúdo programático	75
4.5 Seleção dos suportes didáticos	76
Capítulo 5: Descrição do desenvolvimento do curso	79
5.1.1 “Tu” ou “Vous”?	79
5.1.2 Soletrando: B.U. deux L.E	85
5.1.3 Vous travaillez où?	86
5.1.4 Ne quittez pas	87
5.1.5 Entre cultures	90
5.1.6 Quelle heure est-il?	93
5.1.7 Journée de travail	93
5.1.8 Rendez-vous	94
5.1.9 Objets utiles	96
5.1.10 Première évaluation	96
5.1.11 Objets ici et là	96
5.1.12 À l’hôtel	102

	11
5.1.13 Je gère l’agenda de mon « patron » _____	102
5.1.14 Conseils au voyageur _____	103
5.1.15 Ma place dans l’entreprise _____	104
Capítulo 6: Análise e discussão do curso experimental _____	105
Capítulo 7: A voz das profissionais em formação linguística _____	125
Considerações finais _____	130
Referências bibliográficas _____	134
Bibliografia _____	138
Anexos _____	143

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 diversos papéis de relevância nas empresas. Assim, o exercício desta profissão requer do profissional de secretariado brasileiro dos dias atuais certas exigências, dentre elas o domínio de uma ou mais línguas estrangeiras.

Todavia, apesar de ser expressivo o número de empresas francófonas presentes no Brasil bem como de empresas brasileiras que já atuam ou pretendem atuar no mercado internacional, cursos específicos de língua francesa para estes profissionais existem em pouca quantidade, sendo o reduzido número existente voltado para alunos universitários da graduação em secretariado.

O professor de francês língua estrangeira (FLE), na busca por um ensino que atenda às necessidades específicas de comunicação desta área profissional, certamente entrará em contato com o conceito de Francês com Objetivos Específicos, terminologia utilizada atualmente para denominar o ensino/aprendizagem de francês para públicos especializados.

Esta dissertação tem como objetivos apresentar, discutir e analisar uma experiência de ensino de francês língua estrangeira para profissionais de secretariado. O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado” foi ministrado nas dependências da sede do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo no período de março a novembro de 2009 e contou com a participação de treze aprendizes atuantes no mercado de trabalho como secretárias. A partir das respostas obtidas no primeiro instrumento de coleta de dados verificou-se, entre outros, que a maioria das aprendizes matriculadas iniciava a aprendizagem da língua francesa naquele curso. Surge, então, o seguinte questionamento: *um curso de FOS propriamente dito para secretárias seria viável para aprendizes com pouco ou nenhum conhecimento do idioma - ainda que já inseridos no mercado de trabalho - ou seria necessário iniciar a formação por um curso de FLE?*

Este trabalho de pesquisa está dividido em sete capítulos: no primeiro são apresentados dados acerca do profissional de secretariado e de sua atuação no mercado de trabalho brasileiro. No segundo capítulo, pretende-se colocar em evidência a emergência gradativa do conceito de FOS desde a época do ensino do Francês Militar até os dias atuais. No terceiro e quarto capítulos

são expostos os materiais e métodos empregados na pesquisa assim como a concepção do curso experimental. O quinto capítulo é totalmente dedicado à descrição da experiência realizada. Já no capítulo seis, com base nas discussões e questionamentos suscitados pela realização da experiência, são feitas a análise e a discussão da experiência de ensino de FLE objeto desta pesquisa.

Espera-se que a discussão e os questionamentos levantados ao longo desta dissertação possam alimentar a reflexão de professores de francês com objetivos específicos – principalmente aqueles responsáveis pela formação de profissionais de secretariado – que visam encontrar respostas a algumas de suas questões acerca do ensino de francês para públicos especializados, assim como a levantar outras indagações para futuras pesquisas.

Capítulo 1: O profissional de secretariado

1.1 Histórico da profissão

A história da profissão de secretariado teve sua origem em tempos remotos. Pode-se dizer que seu início ocorreu aproximadamente no século IV a.C com os escribas, homens sábios e letrados daquela época responsáveis em auxiliar os nobres no registro dos fatos administrativos, na guarda dos pergaminhos e no aconselhamento dos reis e dos governantes.

No Baixo Império Romano, os escribas passaram a assumir importante papel nos escritórios da administração pública e começaram a ser chamados de secretários. A palavra “secretário” originou-se das palavras latinas *secretum* (lugar retirado, retido, solidão, audiência), *secreta* (particular, segredo, mistério) e *secretarium* (lugar retirado, conselho privado). Logo, conclui-se que desde a origem da profissão, o secretário era alguém cuja discrição deveria ser uma de suas características, uma vez que estava sempre em contato com informações sigilosas dentro das organizações.

Esta profissão era essencialmente masculina até o século XX. Porém, como consequência da escassez de homens gerada pelas duas grandes guerras mundiais, as mulheres - inicialmente na Europa e nos Estados Unidos - começaram a entrar e a fazer parte do mercado de trabalho, exercendo atividades em áreas além da produção. Assim, a partir daquele momento, esta profissão passou a ser exercida quase que exclusivamente por mulheres e a máquina de escrever tornou-se ferramenta inseparável de qualquer secretária. Por isso, durante décadas a máquina de escrever foi o símbolo da profissão e o próprio dia¹ em comemoração à secretária (30 de setembro) tem origem no seu uso.

No Brasil, a atuação desta profissional começa a ganhar mais expressão na década de 1950, com a chegada das multinacionais da indústria automobilística no país. As primeiras mulheres a exercerem esta profissão no Brasil eram filhas de imigrantes que, apesar de terem sido preparadas desde a infância para administrar o lar, sabiam ler e escrever e detinham o conhecimento de um ou mais idiomas além do português, o que vinha ao encontro das necessidades dos executivos estrangeiros que atuavam nestas empresas. Foi a partir deste momento que a secretária passou a ser notada como força de trabalho. Porém, o trabalho das secretárias se resumia em realizar algumas atividades classificadas como técnicas secretariais,

¹ Em 20 de setembro de 1977 é instituída pela Lei 1421/77 a data de 30 de setembro como o “Dia Nacional da Secretária”, pelo aniversário de Lílian Scholles, filha de Charles Schollers, inventor da máquina de escrever.

como a taquigrafia, a datilografia de documentos empresariais e familiares do chefe, o arquivamento de documentos, o controle da agenda, a recepção de visitantes, o atendimento telefônico e a anotação de recados.

Nos anos 1960, os executivos passaram a exigir nova postura destas profissionais que os assessoravam. Iniciam-se, assim, os treinamentos específicos para secretárias. Em 1969, o primeiro curso superior em Secretariado Executivo no Brasil é criado na Bahia.

Na década de 1970 ocorre a primeira grande revolução na profissão. Com o aumento da complexidade das organizações empresariais, a secretária passa a desempenhar tarefas mais elaboradas e assumir novos papéis e, conseqüentemente, ganha certo status. É desta época a expressão “cada chefe tem sua secretária”. Além disso, inicia-se o treinamento para secretárias e a *Associação das Secretárias do Rio de Janeiro* - primeira associação civil desta classe profissional – é criada com o objetivo de reunir e agrupar a classe, visando à conscientização e ao aprimoramento profissional. É dessa época também a aprovação da lei de reconhecimento da profissão de número 6556 em 05 de setembro de 1978, pelo então Presidente General Ernesto Geisel. Esta lei, além de reconhecer a existência da profissão, colaborou para a valorização das secretárias nas organizações brasileiras.

Nos anos 1980, a informática começou a ser inserida no contexto empresarial trazendo novos modelos de atuação, juntamente com a qualidade, a reengenharia e a administração participativa. Assim, as mudanças geradas pelo avanço tecnológico serviram como justificativa para que algumas pessoas comesçassem a acreditar que o trabalho do profissional de secretariado seria extinto. Todavia, este avanço tecnológico reforçou ainda mais a importância deste profissional nas empresas, pois a diminuição do tempo antes gasto com atividades consideradas repetitivas permitiu-lhe assumir novas atividades de assessoramento ao chefe e também à toda equipe de trabalho.

É também desta década (30/09/1985) a aprovação, pelo Presidente José Sarney, da Lei de regulamentação da profissão nº 7377, posteriormente alterada pela Lei nº 9261 de 11/01/96, assim como a publicação do Código de Ética da Secretária Brasileira em 07 de julho de 1989.

Em 1998, é fundada a Federação Nacional de Secretárias e Secretários (FENASSEC), que fortalece ainda mais a profissão no Brasil. Assim, a partir dos anos 1990 esta profissão se consolida como a profissão do empreendimento e, a partir de então, desaparece a imagem da secretária como aquela moça elegante, de boa aparência e apenas executora de tarefas rotineiras. Nasce um novo perfil para este profissional: gestor, empreendedor e consultor. Surge a era da competência, da polivalência, da atualização e da capacidade produtiva em busca de resultados: a

era da secretária que não só recebe ordens, mas que participa de todo o processo organizacional da empresa.

Logo, no lugar do profissional de secretariado das décadas anteriores, sempre às voltas com a datilografia, atendendo ao telefone, anotando recados e cuidando da agenda do chefe, entra no cenário um profissional que domina e acompanha os acontecimentos da empresa onde trabalha, interliga equipes e participa do dia-a-dia do executivo. E estas mudanças refletem a demanda por parte das empresas, pois como afirmam Dos Santos e Caimi (2009, p.25)²:

Hoje, as organizações demandam profissionais que desempenhem um papel fundamental de assessoria no contexto organizacional, tendo a responsabilidade de participar do gerenciamento de informações, documentos e pessoas, contribuir para a melhoria das relações interpessoais, manifestando dinamismo e flexibilidade, capacidade de empreendimento e automotivação.

Assim, o exercício desta profissão requer do profissional de secretariado dos dias atuais certas exigências, tais como o domínio de uma ou mais línguas estrangeiras e da informática. Desta forma, grande tem sido o número de pessoas que, almejando adquirir conhecimentos e desenvolver habilidades referentes à profissão, se matriculam em cursos técnicos e superiores em secretariado no Brasil.

1.2 Formação

A profissão de secretariado é regulamentada pelas Leis 7377 de 30/09/85 e 9261 de 11/01/96. De acordo com estas leis, para se exercer a profissão de secretariado é necessário que o profissional, caso queira atuar como secretário executivo, seja portador do diploma de curso superior de secretariado e, no caso do técnico em secretariado, possua o certificado de conclusão do curso de secretariado em nível de 2º grau. Além disso, após a conclusão da formação superior ou técnica, exige-se que o futuro secretário obtenha o registro profissional na SRTE (Superintendência Regional do Trabalho e Emprego).

Aos profissionais que já atuavam como secretários antes da promulgação da lei, foi assegurado o direito à profissão desde que comprovassem o exercício profissional pelo período mínimo de 36 meses com registro em C.T.P.S. (Carteira de Trabalho da Previdência Social).

2 DOS SANTOS, C.V.; CAIMI, F.E. **Secretário executivo**: formação, atribuições e desafios profissionais. In: DURANTE, D.G. ; FAVERO, A.A. (org) **Gestão secretarial**: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Editora Universidade de Passo Fundo, 2009. p. 23-41.

O primeiro curso de nível superior em Secretariado Executivo foi criado na Universidade Federal da Bahia em 1969, mas somente reconhecido em 1998 por meio do Parecer 331/98. O segundo curso foi o da Universidade Federal de Pernambuco, criado em 1970 e reconhecido em 1978 pelo Decreto nº 82166.

A existência destes dois cursos e as exigências previstas pelas leis de regulamentação da profissão impulsionou a criação de outras Graduações em Secretariado na diferentes regiões brasileiras a partir da década de 1980, como no caso da Universidade do Sagrado Coração – Bauru/SP, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Porto Alegre/RS, das Faculdades Integradas Tiradentes – Aracaju/ SE, entre outras.

Todavia, como na época da implantação destes cursos não havia um currículo mínimo fixado pelo Ministério da Educação (MEC), as estruturas curriculares dos cursos existentes no Brasil na época eram bem heterogêneas. Em uma análise das linhas de proposta pedagógica de algumas universidades - feita pela comissão responsável em implantar o curso na Universidade Estadual de Maringá (UEM) - averiguou-se, por exemplo, que, enquanto alguns destes cursos contemplavam questões sociais, filosóficas e teológicas do homem contemporâneo, outros já seguiam a linha de cursos acadêmicos voltados para a pesquisa, oferecendo disciplinas de Metodologia da Pesquisa e Monografia.

Assim, com a necessidade da criação de um currículo mínimo para a graduação em Secretariado Executivo nas universidades brasileiras, profissionais de secretariado elaboraram, ao final do XVIII Congresso Nacional de Secretariado ocorrido em 1992, um documento conhecido como “Carta de Manaus”. Neste documento, foi sugerida a contratação de uma empresa especializada no assunto a fim de - com base nos estudos anteriores, nas exigências do mercado e nos requisitos básicos previstos pelas leis de regulamentação da profissão - elaborar um currículo mínimo para os cursos de secretariado. Porém, foi somente a partir de 2001 que os primeiros resultados acerca deste assunto puderam ser vistos por meio da publicação dos Pareceres CES/CNE 583/2001 e CES/CNE 102/2004, além da Resolução CES/CNE 3/2005, que instituíram as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de graduação em secretariado a serem observadas pelas instituições de ensino superior em sua organização curricular.

Segundo o artigo 3º da resolução nº 3 do MEC de 2005:

O bacharel em Secretariado Executivo deve apresentar sólida formação geral e humanística, com capacidade de análise, interpretação e articulação de conceitos e realidades inerentes à administração pública e privada, ser apto para o domínio em outros ramos do saber, desenvolvendo postura reflexiva e crítica que fomente a capacidade de gerir e administrar processos e pessoas, com observância dos

níveis graduais de tomada de decisão, bem como capaz para atuar nos níveis de comportamento microorganizacional, mesoorganizacional e macroorganizacional.

O artigo 5º desta resolução determina que, em seus projetos pedagógicos e em sua organização curricular, os cursos de Secretariado Executivo devem contemplar os seguintes campos de formação:

I – Conteúdos básicos: estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

II – Conteúdos específicos: estudos das técnicas secretarias, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio de, pelo menos uma língua estrangeira e do aprofundamento da língua nacional;

III – Conteúdos teórico-práticos: laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.

A introdução de novas modalidades de cursos pela nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) possibilitou a criação dos cursos tecnólogos, o que impulsionou o aumento do número dos cursos de secretariado em todo o país. Atualmente, cursos bacharelados e tecnólogos em secretariado são ofertados em diversas instituições no Brasil e, além da modalidade presencial, os futuros profissionais também podem matricular-se em cursos à distância, como no caso da Faculdade Internacional de Curitiba (PR).

No estado de São Paulo, atualmente trinta e seis³ instituições de ensino superior oferecem a formação em nível superior em Secretariado Executivo. Se após a conclusão do curso estes profissionais desejarem prosseguir os estudos, há ainda a oferta de dez cursos de especialização *latu sensu* voltados para esta área profissional.

1.3 As línguas estrangeiras

Para os profissionais de secretariado, dominar uma ou mais línguas estrangeiras é uma condição necessária, sobretudo, àqueles que trabalham ou almejam trabalhar em alguma das

³ Onze instituições na capital e 25 em outros municípios

diversas empresas multinacionais localizadas no país, bem como empresas brasileiras que já atuam no mercado internacional ou que pretendem atuar, pois como afirma Bruno (2006, p. 27)⁴:

Com o fator da globalização uma das habilidades mais exigidas desse profissional [de secretariado] é a fluência em idiomas para leitura, versão, tradução e conversação, mas focada na linguagem culta, independentemente do idioma em questão, bem como conhecimentos protocolares das diferentes culturas.

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 o guia de salários⁵ disponibilizado no sítio da Federação Nacional das Secretárias e Secretários (FENASSEC), enquanto a média salarial de um profissional de secretariado que domine somente o português é de R\$ 1.500,00; a de um profissional bilíngue é de R\$ 2.500, 00 e a do trilingue, de R\$ 3.500,00.

A Resolução CES/CNE 3/2005 estabelece o ensino de pelo menos uma língua estrangeira nos currículos dos cursos de secretariado no país. Assim, como o idioma mais solicitado pelas empresas atualmente é o inglês, a maioria das graduações em secretariado é bilíngue (português/inglês).

Porém, algumas instituições de ensino oferecem cursos de secretariado trilingue, possibilitando aos alunos a aprendizagem de outro idioma além do inglês. Sendo o espanhol o segundo idioma mais requisitado pelo mercado de trabalho para esta área atualmente, esta é a língua estrangeira da maioria das graduações trilingue em secretariado no Brasil.

Em relação à língua francesa, apesar de ser expressivo o número de empresas francófonas presentes no Brasil, somente cinco⁶ estabelecimentos de ensino de nível superior oferecem em sua grade curricular este idioma.

Como o inglês é a língua estrangeira predominante no ensino escolar de 1º e 2º graus no Brasil, observa-se que a maioria dos aprendizes que procuram uma formação em língua francesa não possui um nível avançado de proficiência neste idioma. Sendo assim, acreditamos que o professor de francês de uma turma composta por atuais ou futuros profissionais de secretariado deve estar preparado para oferecer um curso que desde a primeira aula procure atender às necessidades específicas da realidade da profissão, levando em consideração o baixo nível de

⁴ BRUNO, I.M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. Dissertação (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, SP, 2006.

⁵ Disponível em <<http://www.fenassec.com.br/guia.htm>>. Acesso em 04 mar. 2010.

⁶ Centro de Ensino Superior do Amapá (AP), Faculdade Internacional de Curitiba (PR), Universidade Estácio de Sá (RJ), Universidade Estadual de Maringá (PR) e Universidade Federal de Viçosa (MG)

proficiência dos aprendizes neste idioma. Além disso, neste tipo de ensino o professor deve trabalhar não somente características linguísticas e discursivas, mas também culturais e, desta forma, sensibilizar os aprendizes às semelhanças e diferenças entre sua própria cultura e aquela presente no futuro ambiente de trabalho do aprendiz.

1.4 Características e atribuições

O mercado para o profissional de secretariado brasileiro é muito abrangente, pois em todo tipo de empresas - quer sejam elas de pequeno, médio ou grande porte, de procedência nacional ou internacional -, há a presença de pelo menos um destes profissionais no seu quadro de funcionários.

De acordo com dados fornecidos pelo Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo (Sinsesp) em março de 2010, só no estado de São Paulo existem cinco mil associadas. Este número nos revela somente uma parcela destes profissionais, pois muitos são aqueles que preferem não se associar ao sindicato da classe ou contribuem erroneamente aos sindicatos de outras classes profissionais.

Atualmente, os profissionais dessa área contam com 27 sindicatos localizados nas cinco regiões brasileiras, que juntamente lutam desde 1997 pela criação do Conselho Profissional de Secretariado.

Em agosto de 2009, o Sinsesp iniciou uma pesquisa com o objetivo de traçar o perfil de abrangência, atribuições e *expertises* exercidas na atuação destes profissionais. Os resultados preliminares fornecidos por este sindicato em março de 2010 nos permitem conhecer características destes profissionais no estado de São Paulo. Dentre elas, destacamos o sexo, a idade, a renda média, o porte das empresas onde trabalham e as principais atribuições. Esta pesquisa nos demonstra que a totalidade das entrevistadas é do sexo feminino, a idade média destas profissionais é de 30 anos, a renda média familiar de R\$ 3200,00 e metade destas secretárias trabalha em empresa de grande porte⁷.

Outra informação fornecida por esta pesquisa que consideramos necessária para a compreensão do universo do profissional de secretariado é o conhecimento das principais atividades desempenhadas no exercício da profissão, listadas abaixo:

Organização do expediente diário:

⁷ De acordo com a FIESP (Federação das Indústrias no Estado de São Paulo), é considerada uma empresa de grande porte aquela que possui acima de 500 empregados.

- Acompanhamento dos assuntos do executivo delegados à equipe de trabalho – providências, respostas, dados/informações
- Acompanhamento dos assuntos do executivo, relativamente ao demais executivos – providências, respostas, dados/informações
- Despacho diário com executivo e equipe
- Administração da agenda de compromissos do executivo
- Administração da agenda de compromissos da equipe de trabalho
- Agenda social (cliente, amigos, familiares – datas de aniversários e demais compromissos)

Sistematização do fluxo de atividades:

- Controle do fluxo de pagamentos do executivo
- Controle e coordenação do fluxo de pagamentos corporativos
- Monitoramento de contratos: distribuição, controle de prazos, vencimentos, vigência
- Planejamento do tempo e determinação das prioridades
- Recepção, triagem, distribuição, solução de correspondências e documentos (meio físico e/ou eletrônico)
- Arquivamento de correspondências – físico
- Arquivamento de correspondências – eletrônico

Gestão da área secretarial:

- Coordenação e gerenciamento de informações: e-mails e relatórios
- Assessoramento ao gestor
- Coordenação de pessoas
- Apoio à liderança e aos trabalhos em equipe
- Elaboração de procedimentos e rotinas administrativas
- Busca permanente por redução de custos
- Otimização de processos
- Gerenciamento de relacionamentos

Organização do ambiente:

- Zelar pela sua organização e manutenção
- Planejar e organizar seu layout e funcionalidade
- Assegurar o funcionamento dos equipamentos
- Controlar, cotar e comprar bens de consumo

- Decorar (flores, ornamentos etc.)

Atendimento presencial, telefônico e virtual:

- Atendimento aos clientes externos e internos ao telefone (recebendo e efetuando ligações)
- Atendimento pessoal a clientes externos e internos
- Atendimento virtual – via internet a clientes externos e internos

Comunicação e expressão:

- Redação de documentos em português (e-mails, relatórios, projetos, propostas, etc.)
- Redação de documentos em outros idiomas
- Tradução/versão de documentos

Organização de eventos e reuniões:

- Preparação da sala de reuniões, auditório etc.
- Preparação de eventos institucionais
- Divulgação, convocação e/ou convite
- Telemarketing
- Administração da logística
- Contratação de palestrantes
- Produção de material didático, apresentações
- Produção de material de apoio – pastas blocos, canetas, etc.
- Participação presencial
- Contratação/reserva de serviços de alimentos e bebidas
- Elaboração de relatórios, atas, etc.
- Decoração, flores, etc.

Organização de viagens nacionais e internacionais:

- Reserva de passagem aérea, terrestre ou marítima
- Contratação de serviços via agência de viagens
- Verificação de documentos para viagens internacionais (validade de passaporte, exigência de vistos de entrada, necessidade de vacina)
- Reserva de hospedagem
- Aluguel de transporte
- Providenciar habilitação internacional

- Providenciar seguro viagem
- Providenciar habilitação do aparelho celular, de acordo com o país a ser visitado
- Controle de programas de milhagens aéreas
- Requisitar moeda internacional
- Elaboração do roteiro e agenda do executivo/equipe
- Pesquisas e orçamentos
- Relatórios de despesa

Outro dado que nos permite conhecer um pouco mais acerca deste profissional e de sua importância é a publicação, em 2001, do resultado de uma pesquisa realizada pelo jornal britânico *The Guardian*⁸. Segundo este artigo, após a análise de critérios de formação acadêmica, leis de regulamentação, código de ética e organização sindical, as secretárias brasileiras foram consideradas as mais bem treinadas do mundo.

⁸ THE GUARDIAN. **How PA skills are regarded around the world.** Inglaterra, 30 abr. 2001. Disponível em <<http://www.guardian.co.uk/money/2001/apr/30/officehours2>>. Acesso em: 10 mar. 2010.

Capítulo 2: O francês com objetivos específicos: estudo de uma noção

O ensino de línguas estrangeiras (LEs) 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 *professionais* que no exercício diário de seu ofício necessitam se comunicar em LE⁹. No entanto, foi 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 LEs acerca desta problemática passaram a ocupar um lugar de destaque cada vez maior, passando a desempenhar uma posição central a partir dos anos 1960 e chegando ao final do século XX, início do século XXI a constituir o *cerne* incontornável da reflexão sobre a *teoria* e a *prática* dos pesquisadores em Didática de LEs.

No século XX, a expansão das atividades econômicas e o rápido desenvolvimento tecnológico foram os principais fatores que intensificaram a procura de um ensino capaz de preparar os aprendizes para a comunicação em LE no exercício da profissão na qual atuam ou se preparam para atuar. No que diz respeito à língua francesa, foco desta dissertação, pode-se afirmar que além das razões expostas acima, questões de ordem política também foram determinantes para o desenvolvimento deste ensino intitulado contemporaneamente “Francês com Objetivos Específicos” (FOS).

Mourlhon-Dallies (2008, p. 13)¹⁰ declara que a multiplicidade de denominações ao longo da emergência do conceito FOS (Francês língua de especialidade, Francês instrumental, Francês funcional e Francês de especialidade) acontece em decorrência, por um lado, da ênfase dada a diferentes conteúdos e objetivos de formação, bem como à natureza das demandas e das metodologias dominantes. Cada abordagem também busca responder às suas próprias questões e, desta forma, não é correto acreditar que o surgimento de uma nova abordagem torna a outra ultrapassada; cada uma possui sua legitimidade e pode ser aplicada de acordo com o contexto no qual esteja inserida.

⁹ Segundo Germain (1993, p.54), foi principalmente a partir do século XIV que os mercadores foram gradativamente criando suas próprias escolas de caráter laico a fim de melhor responder às necessidades de sua profissão, ou seja, formar futuros comerciantes capazes de se comunicar nas línguas ditas vulgares em pleno desenvolvimento naquela época: o francês, o espanhol, o italiano etc. Embora se ressalte aqui o final do período medieval em que a compra e a venda de produtos começaram a ser feitas entre comerciantes de diferentes nacionalidades, é mister destacar, diante dos objetivos desta dissertação, o início do século XIX, tendo em vista a publicação em 1814 de um livro didático para o ensino de inglês língua estrangeira cujo público-alvo eram as classes mercantilistas da época, conforme aponta Howatt (1984).

¹⁰ MOURLHON-DALLIES, F. *Enseigner une langue à des fins professionnelles*. Paris : Didier, 2008.

Apesar de não ser citado pela maioria dos autores que se propõem a apresentar o histórico do FOS, o *Règlement provisoire du 7 juillet 1926 pour l'enseignement du français aux militaires indigènes. Première partie* é, segundo Kahn (1990)¹¹, uma das primeiras propostas de elaboração de um manual voltado para o ensino de francês para públicos especializados. Publicado em 1927, este manual é fruto do trabalho desenvolvido por uma comissão de militares franceses formada após o fim da 1ª Guerra Mundial com o intuito de ser empregado para o ensino de francês a soldados oriundos das colônias francesas da África que haviam sido recrutados para atuar no exército francês e iniciantes na aprendizagem da língua francesa. Segundo essa comissão, o objetivo do manual era não somente ensinar palavras e expressões que facilitariam a comunicação entre os próprios soldados e destes com seus superiores, mas também permitir que, ao retornarem aos seus países de origem, contribuíssem com o desenvolvimento da riqueza das colônias francesas por meio do contato com os administradores, comerciantes e industriais franceses.

A metodologia utilizada para este programa de ensino era baseada no método direto¹², cujas principais características eram o uso exclusivo da LE desde a primeira aula e o ensino de uma gramática indutiva implícita, pois de acordo com seus conceptores, uma LE deveria ser aprendida da mesma forma que aprendemos a língua materna (L1): sem tradução e sem nenhuma explicação gramatical explícita

Como o público era formado por indivíduos que não estavam muito habituados aos bancos escolares, as primeiras aulas eram divididas em três sessões de quinze minutos, separadas por cinco minutos de repouso. As primeiras lições tratavam de temas referentes ao cotidiano do soldado no exército, como a indumentária, a higiene pessoal, a limpeza dos quartos e das armas, a preparação de alimentos e o estado militar. Em seguida, temas gerais como a idéia de tempo, os números, as compras, os pesos e as medidas eram ensinados. Em cada uma das lições eram apresentadas aos aprendizes por volta de 12 palavras novas que eram revistas e reutilizadas nas lições seguintes.

Os professores responsáveis por este ensino passavam por um treinamento pedagógico composto de reuniões semanais nas quais viam detalhadamente como as lições seriam passadas aos aprendizes, além de aprenderem como utilizar o intérprete na sala de aula. Para Besse (1985,

¹¹ KAHN, G. **Un manuel pour l'enseignement du français aux militaires indigènes, 1927.** In : *Le Français dans le Monde. Recherche et application.* Paris :Hachette, 1990. p.97-103.

¹² O método direto se fortaleceu na Europa na segunda metade do século XIX graças às teorias de grandes nomes da didática das línguas, como os franceses F. Gouin e P. Passy, os ingleses H. Sweet e H.E. Palmer e o alemão W.Viëtor.

p.33)¹³, o método direto exige muito do professor que, mesmo utilizando um manual, deve fazer uso de gestos e mímicas a fim de levar o aprendiz à compreensão sem que a língua materna (L1) seja empregada. No caso do francês militar, os autores do *Reglément* justificam a participação de um intérprete nas primeiras aulas por temerem que a interpretação dos soldados “indígenas” das mímicas feitas não seja a mesma que a de um jovem “civilizado”.

Provavelmente pela especificidade do público ao qual se destinava, não há informações de que este manual tenha sido utilizado por outros públicos naquela época. O que sabemos é que a sua duração foi relativamente longa, pois vinte e cinco anos após a sua primeira publicação, ou seja, em 1952, foi lançado o *Manuel à l'usage des corps de troupe pour l'enseignement du français (7 juillet 1926)*. Apesar do nome ser diferente do manual publicado em 1927, Kahn (1990, p.103) afirma que o conteúdo era idêntico ao anterior, possuindo até o mesmo número de páginas e sendo a capa da mesma cor.

Ora, levando em consideração as características acima expostas, é importante ressaltar no âmbito dos objetivos deste capítulo, que todo aparato metodológico do francês militar visava o ensino e a aprendizagem do léxico específico da profissão militar não se restringindo a situações estratégicas estritamente militares, mas também em relação ao papel político e comercial a ser desempenhado nas colônias francesas da África.

Todavia, de acordo com Lehmann (1993, p.89)¹⁴, a primeira tentativa de responder de forma coerente e relativamente massiva à existência de públicos especializados foi feita com o ensino das chamadas línguas de especialidade. O término da Segunda Guerra Mundial em 1945 representou para o francês o início da diminuição do seu prestígio como língua internacional. A marcante influência econômica e cultural dos Estados Unidos acabou por solidificar o inglês como *língua franca* a partir da segunda metade do século 20.

Diante desta realidade, fez-se necessário o surgimento de uma nova política linguística na França a fim de propagar a ideia de que a língua francesa não era somente sinônimo de cultura, mas também capaz de difundir o progresso científico. Surge, então, o interesse em ter um novo público de aprendizes de FLE composto por estudantes e profissionais das áreas técnica e científica.

Em um documento do Ministério das Relações Exteriores, o então diretor geral das relações culturais com o exterior Jacques Bourbon-Busset (COSTE, 1984 apud BALMET; DE

¹³ BESSE, H. *Méthodes et pratiques des manuels de langue*. Paris : CRÉDIF/Didier, 1985.

¹⁴ LEHMANN, D. *Objectifs spécifiques en langue étrangère*. Paris : Hachette, 1993.

LEGGE, 1992, p.54)¹⁵ cita algumas das ações realizadas que visavam promover o ensino do francês para esse novo público:

Il m'apparaissait cependant indispensable de faire connaître le visage, entièrement méconnu, de la France, puissance scientifique et technique. Aussi avons-nous multiplié les missions de scientifiques et de techniciens et encouragé la tenue en France de congrès relevant de ces disciplines. De même avons-nous sensiblement augmenté le nombre de bourses accordés à des étudiants étrangers donnés à de telles recherches et fait un effort important en faveur des livres et publications scientifiques françaises.

Assim, surge no início dos anos 1960 o “francês científico e técnico ou francês língua de especialidade”. Todavia, neste trabalho optaremos por utilizar a expressão “francês língua de especialidade” por considerá-la mais abrangente, pois conforme a definição proposta por Coste e Galisson (1976, p. 511)¹⁶, a noção de “*langues de spécialité*” reúne três categorias: as línguas científicas, as técnicas e as profissionais. Além disso, Henao e Lehmann (1989, p. 19) afirmam que a expressão “*français scientifique et technique*” não diz respeito a nenhuma metodologia particular.

Apesar do *Centre de Recherche et d'Étude pour la Diffusion du Français* (CREDIF) ter sido o responsável pela elaboração do *Français fondamental* e dos primeiros métodos SGAV e, assim, poder ser caracterizado pelo universalismo, este órgão desempenhou um papel fundamental na promoção e na difusão do francês para públicos especializados. A organização de estágios e de encontros internacionais, a elaboração de uma pesquisa visando a constituição de uma base de dados e de trocas a respeito de alguns aspectos da língua de especialidade, além da publicação de obras específicas foram algumas das atividades promovidas pelo CREDIF que marcaram o início do ensino do francês língua de especialidade, que teve como principal característica, assim como no Francês Militar, o ensino do léxico referente à área de especialidade do aprendiz.

¹⁵ BALMET, S.E. ; DE LEGGE, M.H. **Pratiques du français scientifique**. L'enseignement du français à des fins de communication scientifique. Paris : Hachette, 1992.

¹⁶ COSTE, D. ; GALISSON, R. **Dictionnaire de Didactique des Langues**. Paris : Hachette, 1976.

Assim, em 1971 foi publicado o *Vocabulaire Général d'Orientation Scientifique* (VGOS)¹⁷. Elaborado de acordo com os mesmos critérios de frequência e de disponibilidade do *Français Fondamental*, este glossário era constituído por 600 palavras extraídas de textos científicos presentes em livros de matemática, física e química utilizados em escolas francesas. No capítulo de apresentação, os autores o definem da seguinte maneira:

Le Vocabulaire Général d'Orientation Scientifique (ou VGOS) est un vocabulaire limité, élaboré en vue d'applications pédagogiques précises : il est destiné avant tout à faciliter aux étudiants, chercheurs et techniciens étrangers l'accès aux études scientifiques en langue française.

Para os autores, as palavras presentes no VGOS constituíam um vocabulário de expressão científica que, embora não fossem próprias a uma única especialidade, eram comuns a um grande número delas ou até mesmo a todas.

Igualmente destinados a indicar conteúdos lexicais para o ensino em áreas específicas, foram publicados o *Vocabulaire d'initiation aux études agronomiques*, o *Vocabulaire d'initiation à la critique et à l'explication littéraire*, o *Vocabulaire d'initiation à la vie politique* e o *Vocabulaire d'initiation à la géologie*. No prefácio do glossário destinado a alunos e a profissionais da área agrônoma afirma-se que a experiência demonstrava que não era a aquisição dos termos específicos que se apresentava como o maior entrave para os estudantes estrangeiros, mas sim a assimilação e a prática das palavras e das expressões da língua usual no seu uso científico ou técnico. Desta forma, o corpus que originou a lista de palavras técnicas de base consideradas necessárias aos agrônomos foi constituído não somente de textos tirados de livros e de revistas da área, mas também de palavras do vocabulário geral consideradas indispensáveis por integrantes do CREDIF e professores do *Institut National Agronomique* para a expressão do pensamento (como o verbo *croire*), assim como aquelas que detinham um significado particular no contexto da agronomia. Pretendia-se, portanto, criar um vocabulário que fosse um meio caminho entre o vocabulário geral e o técnico, o que permitiria a passagem da língua geral para a de especialidade.

Seguindo o modelo dos programas de FLE predominantes na época, o ensino do francês língua de especialidade era composto de três níveis. No primeiro eram vistas as bases da língua geral com o conteúdo presente no francês fundamental. Já no segundo nível era dado o francês de tronco comum científico baseado no VGOS, enquanto o último nível era dedicado ao

¹⁷ ENS de ST Cloud, CREDIF. **Vocabulaire général d'orientation scientifique** (sous la direction de A. Phal), Didier, 1971.

aperfeiçoamento por meio da introdução dos vocabulários de iniciação de acordo com a especialidade do grupo de aprendizes.

Assim, acreditava-se que uma progressão seria possível, pois os termos especializados eram somente vistos após o ensino de um nível de língua usual e de um nível científico comum.

O modelo abaixo, proposto por Gaultier demonstra este modelo de ensino do francês língua de especialidade:

Quadro 1: Um modelo para as línguas de especialidades

Fonte: (GAULTIER, 1961, p.22 apud LEHMANN, 1993, p.109)

Todavia, com o passar do tempo começou-se a ter consciência que não era mais possível limitar o estudo das línguas de especialidade aos aspectos lexicais. Challe (2002, p. 28)¹⁸ apresenta duas desvantagens em orientar um curso na aprendizagem sistemática das listas de palavras. A primeira refere-se ao fato desse ensino ter se mostrado demorado e dispendioso. Um aluno que tivesse urgência na aprendizagem do vocabulário específico de sua área era obrigado a passar por dois níveis antes de atingir o seu objetivo, o que implicava na necessidade de dispor de

¹⁸ CHALLE, O. *Enseigner le français de spécialité*. Paris : Economica, 2002.

mais tempo e de mais recursos financeiros. A segunda desvantagem está relacionada à ideia de que o conteúdo de um curso seria previsível pelo fato dos termos das listas de frequência serem introduzidas em uma ordem de aparição vista como progressiva. Porém, dependendo da situação, uma palavra que aparece uma única vez em um discurso pode ser mais importante que aquelas que se repetem várias vezes.

Desta forma, pode-se concluir que a delimitação preliminar de conteúdos de ordem lexical é somente uma ajuda na preparação de um curso e que os glossários devem ser vistos como uma dentre as ferramentas a serem utilizadas para o ensino de francês para públicos especializados. Apesar desta constatação, Lehmann (1993, p. 94) declara que ainda hoje grande é o número de professores que ainda acreditam que o ensino para públicos especializados se restringe ao ensino de especificidades do léxico de uma LE.

Outro fator que enfraqueceu o francês língua de especialidade foi o fim da época da predominância da metodologia SGAV, que, segundo Portine (1990, p.65)¹⁹ corresponde aos quatro questionamentos listados abaixo:

Remise en cause des documents fabriqués, remise en cause d'un schéma d'apprentissage fondé sur un parcours du contraint au libre dans lequel l'élève doit s'approprier la langue avant d'obtenir son autonomie, remise en cause de l'aspect universaliste des méthodes SGAV [...], remise en cause de la primauté méthodologique absolue de l'oral sur l'écrit.

Os questionamentos e as críticas acerca da prioridade dada à comunicação oral nos métodos subjacentes às correntes metodológicas Áudio-oral (USA) e Áudio-visual (Europa) que tinham sido largamente difundidas e empregadas em diversos países, notadamente na América Latina começaram a surgir no início dos anos 1970. Estas metodologias, até então vistas como inovadoras, passaram a ser consideradas insuficientes por rapidamente entrarem em contradição com seus próprios pressupostos de comunicação autêntica ao não contemplar parâmetros essenciais à comunicação como o contexto, as motivações e as necessidades dos aprendizes. O aprofundamento de domínios de investigação científica vinculados à Linguística, como a Semântica, a Sociolinguística, a Pragmática e, sobretudo, a Análise do Discurso de linha francesa, bem como as pesquisas centradas na problemática da Enunciação colocaram em evidência as dimensões comunicativas da linguagem tanto no eixo da oralidade quanto no eixo da

¹⁹ PORTINE, H. **Les langues de spécialité comme enjeux de représentations**. In : Le Français dans le Monde, Recherches et applications. Paris : Hachette, 1990. p. 63-71.

escrita. Sendo assim, surgem nesta época questionamentos teóricos e práticas pedagógicas focalizando a comunicação escrita, tanto no pólo da compreensão quanto da expressão.

Outras investigações surgidas nos campos da Psicologia e das Ciências da Educação também influenciaram o redirecionamento da Didática das Línguas para o eixo da escrita. O surgimento das concepções cognitivas enfatizaram a contribuição do aprendiz no seu processo de aprendizagem. A partir daquele momento, o aprendiz passa a ser o principal elemento do ato didático e, portanto, um curso de LE deveria ser construído na base de um estudo o mais completo possível de fatores como a situação do aprendiz, suas reais necessidades de comunicação, sua motivação pelo estudo e a utilização que faria do objeto de aprendizagem. Seria preciso, então, abandonar a tradição de oferecer um conteúdo pré-estabelecido pelo professor ou pelo manual em favor de uma elaboração conjunta com o aprendiz de um curso de LE.

Nesse contexto, surge nos países da América Latina o ensino do francês instrumental (FI) no início dos anos 1970. De acordo com um dos primeiros professores a publicar trabalhos sobre o tema, Alvarez (1976, p. 4)²⁰, o ensino de FI contemplava a língua de informação e era destinado a aprendizes que, sem se especializar em francês, deveriam ter acesso - em geral no seu país de origem - a uma documentação escrita de caráter informativo. Nesse ensino, a aprendizagem da língua francesa era vista como um instrumento de acesso à bibliografia específica para suprir uma necessidade profissional e, por isso, “francês instrumental” tornou-se sinônimo de ensino de leitura em francês, conforme declara Lehmann (1993, p. 79):

L'orientation la plus communément prise par cet enseignement spécialisé consiste à viser prioritairement l'accès à la bibliographie scientifique en français, de sorte que le « français instrumental » est rapidement devenu synonyme d'enseignement de la lecture en français.

Alvarez afirma que o FI correspondia a escolhas precisas de objetivos, de conteúdos e de métodos motivadas pela situação dos países implicados, além das necessidades presentes e futuras dos estudantes desses países. Em seu artigo de 1976, o autor elenca algumas das características deste ensino, dentre as quais destacamos três. A primeira diz respeito à ênfase dada à leitura, fazendo do aprendiz um receptor na situação de comunicação. A segunda dessas características ressalta a prioridade na comunicação escrita pelo fato da maioria destes alunos não

²⁰ ALVAREZ, G. **La notion de “français instrumental”**. In : *Langues et Linguistique*, 1976. n.2. p. 1-9.

ter a necessidade e nem a oportunidade futura de usar a língua falada. Já a terceira diz respeito ao estudo de textos de caráter científico, tecnológico e cultural.

De acordo com Avolio (2009, p. 57)²¹, um dos primeiros registros que se tem no Brasil sobre o FI refere-se ao seminário AUPELF (*Association des universités partiellement ou entièrement de langue française*), ocorrido na Universidade de São Paulo (USP) em 1973. Porém, de acordo com Kundman (1994, p. 61)²², apesar de 1974 ser considerado o ano oficial de início de ensino de FI na USP, pode-se afirmar que desde 1962 funcionaram nesta instituição cursos que se encaminharam gradativamente para o que se convencionou chamar de “francês instrumental”.

Do ponto de vista metodológico, segundo Coracini (1989, p.17)²³, o ensino instrumental trouxe importantes transformações das quais a principal seria a mudança de enfoque de uma pedagogia centrada no método para uma pedagogia preocupada em adequar o material a ser utilizado e as estratégias de ensino às necessidades e interesses do grupo de aprendizes. Dentre essas transformações, podemos citar a possibilidade do abandono da rigorosa progressão lexical e gramatical presente nos manuais didáticos. Esta mudança tornou-se possível graças ao uso de documentos autênticos na sala de aula, na maioria das vezes feito sem que houvesse nenhuma modificação, sob o pretexto de possibilitar que o aluno fosse confrontado desde o início da aprendizagem a textos que poderiam constar na bibliografia dos cursos de sua área de especialidade.

Para tanto, o professor de FI deveria aprofundar o seu embasamento teórico a partir de estudos a respeito dos processos subjacentes à construção do sentido na leitura, como os publicados por Sophie Moirand (1979), Gérard Vigner (1979) e Denis Lehman (1980), que, sendo assim, passaram a servir como base teórica para a prática em sala de aula não somente de L1, como também de LE.

Destaca-se que nas aulas de FI o professor é convidado a conduzir seus aprendizes a abandonar hábitos de leitura lineares para estabelecer um processo de leitura que paulatinamente desse acesso ao sentido, por meio de técnicas que favoreçam não só a observação e interpretação

²¹ AVOLIO, J.C. **Trajetos do francês instrumental no Brasil**. In: CELANI, M.A.A.; RAMOS, R.C.G.; FREIRE, M.M. (org.) A abordagem instrumental no Brasil: um projeto, seus percursos e seus desdobramentos. São Paulo: Mercado de Letras, 2009. p. 55-73.

²² KUNDMAN, M.S. **Ensinando e aprendendo o francês em nível universitário: o caso USP**. Tese (Doutorado em Língua e Literatura Francesa) Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

²³ CORACINI, M.J.R.F. **Francês instrumental**: Balanço e perspectivas. In: Bulletin de Français Instrumental, 1989, n. 7. p. 13-20.

do texto, situando-o em seu ambiente de produção, mas também a referenciação a conhecimentos anteriores do aprendiz dentro de sua área de especialidade.

Outra implicação inerente ao FI é a necessidade de haver um constante diálogo entre o professor e seus aprendizes para a determinação do conteúdo programático a ser trabalhado. Sendo assim, é digna de nota a radical mudança do papel a ser desempenhado pelo professor: deixando de ser mero executor das atividades ditadas pelos conceptores dos manuais passa a ocupar o lugar de um professor conceitor; nas palavras de Alvarez (1978, p. 49)²⁴ *enseignant-créateur*.

Outro aspecto a ser ressaltado quanto ao trabalho do professor diz respeito ao fato de que em cursos de FI é o aprendiz que detém o conhecimento específico acerca de sua área, geralmente desconhecida a priori pelo professor; portanto, o professor passa a ocupar o papel de mediador entre o objeto LE e o aprendiz e não mais detentor do conteúdo informacional elaborado pelo texto. Pouco a pouco, este professor passa a construir para si mesmo conhecimentos específicos de uma determinada especialidade graças ao diálogo estabelecido com seus aprendizes em sala de aula.

Apesar de certas resistências nos primeiros anos de implantação no Brasil, o FI não se limitou a estabelecimentos de ensino superior do estado de São Paulo, como a Universidade de São Paulo, a Pontifícia Universidade Católica, a Universidade São Judas Tadeu, a Escola Superior de Administração Fazendária do Ministério da Fazenda e a Universidade Estadual de Campinas. Avolio (2009, p. 63-64) apresenta um grande número de experiências em outros estados brasileiros, como no Paraná (Universidade Federal do Paraná e Universidade Estadual de Maringá), Minas Gerais (Universidade Federal de Minas Gerais, Universidade Federal de Ouro Preto, Universidade Federal de Uberlândia, Universidade Federal de Juiz de Fora), Ceará (Universidade Federal do Ceará), Pernambuco (Universidade Federal de Pernambuco), Amazonas (Fundação Universidade do Amazonas) e Rio de Janeiro (Associação de Professores de Francês do Estado do Rio de Janeiro).

Tão grande foi o impacto da introdução do FI nas universidades brasileiras que algumas propostas de concepção didática chegaram até mesmo a serem publicadas. Destaca-se, entre outras, a publicação em 1983 pelas professoras concepositoras Eunice Dutra Galery (UFMG) e Ida Lúcia Machado Borges (UFOP) de uma coletânea de textos acompanhados de suas respectivas

²⁴ ALVAREZ, G.. **Une approche instrumentale de la lecture en français langue étrangère**. In : Le Français dans le Monde. Lire en français langue étrangère. Paris : Hachette, n.141, 1978. p. 46-51.

atividades de exploração didática²⁵ que poderiam ser utilizados em cursos de FI no Brasil. Nas primeiras páginas dessa obra, as autoras apresentam alguns pontos que o professor deveria ter em mente ao utilizá-la. Primeiramente, o aprendiz deve se libertar da tendência à leitura palavra por palavra, pois esse tipo de leitura, além de constituir uma enorme perda de tempo e energia, dificulta a apreensão da informação contida no texto. Para atingir tal objetivo, vários exercícios são propostos, tais como o uso da técnica dos jornais luminosos com frases longas; a apresentação de um texto desestruturado no qual todas as palavras são conhecidas pelos aprendizes, embora não estabeleçam nenhum sentido lógico; a substituição de determinadas palavras por outras criadas pelo professor. Com esses exercícios, esperava-se que os aprendizes percebessem que para uma boa leitura em LE, outros elementos entram em jogo além do conhecimento lexical e linguístico, tais como a capacidade de “antecipar” o que se segue no texto, a necessidade de dominar estratégias de leitura que os levem a construir hipóteses de sentido, baseadas nos dados icônicos, nas anáforas, nos indicadores temporais e espaciais, assim como nos dados temáticos e enunciativos.

Esta nova forma de abordagem do texto rapidamente gerou resultados positivos, pois na maioria das vezes os aprendizes em um curto espaço de tempo já se sentiam capazes de compreender textos de suas áreas de especialidade, como declara Besse (1985, p. 30-31):

Il reste que cette méthode peut être motivante, en ce qu'elle donne aux étudiants l'impression qu'ils peuvent affronter des textes en L2 de difficulté comparable à ceux qu'ils sont accoutumés à pratiquer en L1[...]

A criação do Projeto Nacional de Francês Instrumental e do *Bulletin de Français Instrumental* em 1988 por professores da Pontifícia Universidade Católica (PUC) de São Paulo também contribuíram para a divulgação de pesquisas e reflexões acerca do ensino de francês instrumental no Brasil. É importante ressaltar que o ensino de línguas instrumentais no Brasil não se restringiu somente ao francês. Entre 1980 e 1990, a professora Maria Antonieta Alba Celani, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo coordenou o projeto *The Brazilian National ESP Project*. Esse projeto - cujo principal objetivo era preparar os professores de inglês para as aulas de inglês instrumental - contou com a participação de professores de 20 universidades e de 24 escolas técnicas localizadas em 18 diferentes estados brasileiros. Como também foi o caso da língua francesa, o público-alvo destes cursos de inglês instrumental era composto por estudantes,

²⁵ GALERY, E; BORGES, I. **Práticas de Leitura** (Francês Instrumental). Belo Horizonte: UFMG/PROED. 1983.

pesquisadores e profissionais da área científica que almejavam ler textos acadêmicos de suas áreas de especialidade. Além de ter ampliado a visibilidade do ensino de línguas instrumentais nas instituições de ensino brasileiras, esse projeto coordenado inicialmente pela professora Celani em torno do ensino de inglês instrumental galga outras dimensões que podem ser detectadas através, por exemplo, da realização em novembro de 2010 no campus da Universidade Federal do Espírito Santo do *I Congresso Nacional de Línguas Estrangeiras para Fins Específicos* e não mais seminários, ainda que nacionais, centralizados somente na questão da leitura instrumental como ocorrera nas décadas de 1980 e 1990.

Vale ressaltar que enquanto os programas de ensino concebidos para o Francês Militar e para o Francês língua de especialidade consideravam que o ensino do léxico em unidades isoladas ou por meio de glossários era suficiente para o tratamento de necessidades profissionais dos alunos de LE, as experiências vinculadas ao assim denominado FI adquirem alto grau de relevância no âmbito deste capítulo em que se pretende colocar em evidência a emergência gradativa do conceito de FOS. As experiências com FI demonstram que: a) o léxico de uma língua, ainda que especializado, não funciona como unidade isolada, mas pelo contrário, só adquire sentido pleno na rede de sentidos estabelecida por um texto, seja ele escrito ou oral; b) o material e as estratégias de ensino devem ser adequados às necessidades e interesses do grupo de aprendizes, transformando, assim, o professor no conceptor do curso. Tanto no que diz respeito à determinação do conteúdo programático como à seleção de suportes didáticos, o que é essencial tanto para o FI quanto para o FOS é o diálogo estabelecido entre o professor e seus aprendizes, considerados estes últimos como participantes do processo de concepção do programa de ensino.

Segundo Avolio (2009, p. 57) sempre houve na França muita resistência ao termo *instrumental* e, assim, preferia-se o uso da expressão *fonctionnel*, como podemos observar na afirmação abaixo feita na introdução de um manual concebido para a leitura de textos da área das ciências econômicas e sociais:

Singulièrement, parler de lecture fonctionnelle c'est donc suggérer à la fois que les apprenants en cause cherchent à acquérir une compétence de lecture susceptible de satisfaire des besoins informatifs déterminés (...) (LEHMAN, D. et al, 1980 : 5, grifo nosso)

Todavia, o termo francês funcional (FF) não diz respeito somente ao ensino de leitura em francês. O surgimento do FF data dos anos 1974-1975 e aconteceu em um período de significativas mudanças de ordem econômica no cenário internacional decorrentes do 1º choque do petróleo em 1973. Em relação ao FLE, podemos afirmar que a crise instaurada na época levou

à diminuição não somente da carga horária do seu ensino, mas também do número de escritórios de representação cultural e educacional da República Francesa em diversos países. Além destes fatores, a perda do status desta língua nas antigas colônias francesas também demonstrava que o número de aprendizes de francês sofria um expressivo declínio no contexto mundial.

Diante deste cenário não muito promissor, os responsáveis pela difusão do francês no exterior viram-se instigados a definir novas prioridades e medidas a serem adotadas. Assim, no lugar de um ensino escolar voltado para um grande número de crianças e adolescentes, optou-se por direcionar os esforços financeiros e metodológicos de maneira a cativar um novo público composto de adultos das áreas científicas, técnicas e profissionais que poderiam ser levados a ver na aprendizagem de uma LE uma maneira de alargamento de suas perspectivas de inserção no mercado de trabalho.

A escolha deste novo público foi motivada principalmente por representar uma oportunidade do ensino de francês a indivíduos considerados integrantes da elite de países tidos naquele momento como prioritários para o governo francês na realização de parcerias nas esferas econômica e política, como o Brasil, o México, a Indonésia, a Venezuela e a Nigéria.

Segundo Besse e Galisson (1980, p.36)²⁶, o FF era caracterizado pela especificidade dos públicos (científico e técnico), pelas prioridades dadas ao conteúdo programático na aprendizagem da língua (ensinava-se somente o que era considerado útil para os aprendizes) e pela necessidade de uma aprendizagem acelerada, ou seja, realizada em um curto espaço de tempo. Os autores acrescentam que este ensino nasceu do encontro das necessidades linguageiras de aprendizes específicos, da insuficiência dos métodos tradicionais para responder de forma adequada e rápida a estas necessidades e aos esforços de alguns professores para operar o mais rápido possível as adaptações que se impunham para « funcionalizar » o ensino de francês que realizavam.

“Monsieur Thibaut et le bec Bunsen”²⁷, de Louis Porcher representa para muitos autores o artigo que revolucionou a reflexão acerca do ensino do francês funcional. Para o autor, não deveria ocorrer um ensino de francês funcional, mas sim um ensino funcional do francês. Esta mudança justificava-se pela necessidade da busca de adequação do ensino à situação de aprendizagem e à utilização que seria feita da língua pelos aprendizes.

Logo no início deste artigo, Porcher afirma que o FF apresentava-se como uma renovação metodológica nos âmbitos linguístico e pedagógico, sendo, assim, necessária a mudança das

²⁶ BESSE, H. ; GALISSON, R. **Polémique en didactique**. Du renouveau en question. Paris : Clé International, 1980.

²⁷ PORCHER, L.(1976). **Monsieur Thibaut et le Bec Bunsen**. In: Études de Linguistique Appliquée, n.23, p.6-17

práticas, dos métodos e das estratégias adotadas até aquele momento no ensino do FLE. Para este autor :

[...] il s'agit en réalité d'une refonte complète de l'enseignement du français langue étrangère, où l'on se décide enfin à partir des objectifs (en s'efforçant par conséquent, pour la première fois, de les définir opératoirement) pour mettre en place, de façon seconde les outils pédagogiques adéquats à l'atteinte de ces objectifs (PORCHER, 1976, p.16, grifo nosso)

Várias foram as críticas feitas ao ensino do francês de especialidade realizado até aquele momento. A determinação dos conteúdos linguísticos adotada foi colocada em dúvida devido, sobretudo, às mudanças ocorridas nas abordagens linguísticas surgidas naquela época. De acordo com Lehmann et al (1980, p. 8), no livro²⁸ no qual apresentam o manual por eles concebido para o ensino de leitura em francês na área de ciências econômicas e sociais :

(...) les considérables développements qu'a connus la linguistique depuis une vingtaine d'années font qu'il est légitime – et inéluctable – de se tourner maintenant vers des linguistiques qui réintroduisent la question du sens, se donnent comme objet d'étude non pas seulement la langue mais la parole, non plus l'énoncé mais le texte (...), en somme donc le discours ainsi que les conditions de sa production : grammaire sémantique, linguistique de l'énonciation, pragmatique, grammaire textuelle, psycholinguistique, sociolinguistique, ethnolinguistique etc.

Desta forma, os materiais pedagógicos elaborados a partir de inventários lexicais e sintáticos não eram mais considerados adequados e suficientes para o ensino do francês funcional. Porém, para Porcher, a elaboração de um novo método não deveria basear-se em um método já existente de francês geral. Sobre esta questão, o autor cita o seguinte exemplo dado por Peter Stevens (1976, p. 9)

(...) il ne suffit pas de remplacer « voici M. Thibaut par « voici un bec Bunsen » pour avoir mis en place une méthode d'enseignement du français scientifique.

Assim, não bastaria somente trocar Monsieur Thibaut (um personagem do manual *Voix et Images de France*) por um termo técnico, neste exemplo, um Bico de Bunsen²⁹ para caracterizar um ensino como funcional.

Pesquisas como as de Richterich e Chancerel (1977)³⁰ demonstraram a importância da análise de necessidades reforçando a noção de que – desempenhando o aprendiz o papel principal

²⁸ LEHNMANN et al. **Lecture fonctionnelle de textes de spécialité**. Paris: CRÉDIF, 1980.

²⁹ Bico de Bunsen: Dispositivo usado em química para efetuar aquecimento de soluções em laboratório.

³⁰ RICHTERICH, R.; CHANCEREL, J. **Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language**. Oxford: Pergamon Institute of English, 1980.

no processo de ensino/aprendizagem – cada método utilizado deveria estar adaptado a um contexto local levando em conta o aprendiz e o meio no qual ele está inserido. Um curso de Francês Funcional seria, então, elaborado a partir de uma análise do público, do ambiente sociocultural, das situações nas quais ele interage e das funções linguageiras que ele deve dominar. Na definição proposta pelo *Dictionnaire de Didactique des Langues* (1976, p. 231), em um curso de Francês Funcional dever-se-ia procurar responder, entre outras, a perguntas como: *Quais funções linguageiras (quais atos de fala) o aprendiz terá que realizar com a língua estrangeira? Quais noções ele deverá expressar? Em quais situações e por quais canais de troca? Em relação com quais interlocutores?* Assim, para que o ensino pudesse ser o mais ajustado às especificidades dos aprendizes, o material a ser utilizado não deveria ser mais aquele fabricado, mas sim elaborado pelo professor como no FI.

Outra característica do FF foi a possibilidade de ser realizado com aprendizes sem nenhum conhecimento prévio do idioma. Desta forma, o contato com a área de interesse poderia acontecer desde o início da aprendizagem da língua francesa. Assim, não era mais necessário passar pelas duas etapas do *Français Fondamental* (níveis 1 e 2), conforme era previsto no programa dos cursos de especialidade. Esta mudança justificou-se pelo curto espaço de tempo de que os aprendizes dispunham assim como pelo conhecimento prévio de suas necessidades linguísticas, o que motivou um ensino desde o início voltado a atingir os seus objetivos

Lehmann et al (1980, p. 7)³¹ em ‘*Lecture fonctionnelle de textes de spécialité*’, livro no qual apresentam o manual por eles concebido para o ensino de leitura em francês na área de ciências econômicas e sociais, declaram na introdução da obra que seria possível utilizá-lo em quaisquer etapas da aprendizagem do francês:

(...) ce n’est ni un niveau I, ni un niveau II, ni un matériel de perfectionnement. Ceci ne lui interdit nullement d’être introduit – selon les publics concernés et leurs besoins d’apprentissage – à tel ou tel moment dans ce type de cursus ; mais le première caractère d’un matériel d’enseignement fonctionnel est de constituer une unité d’apprentissage relativement autonome, ce qui lui permet d’atteindre, en un temps et par des moyens limités, des objectifs clairement circonscrits.

Em relação ao protocolo de procedimentos didáticos, não existia nenhum específico, pois cabia ao professor fornecer a exploração pedagógica necessária do conteúdo de acordo com as características do público aprendiz.

³¹ LEHMAN, D. et al. **Lecture fonctionnelle de textes de spécialité**. À propos de « Lire en français les sciences économiques et sociales. ». Paris : CRÉDIF, 1980.

De acordo com Lehmann (1993, p. 115) no Francês Funcional não se ensinava mais *le français*, mas sim *du français*. Esta mudança é decorrente dos objetivos precisos de comunicação que os aprendizes de uma LE passaram a apresentar naquele momento. Consequentemente, a dimensão cultural foi colocada em segundo plano. Sobre esta questão, Porcher (1976, p.10) afirma que :

Il ne s'agit pas, par conséquent, de diffuser la langue française, de répandre un véhicule culturel lié à une certaine image planétaire, mais de mettre en place les moyens d'établir une langue française de communication dans un domaine restreint.

Assim, o ensino de francês funcional mostrou-se como um meio de mudança na visão predominante de que o francês era uma língua somente da arte e da cultura para transformar-se em uma língua de importância no contexto científico e técnico.

Todavia, em 1979 já era possível observar o início do declínio do FF, consequência direta das mudanças na política de difusão do francês. Proclamando uma “nova ordem cultural”, esta nova política baseava-se na idéia de que o ensino do francês era somente um dos aspectos da presença desta língua no exterior e, portanto, ações que resultassem na participação nas mídias e refletissem na opinião pública deveriam ser apoiadas a partir daquele momento.

Podemos afirmar, ainda, que não foram somente as mudanças de ordem política que culminaram no declínio do Francês Funcional. No âmbito da didática do FLE, diversos foram os questionamentos e reflexões que colocaram em dúvida sua eficácia. Besse e Galisson (1980, p.129) declaram que a abordagem funcional procurou colocar o aprendiz no primeiro plano das preocupações metodológicas, diversificou de certo modo os cursos colocados à disposição dos professores, destacou a importância da aprendizagem de uma competência de comunicação, mostrou que a compreensão (escrita e oral) poderia ser desenvolvida por outros meios além da expressão, entre outros. Porém, apesar da maioria destes direcionamentos terem sido integrados aos seus discursos e às vezes, as suas práticas pedagógicas, as propostas do Francês Funcional não eram mais suficientes para constituir uma nova metodologia do ensino das LE.

Esta insuficiência era causada, de acordo com estes autores (1980, p. 130), por quatro motivos. O primeiro refere-se ao fato desta abordagem estar fundamentada em conceitos até aquele momento mal dominados teoricamente e, em decorrência, as operações pelas quais eram argumentados estes conceitos não eram claras, nem evidentes, particularmente a passagem das necessidades aos objetivos, dos objetivos aos conteúdos e dos conteúdos aos instrumentos de aprendizagem.

O segundo motivo relacionava-se ao fato da abordagem funcional não formular muitos novos problemas e não trazer solução às questões sobre as quais a didática das línguas se interrogava habitualmente: problema da progressão linguística e extra-linguística, problema da conservação dos saberes, problemas das técnicas utilizadas etc.

Já a terceira causa desta insuficiência era decorrente dela não elaborar instrumentos que permitissem em um mesmo momento um trabalho coletivo na sala de classe e encaminhamentos individuais, apesar de buscar responder às necessidades de cada aprendiz.

O quarto e último motivo relacionava-se ao fato da abordagem funcional se interessar pelo ambiente exterior ao da classe e não se importar com aquilo que constitui o objeto central da didática das línguas: saber o que acontece ou pode acontecer em uma sala de aula, apoiando-se nas atitudes dos aprendizes.

Lehmann (1993, p. 108) também aponta como uma deficiência do Francês Funcional a negligência dada à dimensão cultural. Tendo esta abordagem evidenciado a competência de comunicação, era importante levar em consideração que uma intervenção didática limitada somente aos aspectos linguísticos não era capaz de preparar os aprendizes para enfrentar os obstáculos culturais que surgem na comunicação de indivíduos de diferentes culturas.

Já Challe e Lehmann (1990, p.80)³² apresentam outra explicação sobre o declínio do francês funcional. Para estes autores seu enfraquecimento apresentou-se como o sinal de seu êxito por ter anunciado e contribuído para a elaboração da abordagem comunicativa que passou a vigorar nos anos 1980. Assim, a hipótese levantada por estes autores foi a seguinte:

Cette hypothèse est que, dès le début des années 1980, le français fonctionnel avait rempli le rôle que certains didacticiens souhaiteraient lui voir tenir (...) : interroger la didactique du FLE dans son entier ; permettre la prise en compte de la diversité des publics, des besoins, des objectifs ; favoriser l'implantation de techniques nouvelles pour la détermination des contenus et, plus, généralement, de nouveaux outils de description linguistique ; desserrer l'étau des « méthodes », etc.

Desta forma, no que diz respeito à emergência do conceito de FOS, é importante ressaltar que no FF a análise de necessidades passou a ocupar o papel primordial na concepção de todo curso para públicos especializados. Assim como acontecia no Francês Instrumental, materiais pedagógicos elaborados a partir de inventários lexicais e sintáticos passam a não ser mais considerados adequados e suficientes nos cursos voltados para aprendizes que, em um curto

³² CHALLE, O. ; LEHMAN, D. **Le français fonctionnel entre l'alternative politique et le renouvellement méthodologique.** In : Le Français dans le Monde. Recherche et applications. Paris : Hachette, 1990. p. 74-80.

espaço de tempo, precisam aprender a língua francesa para utilizá-la na comunicação na profissão na qual atuam ou se preparam para atuar. Todavia, no FF os aspectos interculturais eram negligenciados, o que representou um ensino deficiente, uma vez que estes aspectos desempenham um importante papel, sobretudo nas relações profissionais entre indivíduos de diferentes nacionalidades. Entretanto, nos anos 80 vimos não somente o reforço da presença da cultura na Abordagem Comunicativa, como também o surgimento do conceito de intercultural.

Ao mesmo tempo em que a Abordagem Comunicativa no ensino de LEs 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*. Como afirma Mourlhon – Dallies, esta terminologia é a mais utilizada atualmente para denominar o ensino/aprendizagem de francês para públicos especializados.

[...] alors que dizaines d'appellations se sont succédées, l'une d'elle semble s'être imposée comme mode de désignation ordinaire du domaine, à savoir le Français sur Objectifs Spécifiques. On donne des cours de FOS, on est spécialiste de FOS etc. (MOURLHON-DALLIES, 2008, p. 48)

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 FOS 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 FOS 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 FOS 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 FOS apresenta grandes desafios, dentre os quais a necessidade de imersão em um novo contexto geralmente desconhecido mesmo na sua língua materna. Ao elaborar, por exemplo, um curso voltado para enfermeiros que realizarão estágios em hospitais franceses, o professor precisará conhecer não somente o vocabulário dessa área, mas também as situações vivenciadas e o papel desempenhado por esses profissionais na França, entre outros aspectos que não fazem parte do seu cotidiano como professor de francês. Sobre esta questão, Lehmann (1993, p. 13) afirma que:

Toute information concernant les comportements professionnels ayant cours dans tel pays, telle profession [...] est le plus souvent parfaitement étranger à l'enseignant, y compris dans son propre pays, surtout l'enseignement littéraire. Il en ignore les règles et les codes, ce monde est pour lui un mystère quasiment indéchiffrable.

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 FOS seja necessário fazer escolhas em relação ao que será ensinado em função dos objetivos dos aprendizes, é importante, segundo Moirand (1981, p.22-23)³³, 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.

Outra variável que passou a ser levada em consideração no ensino para públicos especializados a partir dos anos 1980 foi a interculturalidade. Sobre a importância dos aspectos culturais em um curso de FOS, Mangiante & Parpette (2004, p. 23)³⁴ declaram que:

³³ MOIRAND, S. **Situations d'écrit**: compréhension/production en français langue étrangère. Paris: CLE International, 1979.

³⁴ MANGIANTE, J.M; PARPETTE, C. **Le français sur objectif spécifique**: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris: Hachette, 2004.

Ils [les éléments culturels] ne sont donc ni visibles ni audibles directement. Ils jouent pourtant un rôle important dans l'organisation des institutions et dans les relations entre les individus, tant sur le plan comportemental que langagier.

Estes autores ainda acrescentam que as informações sobre os aspectos culturais não necessariamente devem ser dadas na LE. Principalmente com aprendizes iniciantes, cuja proficiência no francês é baixa, estes aspectos podem ser trabalhados na língua materna a fim de não prejudicar a compreensão da informação que está sendo dada.

Cabe ainda ressaltar que uma formação em FOS pode ser resultado de duas perspectivas distintas: a de demanda e a de oferta. No primeiro caso, ela responde a um pedido de formação feito pelo futuro aprendiz, como no caso de um grupo de profissionais do setor agrícola que se vêem obrigados a estudar a língua francesa no período de quatro meses antes de viajar para a França a fim de participar de um treinamento na área agrícola. Já no segundo caso, um curso de FOS é proposto por um profissional ou um centro de línguas sem que haja uma prévia solicitação por parte do futuro aprendiz. Várias instituições de ensino, como a Aliança Francesa e a *Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP)* já há alguns anos oferecem em seus leques de opções cursos voltados para diferentes áreas – como a empresarial e a de turismo –, visando atrair novos clientes que se matriculam neste cursos por acreditarem que a aprendizagem do francês será, entre outros, uma forma de enriquecer o currículo e aumentar as oportunidades futuras de ascensão profissional.

A própria CCIP oferece exames que visam avaliar a competência de comunicação escrita e oral em língua francesa nas principais situações da vida profissional em diversas áreas do mundo profissional: negócios, turismo e hotelaria, secretariado, ciências, saúde e medicina.

Estes exames - intitulados *Diplômes de Français Professionnels (DFP)* e propostos de acordo com os diferentes níveis do *Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues* - são destinados a candidatos cujo francês não é a língua materna que visem valorizar seus conhecimentos neste idioma por meio da obtenção de um diploma oficial aplicado em diversos países e reconhecido internacionalmente. Atualmente, são onze os diplomas oferecidos, a saber:

- Dois diplomas de francês profissional generalista: o *DFP A2* e o *DFP B1*;
- Três diplomas de francês profissional na área de negócios: *DFP Affaires* nos níveis B2, C1 e C2;

- Seis diplomas de francês profissional em áreas de especialidade: *DFP Secrétariat* B1 e B2, *DFP Tourisme et Hôtellerie* B1, *DFP Scientifique et Technique* B1, *DFP Medical* B2 e *DFP Juridique* B2.

Enfim, neste capítulo cujo objetivo foi o de apresentar a emergência gradativa do conceito de FOS foi possível constatar que ao longo dos anos o ensino do FLE para públicos especializados passou por diversas transformações, fruto das especificidades de cada abordagem.

Experiências didáticas desta natureza existem desde o século XIV nas escolas fundadas pelos mercadores a fim de formar futuros comerciantes aptos à comunicação nas trocas comerciais entre países. No Francês Militar, surgido no século XX logo após o término da 1ª Guerra Mundial e voltado para os soldados das colônias francesas na África que haviam sido recrutados para atuar no exército francês, o enfoque dado era no ensino e na aprendizagem do léxico específico da profissão militar. Este enfoque também foi característico no Francês Língua de Especialidade, ensino voltado para estudantes e profissionais das áreas técnica e científica limitado a aspectos lexicais por meio dos glossários referentes à área de especialidade do aprendiz.

Todavia, a partir do Francês Instrumental passou-se a ter consciência que a delimitação preliminar de conteúdos de ordem lexical é somente uma ajuda na preparação de um curso e, assim, os glossários devem ser vistos como uma dentre as diversas ferramentas a serem utilizadas no ensino do francês para públicos especializados. Ademais, as concepções cognitivas surgidas a partir dos anos 1970 enfatizaram a contribuição do aprendiz no seu processo de aprendizagem, o que motivou o constante diálogo entre o aprendiz e o professor na elaboração e na determinação do conteúdo programático de um curso de LE.

Desta forma, pode-se afirmar que no Francês Instrumental surgido nos países da América Latina no início dos anos 1970- caracterizado pelo ensino voltado para alunos que possuem a necessidade da aprendizagem da língua francesa a fim de ter acesso à bibliografia em sua área de formação - este papel primordial ocupado pelo aprendiz gerou uma mudança no enfoque de uma pedagogia centrada no método para uma pedagogia que passou a buscar a adequação do material empregado assim como as estratégias de ensino às necessidades e interesses dos grupos de aprendizes. Outra mudança significativa no ensino para públicos especializados diz respeito ao papel do professor, que passa a ser o responsável em elaborar o material pedagógico pela necessidade da constante adequação às necessidades específicas dos aprendizes, assumindo, assim, o papel de professor-conceptor.

Já o Francês Funcional, voltado não somente para indivíduos das áreas científica e técnica, mas também de outras áreas como a de negócios, direito, turismo e hotelaria, surge nos anos 1974 após a crise mundial do petróleo em 1973. A necessidade de adequar o ensino à situação de aprendizagem e à utilização que os aprendizes fariam do FLE são as principais questões desta abordagem, que se baseou na análise das necessidades do público para a elaboração do curso para públicos especializados. Todavia, visando mudar a visão predominante de que a língua francesa era uma língua somente da arte e da cultura, os aspectos interculturais foram deixados à parte, o que pode ser apontado como uma das causas do enfraquecimento desta abordagem. Porém, apesar de ter sido considerado por muitos como insuficiente, os questionamentos levantados pelo Francês Funcional contribuíram decisivamente para a elaboração das abordagens comunicativas que se fortaleceram a partir dos anos 1980.

Juntamente com o desenvolvimento e a expansão da Abordagem Comunicativa, surge na França a terminologia *Français sur Objectifs Spécifiques (FOS)*, atualmente utilizada para denominar o ensino/aprendizagem de francês para públicos especializados. Esta abordagem tem como principal característica a preocupação em determinar claramente no início da formação por meio da análise de necessidades quais competências linguísticas e culturais serão desenvolvidas no curto espaço de tempo disponível, visando, assim, atingir os objetivos precisos daquele que ocupa o papel principal no processo de ensino/aprendizagem: o aprendiz.

É importante ressaltar que o FOS não é uma área distinta do FLE, mas sim uma subárea do ensino de francês língua estrangeira. De acordo com Mangiante e Parpette (2004, p. 159)³⁵, o FOS pode ser considerado como a expressão de maior êxito da metodologia comunicativa, pois a melhor maneira de compreender a Abordagem Comunicativa consiste sem nenhuma dúvida em debruçar-se no estabelecimento de um programa de FOS.

³⁵ MANGIANTE, J.M.; PARPETTE, C. **Le Français sur Objectif Spécifique** : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours. Paris : Hachette, 2004.

Capítulo 3: Material e métodos

3.1 Metodologia de pesquisa

Indagando se um curso de FOS propriamente dito para secretárias seria viável para aprendizes com pouco ou nenhum conhecimento do idioma - ainda que já inseridos no mercado de trabalho - ou se seria necessário iniciar a formação por um curso de FLE, esta pesquisa tem como objetivos os de descrever, analisar e principalmente discutir uma experiência de ensino/aprendizagem de francês voltada para profissionais de secretariado. Sendo assim, os procedimentos da abordagem qualitativa nos pareceram os mais adequados.

Segundo Oliveira (2005, p. 41)³⁶, a abordagem qualitativa pode ser conceituada como sendo um processo de reflexão e análise da realidade através de métodos e técnicas para compreensão detalhada do objeto de estudo. Esta abordagem visa buscar informações fidedignas para se explicar em profundidade o significado e as características de cada contexto em que se encontra o objeto de pesquisa. Para Khoury (2008, p. 126), a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicos neste tipo de abordagem. O pesquisador é o instrumento chave, pois tem contato direto com o ambiente natural – fonte direta para coleta de dados – e com a situação investigada.

Strauss e Corbin (2008, p. 21)³⁷ afirmam que a importância da abordagem qualitativa é que ela garante um senso de visão, no qual o pesquisador quer seguir junto com a pesquisa. Para Rew, Bechel e Sapp (1993: apud op. cit.) adequação, autenticidade, credibilidade, intuição, receptividade, reciprocidade e sensibilidade são alguns dos atributos necessários para pesquisadores qualitativos.

Esse processo implica em estudos segundo a literatura pertinente ao tema, observações, aplicação de questionários, entrevistas e análise de dados, todos apresentados de forma descritiva.

Todavia, esta pesquisa não se restringiu a dados qualitativos. A abordagem quantitativa também foi empregada com o intuito de obter dados mensuráveis através da utilização de recursos e técnicas estatísticas, como no caso do tratamento das informações obtidas nos questionários. De acordo com Oliveira (2005, p. 43), adotar a prática de combinar técnicas de análise quantitativa com técnicas de análise qualitativa proporciona maior nível de credibilidade e

³⁶ OLIVEIRA, M.M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Recife: Bagaco, 2005.

³⁷ STRAUSS, A. CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada**. Tradução de Luciane de Oliveira da Rocha. Porto Alegre: Artmed, 2008.

validade aos resultados da pesquisa, evitando-se, assim, o reducionismo por uma só opção de análise. Esta visão também é compartilhada por Strauss e Corbin (2008, p. 44), que afirmam que o pesquisador deve fazer uso de todo e qualquer método disponível a fim de construir uma teoria densa, bem desenvolvida, integrada e ampla.

Ao participar do curso objeto deste estudo como professora, passei a desempenhar o papel de observadora-participante, pois fiz parte do contexto que estava sendo observado/investigado, não somente modificando-o, mas também sendo por ele modificada.

De acordo com Martins (2006, p.25)³⁸, a significância de uma pesquisa na qual há a presença de um observador-participante é evidenciada pela riqueza, profundidade e singularidade das descrições obtidas. Todavia, é preciso neste tipo de observação atentar-se para evitar produzir um relatório do cotidiano sem nada de novo e com características próprias do senso comum.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados e informações nesta pesquisa foram a o questionário e a entrevista. O uso do questionário justifica-se como sendo esta a forma mais usada para coletar dados, uma vez que possibilitam, segundo Nunan (1992)³⁹, obter informações que refletem com precisão o que o informante quer dizer. Para Cervo e Bervian (1983, p.159)⁴⁰, o questionário possui a vantagem de os respondentes sentirem-se mais confiantes, dado o anonimato, o que possibilita coletar informações e respostas mais reais.

Ao longo desta pesquisa foram utilizados dois questionários. O primeiro (Anexo A), aplicado no início do curso, teve o objetivo de não somente descrever as características do grupo pesquisado, mas também reconhecer as necessidades destes aprendizes em relação à aprendizagem do francês com objetivos específicos.

O segundo questionário (Anexo B), aplicado ao final do 1º módulo, procurou obter as opiniões dos aprendizes em relação a vários aspectos do curso, tais como o conteúdo, o material utilizado, a duração, entre outros.

Ao final do 2º módulo do curso, a entrevista foi utilizada como instrumento de coleta de dados por acreditar que este instrumento de pesquisa proporcionaria outro tipo de interação com os entrevistados, além da possibilidade de obter uma descrição detalhada da opinião dos participantes do curso de francês. Estas entrevistas foram gravadas com a permissão dos aprendizes e posteriormente transcritas, conforme apresentado no 7º capítulo desta dissertação.

³⁸ MARTINS, G.A. **Estudo de Caso: Uma Estratégia de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

³⁹ NUNAN, D. **Research Methods in Language Learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

⁴⁰ CERVO, A.L. BERVIAN, P.A. **Metodologia científica para uso dos estudantes universitários**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

3.2 Contexto da pesquisa: O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado”

Em novembro de 2008 entrei em contato com a vice-diretora do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo (Sinsesp) – sra. Maria do Carmo – e expus o meu interesse em oferecer um curso de francês para secretárias. Além de ter obtido logo neste primeiro contato a permissão de ministrar as aulas em uma sala do sindicato, a vice-diretora se propôs a enviar um e-mail de divulgação deste curso a todos os profissionais associados ao Sinsesp (Anexo C). Conforme pode ser observado no anexo, inicialmente o curso seria oferecido no período matutino. Porém, como o objetivo ao oferecer esta formação no Sinsesp era ter como público de profissionais atuantes no mercado de trabalho como secretárias, este horário não era satisfatório, uma vez que o horário de expediente em um escritório geralmente inicia-se às 8h e estende-se até às 18h. Assim, o horário de oferecimento de curso mudou para o horário noturno, das 19h30 às 21h30.

O meu 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 FOS é a análise de necessidades, seria necessário que eu me atentasse às especificidades daquela formação a fim de elaborar um curso que atendesse às necessidades das aprendizes matriculadas naquele curso. Assim, um questionário 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, localizado na rua Tupi, 118, Pacaembu, São Paulo. 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 nosso objetivo era oferecer uma formação para profissionais com nenhum ou com pouco conhecimento de francês.

3.3 Caracterização do grupo

A fim de obter dados que caracterizassem não somente o grupo pesquisado, mas também nortearassem a elaboração do programa deste curso, o primeiro instrumento de coleta de dados foi um questionário aplicado no início das aulas. Optou-se em elaborar um questionário (Anexo A), constituído de 15 questões (10 fechadas e 5 abertas), que permitiu obter informações importantes a respeito dos aprendizes, conforme apresentamos a seguir:

Gráfico 1: Sexo e estado civil

Gráfico 2: Idade

Conforme observamos nos gráficos 1 e 2, a turma era composta por 13 mulheres, o que para mim não foi uma surpresa, já que poucos são os homens que atuam como secretários. Destas 13 alunas, 9 eram solteiras, 3 casadas e 1 divorciada.

Em relação à faixa etária, a maioria dessas alunas possuía entre 20 e 30 anos (38%), enquanto 31% encontrava-se na faixa entre 41 e 50 anos e, 23%, entre 51 e 60 anos. Já a minoria (8%) possuía entre 31 e 40 anos.

Escolaridade	Quantidade e curso realizado
Ensino médio	2
Ensino médio profissionalizante	4 (Curso técnico em secretariado → 3) (Curso técnico em publicidade → 1)
Ensino superior	7 (Secretariado → 6) (Letras – Português/Inglês → 2) (Comércio exterior → 1)
Pós-graduação	2 (Organização e métodos → 1) (Gestão ambiental → 1)

Tabela 1: Escolaridade

De acordo com os dados desta tabela, a maioria das alunas tinha formação superior (54%) e duas das que possuíam um diploma de graduação prosseguiram nos estudos realizando cursos de pós-graduação *latu sensu*. As outras 6 alunas possuíam ensino médio como maior nível de escolaridade, tendo 4 delas obtido um diploma de um curso técnico profissionalizante.

Um dado relevante para esta pesquisa foi o fato de 9 alunas (68%) possuírem formação em nível técnico ou superior em secretariado, o que indicava que provavelmente a maioria dessas alunas atuava no mercado de trabalho como secretárias.

Gráfico 3: Profissão

Gráfico 4: Tempo de atuação na área de secretariado

Gráfico 5: Associadas ao Sinsesp

Conforme previ analisando a tabela referente à escolaridade, o gráfico 3 me permitiu confirmar que a maioria das alunas inscritas no curso (9) trabalhava como secretária. As outras alunas, apesar de não atuarem diretamente como secretárias, mostraram interesse em participar deste curso por realizarem algumas tarefas comuns às secretárias, tais como atendimento telefônico e recepção de estrangeiros (no caso da recepcionista), participação de reuniões, organização de viagens e administração do serviço de terceiros (como no caso da supervisora administrativa e da *facilities*). A única que ao meu ver realizava tarefas que mais se distanciavam daquelas exercidas por uma secretária era a publicitária. Porém, esta aluna me disse que estava ciente que o enfoque que eu daria neste curso seria a área de secretariado e que, mesmo assim, gostaria de cursá-lo.

O gráfico 4 demonstra que 45% das alunas atuavam na profissão há mais de 20 anos, 44% entre 1 e 10 anos e 11% entre 11 a 20 anos. Quando questionadas se eram associadas ao sindicato da classe, a maioria (68%), disse que sim, o que representa a totalidade das alunas que trabalham como secretárias.

Gráfico 6: Conhecimento de línguas estrangeiras

Gráfico 7: Conhecimento de francês

Gráfico 8: Trabalha ou trabalhou em empresa francesa

A análise dos gráficos 6 nos permite averiguar que a maioria das alunas estudava ou já havia estudado uma ou mais línguas estrangeiras, sendo o inglês o idioma com a maior porcentagem (42%), seguido pelo espanhol (33%), italiano (8%) e alemão (4%). Somente 3 (13%) inscritas no curso declararam nunca ter estudado outras línguas além da portuguesa.

Já em relação à língua francesa, apenas 5 (38%) já haviam estudado este idioma antes de se matricular neste curso. Dentre essas 5 alunas, a 1ª estudou durante 1 semestre na Aliança Francesa de Paris, a 2ª, durante 3 semestres nos cursos extracurriculares da Letras – FFLCH – USP, a 3ª, durante 2 anos no Mackenzie, enquanto a 4ª e a 5ª estudaram francês durante 5 anos na época em que esta língua fazia parte da grade curricular nas escolas de 1º e 2º graus.

Estes dados confirmaram a minha hipótese inicial assim como o meu objetivo de oferecer um curso para secretárias com nenhum ou pouco conhecimento da língua francesa.

Quando questionadas se já trabalhavam ou haviam trabalhado em alguma empresa na qual fosse necessário o conhecimento deste idioma, somente 2 alunas responderam sim a essa questão. Dentre aquelas que responderam “não”, uma aluna fez o seguinte comentário:

Aluna D - -“Futuramente a empresa em que trabalho abrirá uma filial na França”

Esta afirmação demonstrou que esta aluna via na aprendizagem do francês uma maneira de se preparar para a expansão da empresa na qual trabalhava.

As duas últimas perguntas do 1º questionário tiveram como objetivo averiguar os estereótipos dessas alunas em relação à França e ao povo francês. As respostas obtidas à pergunta “Quando você pensa na França, quais as 5 palavras ou idéias que vêm espontaneamente a sua mente?” foram as seguintes:

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, cafeterias, 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”

As respostas obtidas à pergunta “E quando pensa nos franceses? Indique 5 palavras ou ideias.” foram:

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

O que foi possível averiguar nestas duas questões que buscaram averiguar 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 este fenômeno relaciona-se ao fato da língua francesa e do 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.

Capítulo 4: Concepção do curso experimental

4.1 Protocolo para concepção de um curso de FOS

Na elaboração do curso objeto desta pesquisa foram utilizados os procedimentos característicos de uma formação em FOS. Primeiramente, foi realizada a análise das necessidades e/ou dos desejos das aprendizes inscritas no curso. Nesta etapa inicial, a pesquisadora-professora procurou por meio das respostas obtidas no questionário aplicado na 1ª aula determinar as necessidades de formação, ou seja, as situações de comunicação com as quais as aprendizes eram naquele momento ou seriam futuramente confrontadas no cotidiano profissional como secretárias.

O segundo passo foi o levantamento de um corpus discursivo levando em consideração o nível iniciante na aprendizagem da língua francesa destas aprendizes, conforme revelado no 1º instrumento de coleta de dados.

A terceira etapa consistiu na seleção, dentre os conteúdos previamente identificados, daqueles que seriam exequíveis ao longo do curto espaço de tempo disponível para formação: 30 aulas com duração de duas horas ministradas ao longo de oito meses, totalizando 60 horas.

A etapa seguinte foi caracterizada pela concepção de uma progressão de objetivos comunicativos igualmente exequíveis durante as 60 horas de duração do curso.

A quinta e última etapa foi dedicada à elaboração das atividades didáticas a serem desenvolvidas ao longo do curso “Língua francesa para profissionais de secretariado”.

4.2 Análise de necessidades

Para a elaboração de um curso que atenda aos objetivos dos aprendizes de uma formação em FOS, é necessário que uma análise das necessidades e dos objetivos específicos deste grupo seja levada em conta no processo de ensino – aprendizagem, pois como afirma Cuq & Gruca (2002, p. 327)⁴¹, a própria denominação dada ao FOS demonstra a importância desta análise.

De acordo com Richterich (1985, p. 48) apud Cuq & Gruca (2002, p.327)⁴², a identificação das necessidades em um curso de línguas estrangeiras deve se traduzir em objetivos, em conteúdos, em ações e em programas. Desta forma, a identificação das necessidades

⁴¹ CUQ, J.P; GRUCA, I. *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, 2002.

⁴² Ibid., p. 327.

linguageiras, a formulação dos objetivos de aprendizagem e a definição dos conteúdos de aprendizagem são as três operações indispensáveis neste contexto. Assim, ela constitui uma ferramenta que o professor terá para melhor adaptar o seu ensino ao grupo de aprendizes.

No 1º questionário aplicado, as necessidades ou as projeções de necessidades foram identificadas a partir das respostas dadas às questões de número 11, 12 e 13.

Principais atividades exercidas	
Administração da agenda de compromissos do executivo	13,7%
Organização e participação de reuniões	
Controle e coordenação do fluxo de pagamentos do executivo	
Organização de viagens nacionais e internacionais	11,7%
Atendimento telefônico	
Redação de e-mails	9,8%
Arquivamento de documentos físicos	7,8%
Recepção de visitantes estrangeiros	5,8%
Administração de serviços de terceiros (motoristas, limpeza, segurança)	
Organização de eventos	3,9%
Visita a clientes	1,9%
Apresentações para a diretoria	

Tabela 2: Principais atividades exercidas pelas secretárias da pesquisa

Como sou detentora de um diploma do curso de graduação em secretariado e já tive a experiência de atuar como secretária, eu possuía um amplo conhecimento das atividades exercidas por esta profissional. Porém, optei por solicitar que as alunas elencassem as cinco principais tarefas exercidas na empresa onde elas trabalhavam para que o programa deste curso fosse elaborado a partir das necessidades destas profissionais, e não baseado naquilo que eu achava mais importante como professora de francês/secretária executiva. Assim, os dados obtidos

nesta tabela serviram como ponto de partida para a concepção do conteúdo programático do curso.

A aprendizagem do francês é...	
Uma necessidade profissional futura	26%
Um elemento de formação pessoal	18%
Um elemento de formação profissional	14%
Uma maneira de descobrir uma língua diferente daquelas já estudadas	
Um “Q”a mais no currículo	
Uma maneira de ter acesso a obras literárias ou artísticas em língua francesa	7%
Outro(s)	
Uma necessidade profissional imediata	0%

Tabela 3: Motivos para a aprendizagem do francês

Baseada no modelo proposto por Pendanx (1998, p. 12)⁴³, foi solicitado às alunas que assinalassem uma ou mais respostas que melhor representassem o que a aprendizagem do francês significava para elas naquele momento inicial do curso. A maioria respondeu que aprender esta língua representava uma necessidade profissional futura. Conforme os dados apresentados nessa tabela e nas justificativas abaixo apresentadas por 11 alunas, posso afirmar que a maioria destas alunas via na aprendizagem do francês uma possibilidade de melhores oportunidades e ascensão na vida profissional.

Aluna A - *“Para aprimoramento na minha profissão e ser um diferencial no meu currículo*

Aprender mais um idioma que pode ser um auxílio para viagens futuramente”

Aluna B - *“Trabalho em uma empresa francesa, que muito embora utiliza (sic) o inglês como língua universal, é bem visto quem se expressa também no idioma francês!”*

⁴³ PENDANX, M. **Les activités d'apprentissage en classe de langues**. Paris: Hachette, 1998.

Aluna C - *“Achei uma ótima oportunidade para enriquecer meus conhecimentos e “curriculum”*

Aluna D - *“Na sociedade em que vivemos é necessário mais de um idioma. Até mesmo por motivos pessoais, onde agregamos conhecimento estudando o francês.*

No mercado de trabalho no Brasil, poucas pessoas têm oportunidades de conhecer – fazer um 2º idioma”

Aluna E - *“Aumentar conhecimentos”*

Aluna F - *“Visando justamente melhorar o meu currículo optei pelo aprendizado do francês, que eu nunca havia me programado antes para estudar, nem sequer havia imaginado”*

Aluna G - *“Aprender idiomas é importantíssimo para a atuação profissional e comunicação pessoal”*

Aluna H - *“Simplesmente adoro a língua francesa”*

Aluna I - *“Conhecer cada vez mais uma língua é importante
Acho chic essa língua”*

Aluna J - *“Tenho prazer em estudar o idioma, é uma realização pessoal
Quero ter acesso à leitura em língua francesa”*

Aluna K - *“Importante estudar e aprimorar novos conhecimentos e aperfeiçoar”*

Aluna L – Não respondeu

Aluna M – Não respondeu

Já a 13ª consistiu em saber o que as alunas gostariam de aprender nesse curso. As respostas me demonstraram o grande interesse e motivação dessas alunas em iniciar a

aprendizagem do francês. Mesmo sendo o início do curso, muitas delas já afirmavam que gostariam de prosseguir os estudos até obterem a fluência neste idioma. As respostas obtidas foram as seguintes:

Aluna A – “Como se apresentar, falar ao telefone, verbos e ter uma conversação básica”

*Aluna B - “Falar e escrever em conversações e e-mails, e se possível, ser fluente!
- Um pouco de literatura francesa seria apreciado!”*

Aluna C - “Continuar com a gramática – Cartas comerciais (indicação de livros), continuar com a conversação”

Aluna D - “Na verdade não quero parar... Você poderia continuar uma etapa intermediária – Gostaria de aprender nomes de coisas que temos em restaurantes, comidas, etc. Tudo será bem vindo!”

Aluna E - “Falar em francês e conhecer um pouco deste país”

Aluna F – “Os elementos essenciais para me relacionar com outras pessoas em francês, falar o básico porque eu não tenho nenhuma noção do idioma”

Aluna G - “Tudo”

Aluna H - “Falar, comunicar-me, pois a gramática reviso em casa, sempre”

Aluna I - “Básico para conversação”

Aluna J - “Quero aprender tudo, quero entender e falar o idioma”

Aluna K - “Falar em francês”

Aluna L - “Conversação”

Aluna M - Não respondeu

4.3 Avaliação intermediária do módulo de formação

Ao final da 15ª aula deste módulo, foi aplicado um questionário (Anexo B) no qual as alunas pudessem opinar sobre o conteúdo, material utilizado, duração do curso, entre outros.

Seguem abaixo as respostas obtidas:

Gráfico 9: Resposta à pergunta: O curso de língua francesa para profissionais de secretariado correspondeu às suas expectativas?

Conforme observamos no gráfico, o curso “Língua francesa para profissionais de secretariado - módulo 1” atendeu às expectativas de todas as alunas inscritas.

As justificativas apresentadas por essas alunas foram:

Aluna A - Por ser uma língua diferente e estar gostando de aprender. Passei a tomar contato com a língua, a qual desconhecia completamente e conseqüentemente apreciar o idioma e querer continuar com o curso.

Aluna B - Através do curso, consegui adquirir um pouco de conhecimento da língua francesa. Com vocabulário básico consigo ser compreendida.

Aluna C - Gostei muito, apesar de não ter dominado, sei que vou ainda aprender mais. Gostei também de conhecer todas e você, valeu muito.

Aluna D - Temos aprendido vocabulário relacionando a nossa área de atuação. Não tinha conhecimento do idioma e hoje consigo comunicar-me numa ligação telefônica, anotações de recados.

Aluna E - Eu não tinha noção alguma sobre o idioma. Considero este estágio do curso muito bom, pois a didática adotada não é cansativa e nos faz ter maior interesse em aprender. Porque foi usado como base no meu aprendizado o vocabulário da minha profissão.

Aluna F - Nesse curso tenho conhecimento da língua e ensina como se comportar e falar em várias situações, principalmente na área secretarial que é o meu objetivo. Dessa forma, o curso tem atendido as minhas expectativas.

Aluna G - Sim, pois une os conhecimentos básicos a situações cotidianas dos profissionais de secretariado. Abriu uma porta a mais para trabalho. O currículo foi enriquecido.

Aluna H - Tem correspondido muitíssimo! Me surpreendeu. Superou as expectativas.

Aluna I - Todas as aulas foram ministradas com muita didática, clareza nas explicações e excelente dinâmica.

Aluna J - É um curso dinâmico e com ótimo conteúdo, voltado para os profissionais de secretariado.

Aluna K - O curso é específico, bem elaborado, perfeito para uma profissional que se inicia como secretária.

Aluna L - Porque relaciona as aulas ao dia a dia das secretárias e ao nosso dia a dia.

Aluna M - Para um curso de uma aula por semana, o curso ofereceu uma base gramatical boa para ler textos em francês.

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

Gráfico 10: Resposta à pergunta: Você considerou adequado o conteúdo programático apresentado no início do curso?

Elaborado a partir das respostas obtidas no 1o questionário, assim como no meu conhecimento acerca da área de secretariado, o conteúdo visto neste módulo do curso foi considerado adequado por 100% das alunas.

Ao solicitar que justificassem suas respostas, obtive as seguintes respostas:

Aluna A – Acredito estar tudo dentro do esperado.

Aluna B - A apostila é fácil de ser entendida.

Aluna C – Apostila, exercícios, cd.

Aluna D – O conteúdo está adequado principalmente porque muitas de nós não tinha nenhuma noção do idioma.

Aluna E - Acredito que a didática utilizada neste conteúdo do 1º semestre foi pertinente para os que não conheciam o francês. Estudamos bastante coisa num curto espaço de tempo e 1 vez por semana, sem perder o interesse pela língua.

Aluna F - Gostei da apostila porque contém o material adequado para o início de um diálogo e assuntos que são utilizados no cotidiano.

Aluna G - Sim, porque ele foi desenvolvido durante o curso.

Aluna H - Muito adequado. Conteúdo super abrangente.

Aluna I - O enfoque foi essencialmente preparado para profissionais de secretariado, o que nos foi de grande valia, pois já nos proporciona uma aplicação imediata do conteúdo.

Aluna J - O material (livro e caderno de exercícios) tem bom conteúdo.

Aluna K - A elaboração do conteúdo, simplificado, de uma maneira acessível, idealizado de uma maneira prática, sucinta e agradável.

Aluna L - Foi bom saber as diferenças entre uma conversa formal e uma informal. Estão relacionadas, as aulas, com o contato pessoal e o contato indireto (telefone, e-mail)

Aluna M - Porque tratou dos diálogos principais iniciais de uma conversação

Gráfico 11: Resposta à pergunta: Além dos tópicos apresentados no conteúdo programático, você gostaria que fosse acrescentado algum outro?

A maioria das alunas (7) acreditou não ser necessário o acréscimo de nenhum outro tópico àqueles propostos pela professora no início do curso, enquanto as outras 6 fizeram as seguintes sugestões:

Aluna D - Mais gramática, conversação ao telefone, reserva de passagens aéreas, hotéis. Fazendo compras (moeda) e como pedir pratos/lanches num restaurante.

Aluna E - Como podemos pedir algo num restaurante, como nos comunicar numa viagem; como falamos nomes de comidas, bebidas, alimentos. Desculpe caso estes itens estejam na apostila deste semestre... posso estar falando sem saber.

Aluna F - Estou satisfeita com o conteúdo, pois nele eu posso ter uma base do idioma e com o tempo me desenvolver.

Aluna H - Todo e qualquer outro tópico.

Aluna I - Além do que já estamos revendo, conteúdo específico para secretariado, estou certa de que seria bastante interessante termos contato com a cultura e costumes do povo francês.

Aluna K - Está dentro da expectativa. Para uma iniciante como secretária, está bom, talvez com o dia a dia problemas possam surgir, mas têm que ser analisados e

acrescentados no conteúdo de acordo com as necessidades.

Caso eu tivesse a oportunidade de oferecer este curso no semestre seguinte, estas sugestões seriam levadas em consideração na elaboração do conteúdo programático do 2º módulo.

Gráfico 12: Resposta à pergunta: Você considera o material utilizado adequado?

Quando questionadas sobre o material utilizado ao longo do curso, todas as alunas afirmaram tê-lo considerado adequado. As justificativas foram:

Aluna A - Por ter o que precisamos ao nosso alcance: professor, apostila, cd etc.

Aluna B – Achei a apostila bem completa, com bastantes exercícios.

Aluna C - No meu caso, sim, pois a compreensão foi perfeita. Me satisfez o material. Só com a prática da profissão é que se vai percebendo a necessidade de acrescentar outros materiais.

Aluna D - Porque apresenta conteúdo que permite aprender noções básicas do idioma.

Aluna E – A apostila foi muito bem elaborada/montada. Gostaria também de mais exercícios durante as aulas, pois interagindo com as colegas nos soltamos mais,

praticamos mais e nos familiarizamos mais com o idioma.

Aluna F - A apostila é objetiva e com explicações úteis que ajuda o entendimento da língua. Porém, apreciaria muito se tivéssemos mais aulas de áudio, através de CDs, para prática da pronúncia e audição.

Aluna G - Sim, pois atende às necessidades dos alunos no primeiro estágio.

Aluna H - A apostila utilizada é muito boa

Aluna I – Não respondeu

Aluna J - É um material atual (novo no mercado) e tem a ver com a profissão de secretária.

Aluna K - Não respondeu

Aluna L – Não respondeu

Aluna M - Excelente livro, ótima escolha junto a parte audível.

Gráfico 13: Resposta à pergunta: Você encontrou dificuldades no curso até este momento?

Gráfico 14: Resposta à pergunta: Qual habilidade oferece maior dificuldade?

Causas	
Material escolhido	0%
Metodologia do professor	0%
Pouco conhecimento da língua	84%
Outros motivos	16%

Tabela 4: Causas para as dificuldades encontradas na aprendizagem do francês

Os gráficos 13 e 14, assim como a tabela 6 demonstram que 77% das alunas encontraram alguma dificuldade na aprendizagem do francês durante as 15 aulas do curso. Dentre estas 10 alunas, a maioria (47%) afirmou “falar” ser a habilidade com maior nível de dificuldade, seguida por “escrever” (33%), “ouvir” (13%) e “ler” (7%).

Segundo estas alunas, as possíveis causas para estas dificuldades referem-se ao pouco conhecimento que possuem da língua estudada, assim como aos seguintes motivos:

Aluna - Também preciso ter uma melhor dedicação aos estudos.

Aluna E - Acho que eu posso me esforçar mais na parte oral e conjugação de verbos. É preciso estar atenta na colocação dos acentos e na escrita.

Aluna D - Sinto que para escrever as palavras é mais difícil do que ler e falar, mas acredito que com mais dedicação de minha parte eu consiga desenvolver melhor a

escrita.

Aluna C - Não por sua culpa e sim minha.

Aluna K - Dificuldade em formar frases, colocando os verbos de uma maneira correta.

Aluna L - Acabei confundindo as pronúncias com inglês.

Gráfico 15: Resposta à pergunta: Você mudaria algo no curso?

Conforme observamos no gráfico, a maioria das alunas afirmou que não mudaria nada neste curso. Dentre estas 11 alunas, quatro apresentaram as seguintes justificativas:

Aluna C - Porque gosto da maneira que está sendo passada. Professora com conhecimentos e didática sendo sempre objetiva.

Aluna F - Não mudaria, mas se possível eu complementaria com mais exercícios e som para treinar o ouvido e a escrita. Eu sei que no 2º semestre acredito que será possível, assim como a Emili nos comunicou. Agradeço a oportunidade.

Aluna H - Para mim está muito bom.

Aluna G - Creio que ele satisfaz as expectativas.

Já as duas alunas que afirmaram que gostariam de mudar algo no curso fizeram as seguintes sugestões:

Aluna A - O faria com mais aulas, foi um pouco corrido. Teríamos fixado mais.

Aluna D - Acrescentaria mais verbos e gramática para treino do idioma, ou melhor, para fixar o idioma.

Gráfico 16: Resposta à pergunta: A duração do curso foi adequada?

Doze alunas consideraram a duração do curso adequada. Dentre essas alunas, duas apresentaram as seguintes justificativas:

Aluna B: Para as primeiras noções foi perfeito. Quero prosseguir com Emili para continuidade do aprendizado e falar e ler bem.

Aluna E: Gostei muito quando recebi a notícia que teríamos mais 4 meses de curso a partir de agosto.

Apenas uma aluna não considerou a duração do curso adequada, afirmando que:

Aluna L - Reconheço que o curso deu para ter uma base na língua francesa, mas ainda quero aprender a conjugar os verbos, ter mais fluência no idioma.

Na 8ª questão solicitei às alunas que elencassem as três atividades de que mais gostaram e as respostas foram as seguintes:

Aluna A - Leitura, Ouvir e repetir diálogos

Aluna B - Ouvir falar o francês, texto, cinema

Aluna C - Conversação (diálogo), leitura, exercícios

Aluna D - Gostei de tudo em geral, sua dedicação e o jeito que trabalha

Aluna E - Cada aluno repetir os exercícios, todos o a mesma frase, por exemplo: Je m'appelle..., je suis... j'habite.... (1ª aula) ➔ ótimo para memorização

Exercícios para casa e enviar para o e-mail da professora para correção

Responder perguntas feitas pela professora em francês

Aluna F - Todas foram ótimas!

Aluna G - Diálogo, leitura

Aluna H - Conversação, leitura, diálogo

Aluna I - Écoute, les dates avec les collègues, le bingo des números

Aluna J - Cinema, envio de lição via e-mail, áudio durante a aula

Aluna K - Áudio, cinema, atividades em grupo

Aluna L - Cinema, aulas com cd e da professora que sempre nos incentiva

Aluna M - Como atender ao telefone, apresentação, atividades diárias (je me revèille, je me lave...)

Já a 9ª questão consistiu em verificar quais as três atividades feitas ao longo do curso que menos agradaram às alunas e as respostas obtidas foram as apresentadas abaixo:

Aluna A- Não gostei muito dos números e horas, porque achei difícil a pronúncia.

Aluna B - Gostaria de poder praticar mais em casa, com auxílio de áudio.

Aluna C - Não há o que não gostou. Somente reforçaria que poderíamos ter um pouco mais de atividades de áudio.

Aluna D - Acharia interessante a correção dos exercícios de la Maison em sala. Não tivemos tempo suficiente pra isso.

Aluna E - Nenhuma

Aluna F - Não tem nenhuma

Aluna G - Não teve nenhuma

Aluna H - Gostei de todas

Aluna I – Não respondeu

Aluna J - Não houve nada que não tenho gostado

Aluna K - Todas as atividades foram bem aproveitadas

Aluna L - Não respondeu

Aluna M - Não há nada que não tenha gostado

Você tem interesse em participar do 2o módulo?

Gráfico 17: Resposta à pergunta: Você tem interesse em cursar o módulo II no próximo semestre?

Mesmo antes do término das 15 aulas que constituíram este 1º módulo, algumas alunas mostraram interesse em continuar o curso caso fosse oferecido o 2º módulo no 2º semestre de 2009. Assim, na penúltima pergunta do questionário, o objetivo era o de averiguar qual a opinião das outras alunas da classe em relação à possibilidade de continuidade do curso. Conforme o gráfico nos demonstra, a totalidade das entrevistadas respondeu sim a esta pergunta.

E, como eu possuía o interesse em oferecer um novo módulo no semestre seguinte, solicitei na última questão que as alunas fizessem sugestões para o próximo módulo caso esta possibilidade se concretizasse. As sugestões feitas foram:

Aluna A - Treinarmos mais gramática, escrever mais

Aluna B - Gosto de ouvir a língua, cd

Aluna C - Mais áudio, música

Aluna D - Dinâmicas, estudo em grupo, aulas de revisão 1 vez por mês, rádio/músicas/aulas (participação), montagem de trabalhos

Aluna E- Mais opções de horários de aula na semana (por exemplo, quinta), mais exercícios para casa (de gramática) e a cada aula sugerir um tema para redação em casa e depois entregar.

Aluna F – Não respondeu

Aluna G- Ter músicas, filmes etc.

Aluna H - Músicas francesas.

Aluna I - De matin

Aluna J - Explorar a parte oral do idioma em sala de aula de forma individual. Algumas alunas ainda falam a pronúncia de forma incorreta e podem não ser compreendidas. Penso que cada aluna deve se esforçar nesta parte, não é dever da professora nem culpa da professora por isso acontecer.

Aluna K - Atividades de conversação.

Aluna L - Aulas com músicas, aulas em que a pronúncia tenha mais foco, seja com músicas, ou repetições (cds).

Aluna M - Atividades com música francesa.

4.4 Elaboração do conteúdo programático

Ao final da 2ª aula, foi distribuído um documento (Anexo D) com informações acerca do horário, dias de aula e da necessidade de presença mínima de 70% para a emissão de um certificado de participação após o término do módulo.

Em seguida, foi apresentado cada um dos tópicos do conteúdo programático do primeiro módulo do curso, descrito abaixo:

Savoir-faire	Gramática	Vocabulário
A) Nomear objetos Dirigir-se educadamente a alguém Apresentar-se e apresentar alguém Entrar em contato Dizer “Tu” ou “Vous” Soletrar Informar o local e o ramo de trabalho Comunicar suas coordenadas	Artigos indefinidos e definidos Gênero e número dos substantivos e adjetivos Pronomes <i>je, tu, il, elle, nous, vous, ils, elles</i> Verbos no presente do indicativo <i>C’est/Il est</i> + profissão <i>Qui est-ce? Qu’est-ce que...?</i> <i>Quel</i> interrogativo Perguntas com <i>à quelle heure?</i> Adjetivos demonstrativos Verbos pronominais no presente Preposições: <i>à, et de: aller à, venir de</i> Advérbios de frequência Expressões indicadoras da data Verbos impessoais	Números Adjetivos de nacionalidade Alfabeto Profissões Atividade das empresas Coordenadas Hora Etapas de uma jornada de trabalho Jogos, esportes Tarefas cotidianas no trabalho O calendário: meses, estações, datas Clima Dias da semana Expressões no telefone Saudações em um e-mail
B) Pedir e informar a hora Contar sua jornada Falar dos hábitos no trabalho e do lazer Dizer a data Falar do tempo Marcar um compromisso (por telefone e por e-mail)		

A elaboração do conteúdo programático do segundo módulo foi baseada principalmente nas sugestões apresentadas pelas alunas no questionário aplicado na última aula do 1º módulo.

O conteúdo programático proposto para este 2º módulo (Anexo E) foi:

Savoir-faire	Gramática	Vocabulário
Falar do tempo	<i>Revisão dos tópicos gramaticais do 1o semestre</i>	Clima – meteorologia
Marcar um compromisso		Objetos usuais
Identificar objetos e explicar o seu uso	<i>Prépositions de lieu</i>	Mobília do escritório
Fazer compras, discutir o preço	<i>Impératif présent</i>	Meios de transporte
Mostrar e situar objetos	<i>Verbe devoir + infinitif</i>	Pontos cardinais
Reservar um quarto de hotel	<i>Il faut + infinitif</i>	
Explicar um itinerário	<i>Il est interdit de</i>	

Decidi também neste novo módulo submeter a turma a avaliações, sendo necessária a nota mínima de 60 para aprovação.

Avaliações
Prova escrita 1 ➔ 20%
Prova escrita 2 ➔ 20%
Prova oral ➔ 10%
Atividades ➔ 50%

4.5 Seleção dos suportes didáticos

Com os dados obtidos com a análise do 1º questionário, elaborei uma apostila que teve como principal fonte o manual *Français. com Débutant*⁴⁴. Este manual, da editora francesa *CLE International*, faz parte de uma coleção voltada para o ensino de francês para públicos

⁴⁴ PENFORNIS, J.L. **Français.com. Débutant**. Paris : Clé International , 2007

especializados⁴⁵. Ao ministrar a disciplina LET 322 na UFV eu já havia utilizado o manual *Français.com*⁴⁶, mas enquanto a publicação de 2002 é voltada para aprendizes do nível intermediário, este manual de 2007 destina-se a iniciantes na aprendizagem da língua francesa.

De acordo com a apresentação feita pelos autores na 3ª página, este manual cobre de 120 a 150 horas de curso e permite adquirir competências do nível A1 do *Cadre européen de référence pour les langues*, além de ser uma boa preparação para o *Certificat de français professionnel, 1^{er} degré (CFPI)* da Câmara de Comércio e de Indústria de Paris. Voltado para pessoas que já trabalham ou estudantes que se preparam para ingressar no mercado de trabalho, *Français. com Débutant* 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.

O manual é composto por sete unidades, divididas em cinco lições de páginas duplas. Ao final de cada unidade, algumas páginas são dedicadas à revisão do conteúdo visto, além de uma página voltada a explorar assuntos interculturais, intitulada *Entre cultures*. Por abordar tais assuntos, segundo Mourlhon-Dallies (2008, p. 245)⁴⁷, este manual distingue-se da maioria dos outros voltados para públicos especializados:

À cet égard, les pages « civilisation » de *Français.com* font figure d'exception, en abordant l'organisation de l'espace de travail, la gestion du temps lors de rendez-vous professionnels et les rudiments de politesse intervenant dans les repas d'affaires.

O manual foi concebido objetivando desenvolver as quatro habilidades do idioma (ler, escrever, falar, ouvir). Em relação à gramática, há no anexo intitulado “*Précis grammatical*” da apostila, explicações gramaticais acompanhadas de exercícios complementares. Os autores afirmam que cada lição é concebida em torno de um ou de vários pontos de gramática cuja aprendizagem serve para alcançar um objetivo comunicativo. Ademais, acompanham o livro do aluno dois cds de áudio, um caderno de exercícios e um guia pedagógico.

⁴⁵ *Affaires.com, Diplomatie.com, Français.com Intermédiaire, Hôtellerie/Restauration.com, Secrétariat.com, Santé-médecine.com, Tourisme.com* são os outros manuais da coleção “.com” da Editora CLE International publicados até dezembro de 2009.

⁴⁶ PENFORNIS, J.L. **Français.com**. Paris : Clé International, 2002

⁴⁷ MOURLHON-DALLIES, F. **Enseigner une langue à des fins professionnelles**. Paris : Didier, 2008.

Como neste 1º módulo não seria possível dar todo o conteúdo do manual, optei por seleccionar algumas páginas que não seguiram necessariamente a ordem proposta pelos autores, além de seis páginas do manual *Objectif Express*⁴⁸ e documentos da internet. Assim, elaborei uma nova numeração, acrescentando no final da apostila um quadro de conjugação verbal e algumas páginas do caderno de exercícios.

Na elaboração do suporte didático para o 2º módulo, como tanto eu quanto as alunas consideramos adequado o material utilizado no 1º módulo, optei mais uma vez em ter como principal suporte o manual *Français.com Débutant* e dei continuidade à apostila. Além deste manual, inseri algumas páginas do manual *Secrétariat.com*⁴⁹.

Destinado a estudantes ou a profissionais que almejam praticar a língua francesa nas atividades inerentes ao secretariado, este livro de atividades é dividido em cinco partes que podem ser utilizadas em sala de aula ou de forma autônoma pelo aprendiz. A minha intenção era utilizá-lo no 1º módulo, mas como o seu uso requer um conhecimento, ainda que elementar, da língua francesa, decidi adotá-lo somente neste 2º módulo. Além de abordar assuntos ligados ao cotidiano de toda secretária por meio de diversas atividades, este manual apresenta vários aspectos interculturais que considero importantes para aprendizes não francófonos que almejam trabalhar em empresas francesas. Outro aspecto positivo de *Secrétariat.com* é oferecer nas páginas 73 a 82 uma lista de palavras relacionadas ao contexto secretarial e seus significados.

Nossas aulas deste novo módulo também foram enriquecidas com o uso do manual de exercícios gramaticais *Grammaire progressive du français Débutant*⁵⁰. Passamos a dedicar os 15 minutos iniciais de todas as aulas à correção e ao esclarecimento de dúvidas referentes à gramática do francês.

Além da apostila e do manual de gramática, também utilizei em algumas aulas materiais advindos da internet, como o texto proposto por uma das alunas (Anexo F).

⁴⁸ DUBOIS, Anne - Lyse et TAUZIN, Béatrice. **Objectif Express**: le monde professionnel en français. Paris: Hachette Livre, 2006.

⁴⁹ DAILL, E. **Secrétariat.com** Activités. Paris: CLE International, 2005.

⁵⁰ GREGOIRE, M. **Grammaire Progressive du Français Débutant**. Paris : Cle International, 1999.

Capítulo 5: Descrição do desenvolvimento do curso

Primeira aula

Objetivo comunicativo: Apresentar-se

Objetivo linguístico: Trabalhar estruturas e vocabulário utilizados em apresentações

Iniciei esta primeira aula do curso me apresentando à turma e falando da minha pesquisa. Expliquei que o objetivo do curso era fornecer dados para o meu trabalho de dissertação sobre o ensino de francês para profissionais de secretariado. Logo em seguida, conduzi uma atividade de apresentação que normalmente faço em uma primeira aula com alunos iniciantes na aprendizagem de francês. Dispostas em um círculo, expliquei às alunas que todas nós iríamos falar algumas frases de apresentação em francês, sem a ajuda de nenhum suporte escrito. Como geralmente acontece, algumas alunas reagiram a minha afirmação dizendo que isto não seria possível, uma vez que não sabiam nada ou quase nada em francês.

Iniciei esta atividade com a frase *Je m'appelle...*. Após solicitar que a turma a repetisse algumas vezes, pedi que cada aluna, seguindo a ordem de disposição no círculo, se apresentasse à turma utilizando esta frase. Quando a última aluna se apresentou, falei que, a cada vez que a última aluna do círculo se apresentasse com a frase que haviam acabado de aprender, eu iria iniciar uma nova “rodada” de apresentação, acrescentando uma nova frase à(s) anterior(es). Assim, a cada nova rodada as alunas se apresentariam com um número maior de frases. Ao final da sexta rodada, as alunas se apresentaram utilizando na seguinte sequência:

Je m'appelle..., je suis célibataire/mariée/divorcée, je suis brésilienne, je suis étudiante de français, j'habite à et je suis secrétaire.

A duração desta atividade foi de aproximadamente 40 minutos e, após finalizá-la, solicitei às alunas que preenchessem o 1º questionário de coleta de dados.

5.1.1 “Tu” ou “Vous”?

Segunda aula

Objetivo comunicativo: Apresentar-se, apresentar alguém, saudar, utilizar “tu” ou “vous”

Objetivo linguístico: Diferença de tratamento entre “tu” e “vous”, pronomes “je”, “tu”, “il”, “elle”

No início dessa aula, foi feita uma revisão das frases de apresentação vistas na aula anterior. Em seguida, após escrevê-las no quadro, iniciei a explicação sobre a diferença de uso dos pronomes de tratamento “Tu” e “Vous”, escrevendo no quadro as perguntas que poderiam ser feitas para obtermos as respostas trabalhadas na 1ª aula. (*Comment vous vous appelez?/ Comment tu t'appelles?, Quelle est votre situation de famille? /Quelle est ta situation de famille?, Quelle est votre nationalité/ Quelle est ta nationalité ?, Quelle est votre profession ? Quelle est ta profession ?Où vous habitez ?/Où tu habites ?*)

Sugeri que utilizássemos sempre na sala de aula o pronome “vous”, uma vez que uma secretária no contexto francês sempre utiliza este pronome ao dirigir-se ao seu superior.

Em seguida, iniciamos um pequeno debate sobre o tratamento formal e informal no ambiente de trabalho. As alunas me disseram que, como na França, as profissionais brasileiras são formais quando se dirigem ao chefe, aos demais superiores e aos fornecedores. Nesses casos, geralmente utilizam o pronome “senhor” no lugar de “você”. Já no contato com colegas de trabalho do mesmo nível hierárquico, elas costumam ser informais e empregar o “você”. Desta forma, a turma concluiu que em relação ao tratamento utilizado com os superiores, as profissionais de secretariado brasileiras se assemelham às profissionais francesas.

A etapa seguinte da aula consistiu em pedir às alunas que treinassem com no mínimo três pessoas as perguntas e as respostas de apresentação. Após dez minutos, solicitei que apresentassem no mínimo duas colegas à turma, o que gerou a necessidade da utilização dos pronomes de 3ª pessoa “il” e “elle”. Assim, fui ao quadro e expliquei a conjugação daqueles verbos na 3ª pessoa do singular.

Como atividade a ser feita em casa, pedi que as alunas procurassem as terminações do presente do indicativo dos verbos terminados em “er” e, antes de finalizar a aula, apresentei o conteúdo programático do curso assim como a apostila que utilizaríamos ao longo daquele 1º módulo

Terceira aula

Objetivo comunicativo: Trabalhar diálogo de apresentação em um contexto formal e maneiras de saudação

Objetivo linguístico: Conjugação de verbos em “er” no presente do indicativo

No início da aula, foram revisadas as perguntas e as respostas das duas primeiras aulas. Em seguida, comecei a utilizar a apostila elaborada. Na primeira página, foram trabalhadas

algumas perguntas que deveriam ser utilizadas pelas alunas durante as aulas. Em seguida, trabalhei os diálogos de apresentação abaixo. Antes de começarem a praticá-los em trios, solicitei que as alunas substituíssem os nomes dos personagens e fizessem as devidas modificações (Ex: *mon collègue* por *ma collègue*)

A Ravi de vous connaître

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

Une rencontre devant le consulat français.

Monsieur Villedieu :	Bonjour, Madame Nogueiras. Comment allez-vous ?
Madame Nogueiras :	Très bien, merci et vous ?
Monsieur Villedieu :	Ça va, merci. Je vous présente mon collègue, Jean Fourcade.
Madame Nogueiras :	Enchantée.
Monsieur Villedieu à Jean Fourcade :	Jean, je te présente Madame Nogueiras, directrice export chez Priva-Rio.
Monsieur Fourcade :	Ravi de vous connaître, Madame.

2. RETENEZ

Pour saluer : Bonjour, comment vas-tu ? allez-vous ? ça va ?	Pour répondre à des salutations : Très bien, merci. Ça va bien, merci.		
		Pour présenter : Je vous présente ... (à un(e) ami(e)) Je te présente ...	Pour répondre à des présentations : Enchanté(e). Ravi(e) de vous connaître.
		Pour dire la profession et le nom de la société : Madame Nogueiras est directrice export chez Priva-Rio. Je suis consultant chez Énergie France.	

Na página 3, cujo título é “Repères culturels”, foram trabalhadas as maneiras de saudar na França: mais uma vez, comparamos essas maneiras de saudação entre os dois países, além de enfatizamos a diferença de tratamento entre o uso de “tu” ou “vous”.

Comment saluer ?

Dans certains pays :

Les gens s'inclinent.
Les gens tendent la main.
Les gens s'embrassent...

En France :

Pour saluer, on dit *bonjour* (le matin et dans la journée) ou *bonsoir* (en fin de journée et le soir).
Vous serrez la main des collègues (le niveau hiérarchique n'est pas important).
Vous pouvez aussi faire un geste de la tête ou de la main.
Vous embrassez les amis et les personnes proches, les collègues.

> Comment salue-t-on
dans votre pays ?

Le nom ou le prénom ?

Le prénom pour les personnes proches (famille, ami(e), voisin(e), collègue).

Madame, Mademoiselle ou *Monsieur* + le nom pour un supérieur ou une personne inconnue.

Tu ou vous ?

En français, on dit *tu* à une personne proche (famille, ami(e), etc.).
On dit *vous* à une personne inconnue ou peu connue.

> Est-ce qu'il y a cette différence dans votre langue ?

>>> CAS PRATIQUE >>> CAS PRATIQUE

Vous êtes en France, vous rencontrez :

- un(e) ami(e).
- un(e) collègue.
- le directeur général de votre société.
- un client.

> Comment saluez-vous : poignée de mains ou bises ?

> Vous dites *Madame, Mademoiselle, Monsieur*
+ le nom ou le prénom seul ?

> Vous dites *tu* ou *vous* ?

Antes do término da aula, vimos a conjugação dos verbos em “er” no presente do indicativo e, como atividade de casa, solicitei que as alunas procurassem em sites como www.bescherelle.com e www.leconjugueur.com a conjugação, também no presente do indicativo, dos verbos “être” e “avoir”.

A Ravi de vous connaître

1. ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

Une rencontre devant le consulat français.

Monsieur Villedieu :	Bonjour, Madame Nogueiras. Comment allez-vous ?
Madame Nogueiras :	Très bien, merci et vous ?
Monsieur Villedieu :	Ça va, merci. Je vous présente mon collègue, Jean Fourcade.
Madame Nogueiras :	Enchantée.
Monsieur Villedieu à Jean Fourcade :	Jean, je te présente Madame Nogueiras, directrice export chez Priva-Rio.
Monsieur Fourcade :	Ravi de vous connaître, Madame.

2. RETENEZ

Pour saluer : Bonjour, comment vas-tu ? allez-vous ? ça va ?	Pour répondre à des salutations : Très bien, merci. Ça va bien, merci.
Pour présenter : Je vous présente ... (à un(e) ami(e)) Je te présente ...	Pour répondre à des présentations : Enchanté(e). Ravi(e) de vous connaître.
Pour dire la profession et le nom de la société : Madame Nogueiras est directrice export chez Priva-Rio. Je suis consultant chez Énergie France.	

Quarta aula

Objetivo comunicativo: Nomear objetos

Objetivo linguístico: Artigos definidos e indefinidos, gênero e números dos substantivos, conjugação dos verbos “être” e “avoir” no presente do indicativo

Para iniciar a aula, pedi que duas alunas apresentassem uma colega à classe seguindo o modelo do 1º diálogo de apresentação trabalhado na aula anterior. Em seguida, fizemos as atividades referentes ao vocabulário da página 10⁵¹ e, na página 129, lemos e fizemos exercícios sobre o substantivo. Como percebi que muito tempo foi utilizado para a tradução das palavras, solicitei que as alunas verificassem no dicionário o significado das palavras desconhecidas na explicação da página 131 para a aula seguinte. Em seguida, trabalhamos as conjugações dos verbos solicitados no final da aula anterior.

⁵¹ Conforme mencionado na seção 4.5, a apostila elaborada teve como principal fonte o manual *Français.com. Débutant* e optou-se por selecionar algumas páginas que não seguiram necessariamente a ordem proposta pelos autores. Neste capítulo, faz-se referência à numeração do manual e não da apostila empregada durante o curso. Ressalta-se que certas atividades consideradas pertinentes à discussão aqui em referência serão incorporadas ao texto quando necessário for a fim de melhor demonstração do percurso didático concebido.

Quinta aula

Objetivo comunicativo: Trabalhar vocabulário das profissões

Objetivo linguístico: Negação do verbo, nacionalidades, gênero e número de substantivos e adjetivos

Iniciei a aula com os exercícios de apresentação da página 12. Como já tínhamos trabalhado as apresentações nas aulas anteriores, o tempo dedicado a estas atividades foi rápido.

Bonjour, je m'appelle...

• Bonjour !

Écoutez. Complétez. Répétez.

<p>Bonjour, je m'appelle John. Je suis anglais, mais j'habite à Paris.</p>	<p>Bonjour. Moi, je suis Ingrid. Je suis allemande. Je étudiante à Genève. Je parle anglais, français, allemand. J'ai 19 ans.</p>	<p>Bonjour. Moi, je m'..... Fabien. Je français. J'..... à Lyon. Je français et italien. J'..... 40 ans. Et vous ?</p>
--	--	--

Em seguida, revisarmos a conjugação no presente dos verbos vistos até aquele momento (*être, avoir, parler, s'appeler e habiter*) e vimos a construção da forma negativa dos verbos, fazendo exercícios orais e escritos para a fixação. Na página 13 trabalhamos os adjetivos de nacionalidade e fizemos os exercícios sobre esse assunto. Logo depois, passamos à atividade de fonética, que as alunas fizeram sem dificuldades.

Como exercício de casa, pedi que as alunas buscassem na internet uma pequena apresentação em francês de algumas personalidades (Celine Dion, Carla Bruni, Schumacker, Penélope Cruz, Fernanda Montenegro, José Saramago, Schumacker, Zidane, Pedro Almodóvar e Brad Pitt) e apresentassem na aula seguinte.

5.1.2 Soletrando: B.U. deux L.E

Sexta aula

Objetivo comunicativo: Dirigir-se educadamente a alguém, entrar em contato

Objetivo linguístico: Alfabeto, soletrar

Iniciei a aula solicitando que as alunas apresentassem a pesquisa acerca das celebridades. Logo em seguida, trabalhamos os diálogos da página 14. As alunas puderam praticá-los em trios.

A segunda parte da aula foi dedicada à apresentação do alfabeto e a exercícios para sua fixação, dentre eles, os da página 15.

5.1.3 Vous travaillez où?

Sétima aula

Objetivo comunicativo: Informar o local e o ramo de trabalho

Objetivo linguístico: Vocabulário dos objetos de um escritório, perguntas *Qui est-ce?* e *Qu'est-ce que c'est?*

Após fazer os exercícios da apostila de apresentação de diferentes empresas, a classe foi dividida em trios para que, com o auxílio das colegas, do dicionário e da professora, cada aluna falasse sobre a empresa na qual trabalha.

Como atividade para casa, solicitei que as alunas procurassem na internet informações sobre três empresas francesas a serem apresentadas na aula seguinte.

A última atividade desta aula consistiu em trabalhar o vocabulário (Anexo G) referente aos principais objetos presentes em um escritório.

Vous travaillez où ?

• Vous connaissez des entreprises ?

a. Répondez, comme dans l'exemple.

Exemple :

Vous connaissez Nokia ?

Oui, c'est une entreprise finlandaise, elle fait des téléphones.

un téléphone

NOKIA

Finlande

une montre

swatch

Suisse

Vous connaissez Swatch ?

5.1.4 Ne quittez pas

Oitava aula

Objetivo comunicativo: Apresentar uma empresa francófona, comunicar-se ao telefone

Objetivo linguístico: Números

A 8ª aula começou com a apresentação das empresas pesquisadas em casa pelas alunas. *Carrefour*, *Peugeot* e *Renault* foram algumas das empresas escolhidas pelas alunas nesta atividade. Em seguida, trabalhei os números e fiz várias atividades, dentre elas um bingo. Terminei a aula com o diálogo da página 19, no qual as alunas tiveram o primeiro contato com as expressões frequentes em francês utilizadas por uma secretária ao falar ao telefone no contexto empresarial.

Nona aula

Objetivo comunicativo: Comunicar-se ao telefone

Objetivo linguístico: Fórmulas utilizadas ao telefone, regras de polidez ao telefone

Iniciei a aula trabalhando o diálogo “Ne quittez pas!”. Após o momento das repetições, no qual as alunas treinaram em duplas o diálogo substituindo os nomes apresentados, passamos para a próxima página, na qual são apresentadas as principais expressões empregadas em uma conversa telefônica em um contexto impessoal. Logo em seguida, as alunas fizeram as atividades propostas pelo livro.

B Ne quittez pas !

ÉCOUTEZ LE DIALOGUE

Au standard de la société Démépro.

La standardiste :

Société Démépro, bonjour !

M. Pilat :

Bonjour, Madame. Je voudrais parler à Monsieur Masson, s'il vous plaît.

La standardiste :

Oui, c'est de la part de qui ?

M. Pilat :

Monsieur Pilat.

La standardiste :

C'est à quel sujet ?

M. Pilat :

Et bien, c'est pour notre dossier Japon.

La standardiste :

Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.

...

La standardiste :

Je suis désolée. Le poste ne répond pas. Je peux prendre vos coordonnées ?

M. Pilat :

Oui, bien sûr.

La standardiste :

Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît ?

M. Pilat :

PILAT, P comme Pierre, I, L comme Louis, A et T comme Thérèse. Alors, mon numéro de téléphone est le 06.81.78.94.63. J'attends son appel. C'est urgent.

La standardiste :

Très bien, c'est noté.

M. Pilat :

Je vous remercie.

La standardiste :

Je vous en prie. Au revoir.

2. VÉRIFIEZ VOTRE COMPRÉHENSION

Un message téléphonique.

Complétez la fiche message téléphonique.

DEMEPRO	
Message	
Urgent ☐	Rappeler ☐
De :	Tél. :
À :
Objet de l'appel : _____	

66 LE VOCABULAIRE

Absent(e) (adj.)
 Coordonnée(s) (n. f./pl.)
 Désolé(e) (adj.)
 Noté (adj.)
 Objet (n. m.)
 Poste (n. m.)
 Pouvoir (v.)
 Prendre (v.)
 Sujet (n. m.)
 Standard (n. m.)
 Standardiste (n. f./m.)
 Urgent(e) (adj.)

99

3. RETENEZ

Pour saluer au téléphone (si ce n'est pas personnel) :
Nom de la personne, de la société ou du service, bonjour !

Appeler un correspondant

Répondre à un correspondant

Pour demander à parler à quelqu'un :
 Bonjour, je voudrais parler
 à Monsieur Masson.
 au directeur financier.
 à la responsable du service.

Pour demander le nom :
 C'est de la part de qui ?
 Vous êtes Monsieur / Madame /
 Mademoiselle ?

Pour dire l'objet de l'appel :
 C'est au sujet de / d'...
 C'est pour ...

Pour demander l'objet d'un appel :
 C'est à quel sujet ?
 C'est pour quoi ?

Pour faire patienter :
 Ne quittez pas, s'il vous plaît.
 Un instant, s'il vous plaît.

Pour dire que la personne n'est pas disponible :
 Il / elle est absent(e) pour le moment.
 Le poste ne répond pas.
 Il / elle est en ligne / en réunion.

Pour demander de faire quelque chose :
 Vous pouvez ..., s'il vous plaît ?
 Pouvez-vous ..., s'il vous plaît ?

Pour demander l'autorisation :
 Je peux prendre vos coordonnées ?
 Je peux ... ?

Pour répondre à un remerciement :
 Je vous en prie.
 De rien.

Pour s'excuser :
 Je suis désolé(e).
 Excusez-moi.

Na página seguinte, intitulada “Repères culturels”, foram abordados os seguintes temas: como são feitas as ligações telefônicas na França, principais números de emergência na França, o alfabeto radiotelefônico, e dez regras francesas de polidez ao telefone.

Épeler au téléphone

A comme Anatole	H comme Henri	O comme Oscar	V comme Victor
B comme Berthe	I comme Irma	P comme Pierre	W comme William
C comme Célestin	J comme Joseph	Q comme Quentin	X comme Xavier
D comme Désiré	K comme Kléber	R comme Raoul	Y comme Yvonne
E comme Eugène	L comme Louis	S comme Suzanne	Z comme Zoé
F comme François	M comme Marcel	T comme Thérèse	
G comme Gaston	N comme Nicolas	U comme Ursule	

> Et dans votre pays ? Comment épelez-vous au téléphone ?

Le savoir-vivre au téléphone

Dix règles de politesse.

- Laisser sonner sept fois avant de raccrocher.
- Respecter les heures d'appel : de 9 h à 21 h.
- Ne pas téléphoner le dimanche.
- Ne pas appeler aux heures des repas : entre 12 h 30 et 13 h 30 et 19 h 30 et 20 h 30.
- Raccrocher le premier ou la première.
- Couper son téléphone portable au restaurant, au cinéma, au théâtre, au spectacle, pendant une conférence, une réunion, dans un stade, un musée, un train, en voiture...
- Ne pas déposer son portable allumé sur une table pendant un repas.
- Sélectionner une sonnerie discrète, le mode « silence » ou « vibreur ».
- Votre portable sonne en public : s'excuser et s'éloigner pour parler.
- Parler doucement, inutile de crier !

> Quelles règles de politesse sont applicables dans votre pays ?

Como atividade de casa, solicitei que as alunas formulassem em duplas um diálogo entre uma secretária e um colaborador de uma empresa falando ao telefone e que me enviassem por e-mail para que eu pudesse corrigi-lo e o apresentassem na aula seguinte.

5.1.5 Entre cultures

Décima aula

Objetivo comunicativo: Compreender e escrever um e-mail

Objetivo linguístico: Fórmulas empregadas em um e-mail formal e revisão do conteúdo do curso

O início da aula foi dedicado à apresentação dos diálogos preparados pelas alunas em duplas. (Anexos H). Em seguida, foram feitos os exercícios acerca da compreensão e da elaboração de um e-mail.

Dedicamos a segunda parte da aula fazendo exercícios de revisão dos assuntos já trabalhados no curso (páginas 20 a 23). Dentre eles, as alunas me enviaram por e-mail o texto de apresentação de um personagem da página 23 (Anexos I).

A atividade proposta na página 24 foi dedicada à discussão entre os alunos sobre aspectos culturais. Perguntas como: “Quais perguntas não podem ser feitas a um desconhecido?” “Será que no Brasil normalmente somos mais informais que os franceses quando nos relacionamos com um desconhecido?” foram levantadas por mim e pelas alunas durante a discussão feita a partir da atividade da página 24.

Entre cultures

Faire connaissance

Vous êtes au jardin du Luxembourg, à Paris. Vous vous asseyez sur un banc public, à côté de cette personne. Vous engagez la conversation.

a. Pendant la conversation, pouvez-vous poser les questions suivantes ?

	OUI	NON
1. Vous parlez français ?	☐	☐
2. Vous êtes chinoise ?	☐	☐
3. Ça va bien ?	☐	☐
4. Tu habites où ?	☐	☐
5. Vous gagnez combien ?	☐	☐
6. Vous avez quel âge ?	☐	☐
7. Vous travaillez où ?	☐	☐
8. Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?	☐	☐
9. Vous aimez votre travail ?	☐	☐
10. Vous êtes mariée ?	☐	☐
11. Vous avez des enfants ?	☐	☐
12. Vous êtes catholique ?	☐	☐
13. Vous aimez votre mari ?	☐	☐
14. Vous votez pour qui ?	☐	☐
15. Vous avez un e-mail ?	☐	☐

b. Quelles autres questions pouvez-vous poser ? Quelles questions ne pouvez-vous pas poser ?

c. Comparez et discutez vos réponses.

5.1.6 Quelle heure est-il?

Décima primeira aula

Objetivo comunicativo: Pedir e informar a hora

Objetivo linguístico: Hora, adjetivos demonstrativos

Para iniciar a aula, apresentei a música “Ne me quittez pas”. Ao ler o título da música, uma aluna se lembrou que “Ne quittez pas” pode ser utilizada em uma conversa telefônica quando a pessoa deseja que a outra aguarde na linha e me perguntou se o sentido na música seria o mesmo. Após ler a tradução, esta aluna conseguiu entender o significado da frase no contexto da música. Em seguida, escutamos a música duas vezes e na 3ª pedi que as alunas cantassem.

Logo em seguida, trabalhei as páginas 42 e 43 referentes a como dizer a hora em francês. Finalizamos esta aula fazendo os exercícios de fonética propostos na página 43.

5.1.7 Journée de travail

Décima segunda aula

Objetivo comunicativo: Contar sua jornada

Objetivo linguístico: Verbos pronominais no presente, preposições “à” e “de”

Iniciei a 12ª aula com a descrição da jornada de um francês proposta pelo manual na página 44. Antes de pedir que as alunas apresentassem as atividades por elas realizadas durante um dia, apresentei e expliquei a conjugação dos verbos pronominais. Em seguida, fizemos exercícios para a fixação deste tópico gramatical. Em duplas, as alunas fizeram as apresentações de suas jornadas diárias e, como exercício a ser feito em casa, elas deveriam passar a limpo o rascunho desta atividade e me entregá-la por escrito na aula seguinte. Para finalizar esta aula, fiz o exercício de compreensão oral nº3.

Décima terceira aula

Objetivo comunicativo: Falar dos hábitos no trabalho e no lazer

Objetivo linguístico: Advérbios de frequência

Para iniciar a aula, pedi que algumas alunas apresentassem suas jornadas de trabalho sem a leitura do que haviam escrito. Em seguida, trabalhamos os advérbios de frequência a partir do texto da página 46. Os exercícios 3 e 4 da página 47 foram feitos em duplas e apresentados no final da aula.

Décima quarta aula

Objetivo comunicativo: Dizer a data, falar do tempo, falar sobre suas preferências e gostos

Objetivo linguístico: O calendário, clima, expressões indicadoras da data

Trabalhamos nessa aula meses, estações do ano e datas. Após a leitura, explicação e repetição do texto da página 48, solicitei que as alunas, seguindo o modelo desse texto, se dividissem em trios e elaborassem um texto fazendo as devidas modificações de acordo com o calendário brasileiro. Outra atividade com resultado muito positivo feita foi a de nº 5 da página 49, na qual as alunas escolheram três datas importantes e explicaram às colegas o porquê dessas escolhas.

5.1.8 Rendez-vous

Décima quinta aula

Objetivo comunicativo: Marcar um compromisso, gerar a agenda do executivo

Objetivo linguístico: Verbos “pouvoir” e “vouloir”

A última aula deste módulo teve como tema “Rendez-vous”. O meu objetivo era trabalhar as formas de se administrar a agenda de compromissos do executivo, uma vez que, de acordo com as respostas obtidas no 1º questionário, esta é uma das atividades mais exercidas por essas secretárias no exercício da profissão.

As alunas fizeram todas as atividades propostas nas páginas 50 e 51 sobre o assunto, além dos exercícios presentes no *cahier d'exercices*. Como nesta última aula do 1º módulo não tivemos tempo para fazer os exercícios das páginas 52 a 54, solicitei às alunas que as fizessem em casa e me enviassem por e-mail.

Ao finalizar esta aula, fizemos uma pequena confraternização em um restaurante próximo ao Sinsesp.

Rendez-vous

16. Max Berger prend rendez-vous par téléphone.

a. Écoutez et/ou lisez la conversation. Pourquoi est-ce que Max Berger téléphone ? Quel est son problème ?

b. Notez le rendez-vous sur la page d'agenda ci-contre.

c. Que disent Max Berger ou sa correspondante pour :

- demander un rendez-vous ?
- proposer une date ?
- refuser une date ?
- accepter une date ?
- confirmer une date ?

- Cabinet du docteur Bic, bonjour.
- Bonjour, je suis Max Berger. Je voudrais un rendez-vous avec le docteur Bic. C'est assez urgent. J'ai très mal aux dents.
- Un instant, s'il vous plaît... Pouvez-vous venir mercredi ?
- Le mercredi, désolé, je ne suis pas libre.
- Jeudi, à 15 heures, est-ce que vous pouvez ?
- Oui, c'est parfait.
- Nous disons donc jeudi 9, à 15 heures.
- C'est noté. Merci. Au revoir.
- Au revoir, monsieur.

d. Lisez la conversation à deux. Changez les mots en rouge.

		MARS	
5	Lundi		
6	Mardi		
7	Mercredi		
8	Jeudi		
9	Vendredi		
10	Samedi		
11	Dimanche		

Décima sexta aula

A primeira aula do 2º módulo foi iniciada com a música “Je serai là”, da cantora francesa Teri Moïse. Em seguida, fizemos a atividade intitulada “Comment vous sentez-vous aujourd’hui?”. Ela consiste em distribuir uma folha com vários adjetivos que podem ser utilizados para descrever a forma como a pessoa se sente em um determinado dia, como *heureux*, *triste*, *sûr de soi* etc. Após trabalhar a pronúncia e a definição das palavras, coloco na testa de uma aluna uma fita adesiva com um dos adjetivos da lista, não permitindo que ela saiba qual foi o adjetivo colocado em sua testa. Em seguida, solicito à turma que façam gestos que permitam que a colega descubra qual o adjetivo colocado em sua testa.

Antes de finalizar a aula, entreguei um documento (Anexo E) com informações referentes ao 2º módulo, tais como calendário das aulas, conteúdo programático e avaliações a serem realizadas ao longo do semestre.

5.1.9 Objets utiles

Décima sétima aula

Objetivo comunicativo: Identificar os objetos e explicar o seu uso

Objetivo linguístico: Adjetivos possessivos, questão negativa, *pour* + infinitivo

Esta aula foi dedicada ao exercícios das páginas 26 a 29, nas quais foram apresentados sistematicamente tópicos gramaticais que já haviam sido vistos no 1º módulo.

Décima oitava aula

Esta aula foi dedicada à revisão da matéria vista desde o 1º módulo, pois na aula seguinte teríamos nossa primeira avaliação escrita.

5.1.10 Première évaluation

Décima nona aula

Aula dedicada à 1ª avaliação escrita do curso (Anexo J).

5.1.11 Objets ici et là

Vigésima aula

Objetivo comunicativo: Mostrar e situar objetos

Objetivo linguístico: Preposições de lugar, *il y a*

Nesta aula trabalhamos as preposições de lugar nas páginas 30 e 31. Após fazerem todos os exercícios destas duas páginas, fizemos os exercícios de compreensão oral e o de fonética. Como atividade para casa, solicitei que as alunas fizessem os exercícios da página 39. No exercício 3, elas deveriam escolher uma colega da turma para enviar por e-mail a fim de obter as respostas propostas nesta atividade.

D. Lire

1. Regardez la photo ci-contre. Dites si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

1. Le personnage central est un homme.
2. Il est dans un bureau.
3. Il est assis à son bureau.
4. Il porte un costume marron.
5. Il porte une chemise bleue.
6. Les poches de sa veste sont pleines.
7. Il a un stylo dans la bouche.
8. Il n'a pas de chapeau sur la tête.
9. Il y a des étagères derrière lui.

E. Écrire

2. Écrivez cinq phrases sur cette photo.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

F. Parler

3. Discutez à deux.

- A : Posez à B les questions paires.
- B : Posez à A les questions impaires.

1 Est-ce que vous portez des lunettes ? Si oui, pour quoi faire ?	2 Qu'est-ce que vous avez dans le tiroir de votre bureau ?	3 Qu'est-ce que vous préférez ? La télévision ou la radio ?	4 Quels vêtements est-ce que vous aimez porter ?
5 Est-ce que vous avez des clés ? Combien ? Pour quoi faire ?	6 Vous partez pour la France. Qu'est-ce que vous mettez dans votre bagage à main ?	7 Combien coûte : – une bonne montre ? – la voiture neuve la moins chère ?	8 Quel cadeau de Nouvel An est-ce que vous offrez à un bon client ?

Vigésima primeira aula

Objetivo comunicativo: Falar sobre o espaço de trabalho

Iniciamos esta aula com a correção dos exercícios da página 39. O exercício de perguntas e respostas (nº 3) tomou uma grande parte da aula, pois além de darem suas próprias respostas, solicitei que as alunas entrevistassem algumas colegas e apresentassem à turma as respostas obtidas na entrevista.

Em seguida, fiz uma atividade de compreensão oral com o texto da página 40, o que gerou um debate sobre o tema abordado nesta parte, o espaço de trabalho, dedicada a questões interculturais. Findo o debate, solicitei que trouxessem por escrito as respostas às questões do debate (Anexo K).

Entre cultures

Espace de travail

• Camille Papin parle de son lieu de travail.

a. Lisez et/ou écoutez.

Bonjour, je m'appelle Camille Papin. Je travaille chez Fimex, dans un service administratif. Nous sommes 15 personnes dans le service et tout le monde travaille dans la même salle. On peut se déplacer et se parler facilement. C'est bien pour la communication. Mais il y a des inconvénients : le bureau est bruyant et quelquefois, j'ai du mal à me concentrer. Je ne peux pas être seule pour travailler tranquillement. Je ne peux pas parler au téléphone d'un sujet confidentiel. Bref, nous n'avons pas d'intimité. Et puis, il y a un dernier inconvénient : monsieur Bonnet, le directeur, travaille dans le même bureau et il contrôle sans arrêt notre travail.

b. Est-ce que Camille Poulain travaille dans un bureau sans cloisons ou dans un bureau individuel ?

Vigésima segunda aula

Nesta aula trabalhamos as páginas 20 e 21 extraídas da parte da apostila do manual *Secrétariat.com*.

II. Quel équipement ?

34 Parmi les objets suivants, lesquels, selon vous, sont indispensables dans le bureau d'une secrétaire ? Comme dans l'exemple, entourez les objets choisis. L'un d'entre eux n'est pas représenté. Lequel ?

Un stylo. Un fax. Un ordinateur. Un bureau. Un fauteuil. Un téléphone. Une plante verte. Une imprimante. Un cadre avec des photos. Une lampe de bureau. Un bloc notes.

Le clavier francophone.

Voici le clavier d'un ordinateur tel qu'on le trouve en France. À l'aide des explications proposées, complétez les légendes pour savoir à quoi servent les différentes touches.

a. Retour à la ligne – b. majuscules – c. permet d'accéder au troisième caractère d'une touche – d. retour arrière – e. tabulation – f. verrouillage des majuscules – g. barre d'espacement.

Em seguida, distribuí um documento (Anexo F) cujo texto sobre secretárias executivas me foi enviado por e-mail por uma das alunas. Os exercícios feitos por elas em sala de aula e em casa me foram entregues na aula seguinte (Anexo L).

5.1.12 À l'hôtel

Vigésima terceira aula

Objetivo comunicativo: Reservar um quarto de hotel

A primeira parte desta aula foi dedicada ao tema “hotel”. Fizemos as atividades das páginas 58 e 59 da apostila. Em seguida, foi trabalhado o texto sobre o almoço de negócios e o almoço familiar na França. A turma teve a oportunidade de comparar os costumes na França e no Brasil neste contexto.

Vigésima quarta aula

Objetivo comunicativo: Explicar um itinerário

Objetivo linguístico: imperativo presente, números ordinais

A aula foi iniciada com a apresentação pelas duplas formadas na aula anterior do diálogo criado entre uma recepcionista e um cliente de um hotel. Logo em seguida, fizemos as atividades das páginas 60 e 61 e encerramos com a atividade de fonética da página 61.

5.1.13 Je gère l'agenda de mon « patron »

Vigésima quinta aula

Trabalhamos nessa aula o tema “Organização da agenda do executivo” fazendo os exercícios da página 48 de *Secrétariat.com*, retomando um assunto já visto no 1º módulo. Porém, como a tarefa de controlar a agenda do executivo é primordial para qualquer secretária e este tema foi abordado somente em um aula, decidi reforçar este assunto, desta vez utilizando material de um manual voltado para secretárias.

I. Noter les rendez-vous

78

L'agenda.

Lisez l'agenda et répondez aux questions.

SEPTEMBRE		
22 Lundi	23 Mardi	24 Mercredi
8	8	8
9	9	9
10	10	10
11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19
20	20	20
21	21	21
22	22	22
23	23	23
24	24	24
25	25	25
26	26	26
27	27	27
28	28	28
29	29	29
30	30	30
31	31	31

Accueil des clients chinois
 Visite des locaux
 Déjeuner avec les clients chinois ("la casserolette")
 Réunion - étude du projet B.C.A.
 RDV Docteur
 Dîner chez beaux-parents
 déplacement usine textile chef de production

Vigésima sexta aula

Dedicamos esta aula a exercícios de gramática da *Grammaire Progressive du Français*.

5.1.14 Conseils au voyageur

Vigésima sétima aula

Objetivo comunicativo: Dar um conselho, uma interdição, uma obrigação

Objetivo linguístico: Verbo *devoir* + infinitivo, *Il faut* + infinitivo, *Il est interdit de*

Nesta aula, trabalhamos as páginas 64 e 65, assim como exercícios referentes aos pontos gramaticais vistos nesta aula (Obligation et Interdiction).

5.1.15 Ma place dans l'entreprise

Vigésima oitava aula

Fizemos os exercícios das páginas 4,5, 12 e 13 de *Secrétariat.com*.

Vigésima nona aula

As alunas fizeram exercícios de revisão para a prova escrita. Ao final da aula, expliquei como seria a prova oral: baseado no modelo da página 65, as alunas deveriam preparar um pequeno texto de apresentação da cidade de São Paulo.

Singapour est une ville magnifique, propre et sûre. _____ absolument visiter les quartiers indien et chinois. De préférence, allez dans le quartier chinois le jour et dans le quartier indien la nuit. Singapour est un paradis pour la cuisine. Allez au restaurant, et n'oubliez pas de goûter les crabes au poivre. Un délice !

Mais attention ! _____ respecter toutes les règles. _____ jeter des papiers ou des chewing-gums par terre, de traverser en dehors des passages pour piétons. De même, _____ fumer dans les endroits publics, comme dans les bars, les restaurants, les bâtiments administratifs, etc.

Pour les déplacements, prenez le bus ou le métro. Les transports publics sont excellents. _____ aussi prendre un taxi. Les taxis sont bon marché et rapides, et il n'y a pas d'embouteillages. _____ aussi louer une voiture, mais alors, n'oubliez pas, _____ conduire à gauche, comme à Londres ou à Tokyo.

Trigésima aula

Sendo esta a última aula do curso, apliquei as provas escrita (Anexo N) e oral. Após o término da prova escrita, chamei cada aluna uma a uma para que apresentassem os textos que haviam preparado sobre a cidade de São Paulo. Assim que terminavam a apresentação, eu fazia a seguinte pergunta: “Vous aimez habiter à São Paulo? Pourquoi?” e, como não havia avisado na aula anterior que faria esta pergunta, as alunas tiveram que respondê-la espontaneamente. Em seguida, pedi que as alunas dessem suas opiniões a respeito do curso.

Encerramos o curso realizando uma pequena confraternização em um restaurante próximo ao Sinsesp.

Capítulo 6: Análise e discussão do curso experimental

O público dos cursos de FOS é composto por uma grande variedade de indivíduos com diferentes características, dentre as quais destacamos o nível de conhecimento da língua francesa. Um levantamento publicado em 1990⁵² revelou que dentre 31 manuais de destinados ao ensino de FOS, apenas 3 eram voltados para aprendizes de nível iniciante ou falso iniciante. Em outro levantamento de 2002⁵³, de 24 manuais analisados, somente um era voltado para aprendizes com nenhum ou pouco conhecimento do idioma francês. Estes dados nos revelam que, apesar de recentes publicações, sobretudo na área de francês empresarial⁵⁴ terem sido lançadas visando atingir aprendizes com baixo nível de proficiência no idioma, a maioria dos manuais de FOS é destinado a um público com conhecimento de francês a partir do nível intermediário.

Em contrapartida, o que dizem os autores sobre o FOS para aprendizes que possuem pouco ou nenhum conhecimento da língua francesa, como no caso das aprendizes matriculadas no curso objeto desta pesquisa?

Le Ninan e Miroudot (2004)⁵⁵ afirmam que o ensino/aprendizagem do FOS no nível iniciante não é sempre viável e depende de certo número de fatores, cujo principal é o grau de complexidade linguística e discursiva das trocas em um domínio de especialidade determinado. Para esses autores, um curso de francês de hotelaria é possível para aprendizes de nível iniciante, pois as trocas feitas entre os funcionários e os hóspedes de um hotel referem-se na maior parte das vezes a fatos concretos do cotidiano e, assim, não requer o uso de uma competência de comunicação mais profunda. Todavia, no caso do francês jurídico, os autores declaram que com aprendizes iniciantes seria necessário iniciar a formação por um curso de francês geral ou de francês geral com orientação jurídica.

Já Mangiante e Parpette (2004, p. 139) declaram que é sempre possível oferecer um curso de FOS em um nível iniciante. De acordo com o caso, esse programa pode buscar atingir os objetivos visados ou, ao contrário, ser uma simples orientação, uma coloração temática ou

⁵² THIERRY, A.M et AL. **Analyse de méthodes français langue étrangère**. 1 français à objectifs spécifiques. Collection Répertoire, Centre international d'études pédagogiques, 1990.

⁵³ CUQ, J.P; GRUCA, I. **Cours de didactique du français langue étrangère et seconde**. Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, 2002, p.336-338.

⁵⁴ TAUZIN, B ;DUBOIS, A.L. **Objectif Express**. Le Monde Professionnel en Français. Hachette : Paris, 2006. GILLMANN, B. **Travailler en français en entreprise**. Méthodes Français sur Objectifs Spécifiques. Didier : Paris, 2007.

PENFORNIS, J.L. **Français.com**. Débutant. Clé International : Paris, 2007.

⁵⁵ LE NINAN, C. ; MIROUDOT, B. **Apprentissage du FOS/Diversité des situations d'enseignement**. In : BERCHOUD, M.J. ; R, D. **Le français dans le monde**. Recherche et applications. Paris : Clé International, 2004. p. 106-114.

discursiva ainda distante dos objetivos a serem alcançados. Neste segundo caso, podem surgir dois questionamentos: o investimento na elaboração de um curso para esse público é rentável uma vez que a concepção de um material específico é uma tarefa trabalhosa? Ou não seria melhor o professor utilizar um método de francês geral no início da formação e dedicar seu tempo e sua energia na criação de um material específico destinado a um nível mais avançado?

E no caso do francês para secretárias? Um curso de FOS propriamente dito para este público é viável para alunos com pouco ou nenhum conhecimento do idioma ou seria necessário iniciar a formação por um curso de FLE com orientação para a área secretarial? Esta segunda indagação - fruto da revisão bibliográfica, das sessões de orientação e dos questionamentos levantados durante o exame de qualificação – passa a constituir um dos eixos para a análise e a discussão neste trabalho de pesquisa.

Mesmo para um professor com muitos anos de experiência no ensino de FLE, elaborar um curso de FOS é, na maioria das vezes, um grande desafio. Um dos motivos para esta realidade deve-se ao fato do aprendiz ser um profissional especialista de uma área que não é a literária. Assim, o professor de FOS é levado a familiarizar-se com situações de comunicação e discursos de áreas profissionais que lhe são desconhecidas a fim de elaborar um curso que atenda aos objetivos da formação.

Todavia, este não foi um desafio que a princípio eu encontraria ao elaborar o curso de francês para profissionais de secretariado objeto desta pesquisa. Como possuo graduação em Secretariado Executivo Trilíngue, experiência profissional como secretária assim como professora de FOS para alunos universitários de secretariado⁵⁶, o universo desta área profissional não me era desconhecido. Este conhecimento me proporcionava certa segurança na escolha dos conteúdos assim como do material pedagógico a ser utilizado neste curso. Entretanto, como uma das características do FOS é a especificidade de cada demanda, seria necessário que eu me atentasse às especificidades daquela formação a fim de elaborar um curso que atendesse às necessidades das aprendizes matriculadas naquele curso. Determinar as necessidades daquele público e elaborar um curso com base somente no meu conhecimento da área de secretariado sem

⁵⁶ Iniciei a aprendizagem da língua francesa em 2001, ano em que comecei a graduação no curso de Secretariado Executivo Trilíngue - Português / Francês / Inglês (SET) na Universidade Federal de Viçosa (UFV). Após a conclusão do meu curso, ingressei na carreira do magistério superior como professora substituta de língua francesa na própria UFV e, dentre as disciplinas que me foram atribuídas, aquela que mais despertou o meu interesse foi LET 322 – Francês Empresarial. Oferecida aos alunos do 8º período do curso de secretariado, LET 322 diferenciava-se das outras de língua francesa por ser uma disciplina com conteúdo totalmente voltado para os futuros profissionais de secretariado executivo.

consultá-las poderia resultar em uma formação que não atendesse aos reais objetivos daquelas aprendizes.

Sendo assim, era necessário não somente identificar as necessidades das matriculadas no curso na aprendizagem do francês, mas também conhecer algumas características daquele público. Para isso, elaborei um questionário no qual visei obter 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 me 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, conforme exposto no capítulo I desta dissertação. 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 deste 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.

Naquele momento, pude constatar que esta experiência no Sinsesp seria completamente diferente da minha experiência anterior com o ensino de FOS na área de secretariado. A primeira diferença residia no grau de profissionalização dos aprendizes: enquanto na primeira o público era composto de estudantes de Graduação em Secretariado Executivo, as aprendizes deste curso estavam engajadas na vida profissional, ou seja, eram profissionais já inseridas no mercado de trabalho e, assim a aprendizagem do francês estava diretamente ligada ao que era por elas realizado no exercício da profissão diariamente há muito tempo.

Outra diferença dizia respeito à obrigatoriedade ou não de participar da formação: na experiência em contexto universitário, a disciplina de FOS era obrigatória para todos os alunos matriculados no 8º período da graduação em secretariado, ao passo que neste curso as treze aprendizes matricularam-se voluntariamente após receberem o comunicado enviado pelo sindicato.

No entanto, a diferença que a meu ver foi a mais significativa entre estas duas experiências foi a referente ao nível de conhecimento da língua francesa. Na minha experiência anterior, os aprendizes já haviam cursado sete semestres de francês geral antes de cursarem a disciplina de francês empresarial. O bom nível de francês daqueles aprendizes permitia, por exemplo, que as dúvidas em relação à gramática pudessem, na maioria das vezes, ser discutidas com a participação de todos. Uma das práticas adotadas no contexto universitário para este objetivo consistia em apresentar no retroprojeto fragmentos dos textos elaborados pelos próprios aprendizes nos quais constasse algum erro gramatical para, em seguida, pedir que a turma em conjunto apresentasse propostas de correção.

Já na formação objeto desta pesquisa, o público era composto por aprendizes com nenhum ou pouco conhecimento da língua francesa. Assim, eu deveria ter em mente que as atividades utilizadas nas experiências anteriores com aprendizes de nível avançado em francês deveriam ser adaptadas ou até mesmo não poderiam ser utilizadas neste novo contexto.

Desta forma, levando em consideração o nível de francês destas aprendizes, seria possível conceber um curso no qual tarefas desempenhadas pelo profissional de secretariado pudessem ser abordadas? As estruturas lingüísticas necessárias para, por exemplo, organizar eventos empresariais poderiam ser vistas neste estágio inicial de aprendizagem de francês?

Em relação ao formato da situação de ensino/aprendizagem, esta formação situou-se na lógica da oferta, pois fui responsável pela proposta do curso na sede do Sinsesp. Entretanto, ao contrário de outras formações em FOS com esta característica, o programa do curso objeto desta

pesquisa foi elaborado a partir da identificação das necessidades projetadas apresentadas pelas treze aprendizes no início da formação.

Ao propor um curso de língua francesa no Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo a profissionais da área, o meu objetivo era o de atrair um público que talvez no momento inicial da formação não visse na aprendizagem desta 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 no mercado internacional ou que pretendem atuar. Ademais, cursos específicos de língua francesa em cursos de Graduação de Secretariado Executivo existem em pouca quantidade no Brasil⁵⁷, 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.

Outro fator que comprova a importância do oferecimento de formações para esta área profissional é a existência de dois certificados (*DFP secrétariat niveau B1* e *DFP secrétariat niveau B2*) emitidos pela *Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris* (CCIP). Ao obter estas certificações, o candidato não-francófono atesta que é capaz de utilizar eficazmente a língua francesa nas situações de trabalho inerentes a um secretário. Com este certificado em mãos, este candidato pode comprovar que está preparado para exercer a profissão em empresas que necessitam do uso da língua francesa para a atuação no mercado internacional. Além disso, procurando atender a este público, em 2005 foi publicado o manual didático *Secrétariat.com*⁵⁸, com conteúdo totalmente voltado para estudantes ou profissionais de secretariado.

Assim, oferecer um curso de língua francesa para secretárias vai ao encontro da necessidade de profissionais que já atuam ou almejam trabalhar em empresas nas quais a língua francesa seja utilizada. E a procura por uma formação em francês voltada para a área de secretariado não é recente, pois conforme demonstra uma pesquisa⁵⁹ - feita pelo Ministério das Relações Exteriores da França nos anos 1989 e 1990 a fim de recensear as operações de ensino para públicos especializados sob a responsabilidade dos serviços culturais franceses no exterior, o

⁵⁷ Conforme apresentado detalhadamente no capítulo I, somente cinco cursos de graduação em secretariado executivo oferecidos atualmente por instituições de nível superior brasileiras possuem na grade curricular disciplinas de língua francesa

⁵⁸ DAILL, E. *Secrétariat.com* Activités. Paris: CLE International, 2005.

⁵⁹ Recensement des opérations d'enseignement du français sur objectifs spécifiques 1989-1990. Ministère des affaires étrangères apud Balmet e Legge (1992, p. 77-78)

francês do secretariado ficou na 9ª posição em uma lista das dez especialidades de maior demanda.

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 Sinsesp), era necessário escolher quais tarefas seriam exequíveis ao longo das 60 horas daquela formação.

Conforme Sagnier (2004, p. 98)⁶⁰, a elaboração de uma formação em FOS 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 FOS preocupado em integrar a multiplicidade de objetivos e manter um princípio organizador da formação.

Por responder a uma demanda formulada para um público restrito, eu dificilmente encontraria um material pedagógico editado e comercializado que atingisse todas as necessidades desta formação. A maioria dos manuais encontrados na área de francês para os negócios e para o secretariado era voltada para um público já detentor de um nível básico no idioma, como o manual *Secretariat.com*, a ser utilizado com aprendizes de nível intermediário (final do nível A1 ou início do nível A2 do *Cadre Européen Commun de Référence*). Na escolha do material pedagógico para esta turma, eu também deveria levar em consideração a necessidade de um material que integrasse o francês geral com o específico, pois segundo Challe (2004, p. 170)⁶¹, a questão da relação entre francês geral e FOS é importante, pois os dois tipos de ensino devem necessariamente se harmonizar e se completar. Assim, optei em elaborar uma apostila com materiais de dois diferentes manuais, além de documentos advindos da internet.

Segundo Parpette (2002, p.4)⁶², o que distingue um ensino de francês geral de um ensino de FOS não é o que se passa na sala de aula. Os exercícios e atividades para o FOS não se

⁶⁰ SAGNIER, C. **Les méthodes et l'usage des méthodes en FOS : intérêts, usages, limites**. Le Français dans le Monde. Recherches et applications. Paris : Clé International, 2004. p. 96 -105.

⁶¹ 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.

⁶² 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, Tchèque, 2002.

distinguem particularmente daqueles encontrados em um curso de francês geral, como questionários de compreensão, jogos de papéis⁶³, ensino gramatical e lexical etc.

O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado” foi elaborado dentro da abordagem comunicativa com uma perspectiva acional, na qual a aprendizagem de línguas é considerada como uma preparação à utilização ativa da língua para comunicação e o aprendiz como um ator social que deve realizar determinadas tarefas em determinadas circunstâncias e em um determinado contexto.

Na maioria das aulas, procurei 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. Citemos, por exemplo, o diálogo da 3ª aula, cujo objetivo foi o de trabalhar a apresentação em um contexto formal e maneiras de saudação. Este tipo de diálogo não é restrito a esta profissão e geralmente está presente nas primeiras páginas dos manuais de francês geral.

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, escutávamos o diálogo duas ou três vezes, verificávamos as hipóteses feitas anteriormente, e tirávamos as dúvidas em relação ao léxico. Voltávamos a escutar o diálogo 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 papéis 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, eu 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.

⁶³ *Jeux de rôles* em francês, *role play games* em inglês.

Durante as apresentações, eu procurava não interrompê-las quando algum erro, seja ele de gramática ou de pronúncia, fosse cometido. Assim que terminavam, eu enumerava os erros cometidos e estimulava que as colegas da turma sugerissem propostas de correção, da mesma forma que eu fazia na minha experiência anterior com estudantes da Graduação em Secretariado Executivo detentores de um nível avançado no idioma. Esta maneira de trabalhar a correção foi, ao meu ver, muito positiva para estimular a cooperação entre as aprendizes.

Segundo Courtillon⁶⁴ (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. O jogo de papéis realizado com esta turma na 9ª aula é um exemplo desta atividade, no qual atos de fala são propostos a fim de que uma conversa telefônica em um contexto formal fosse elaborada.

A realização de atividades em grupo mostrou-se desde o início do curso como muito positiva, pois pude perceber o grande interesse das aprendizes em atividades nas quais elas pudessem contar com a ajuda de uma ou mais colegas. Antes do início do trabalho em equipe, eu explicava o que deveria ser feito, além de estabelecer a duração que elas teriam para desenvolvê-lo. Durante a realização da atividade, eu circulava entre cada um dos grupos para auxiliá-los caso tivessem dúvidas. Em seguida, eu solicitava que cada um dos grupos se apresentasse à turma. O trabalho em equipe também permitiu que eu 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 da especialista Tagliante (1994, p. 16)⁶⁵:

Les activités de sous-groupes proposées en classe facilitent la relation de type 2 [horizontalité interactive], dans la mesure où l'enseignant participe aux travaux de chaque sous-groupe, circule dans la classe, apporte son aide ici, réexplique les consignes plus loin, encourage, infléchit les pistes de réflexion. Dans le type de discours qu'il tient alors avec les apprenants, il est (presque) un de leurs, presque leur pair.

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.

⁶⁴ COURTILLON, J. **Élaborer un cours de FLE**. Paris : Hachette, 2003.

⁶⁵ TAGLIANTE, C. **La classe de langue**. Paris : CLE International, 1994.

O número reduzido de aprendizes também foi um fator vantajoso para os resultados positivos observados ao longo do curso. Em todas as aulas eu procurava dar o maior número de oportunidades para a prática espontânea da língua por meio das trocas não somente entre a professora e as aprendizes, mas principalmente entre as aprendizes. 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 de nossos 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, eu solicitava que os exercícios gramaticais também fossem realizados em casa a fim de serem corrigidos na aula seguinte.

Em relação à aprendizagem do léxico, podemos afirmar que, diferentemente do que acontecia no ensino do “francês língua de especialidade”, as novas palavras eram apresentadas às aprendizes à medida que aparecessem nos textos trabalhados, ou seja, contextualizadas. Nos dois módulos do curso, somente apresentei duas listas de palavras: a primeira ocorreu na 7^a aula, na qual apresentei um documento no qual constavam imagens e as respectivas palavras de objetos e de personagens existentes em um escritório. Para a fixação das palavras presentes nesta lista, após lê-las juntamente com a turma, solicitei que fechassem as apostilas e que algumas aprendizes apontassem para alguns daqueles objetos presentes na imagem e perguntassem à colega “Qu’est-ce que c’est?”. Já a segunda lista, intitulada “lexique du secrétariat” foi anexada à apostila utilizada no 2º módulo do curso e consistia em palavras organizadas em ordem alfabética e seus respectivos significados em língua francesa.

Em relação ao uso do português na classe, já na primeira aula ensinei 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, procurei 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.

Citemos, por exemplo, o trabalho realizado na 22ª aula com o texto enviado por uma das participantes do curso (Anexo F). Primeiramente, solicitei que as alunas o lessem individualmente duas vezes: enquanto a primeira leitura permitira ter uma compreensão global do texto, na segunda elas deveriam sublinhar as palavras que estivessem relacionadas às

características das secretárias, assim como as principais tarefas executadas por esta profissional. Em seguida, as aprendizes tiveram alguns minutos para comparar as palavras que haviam sublinhado com aquelas sublinhadas pela colega que estava sentada ao lado. Após este período de troca, fizemos a leitura do texto e poucas foram as vezes que precisei recorrer à tradução para explicar o significado de uma palavra. Logo depois, em trios, elas puderam responder às três perguntas feitas baseadas no texto e na aula seguinte me apresentaram o que foi discutido oralmente por escrito, conforme podemos verificar nos três exemplos no anexo L.

Um momento no qual a língua materna era empregada expressivamente foi na parte da aula dedicada às explicações gramaticais, pois apesar das gramáticas portuguesa e francesa assemelharem-se bastante, constatei que por não se tratar de estudantes da área de Letras, a experiência da aprendizagem de uma gramática explícita havia acontecido, para a maioria daquelas aprendizes, nos bancos escolares já fazia algum tempo. 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 em nosso artigo⁶⁶, 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 meu 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 FLE. 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.

Na apostila do primeiro módulo, além dos exercícios gramaticais propostos pelo manual *Français.com*, inseri páginas de explicações e exercícios complementares ao final da apostila.

⁶⁶ 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.revistagestaoesecretariado.org.br>>.

Desta forma, eu planejava deixar os vinte minutos finais de cada aula à explicação da gramática para, em seguida, solicitar que os exercícios presentes na apostila fossem feitos em casa e corrigidos no início da aula seguinte.

Todavia, ao longo do primeiro módulo do curso percebi que somente o material presente na apostila não era suficiente. Assim, decidi também propor que as aprendizes fizessem e corrigissem em casa os exercícios da *Grammaire Progressive du Français* e apresentassem as dúvidas no início de cada aula.

Por se tratar de aprendizes que iniciavam a aprendizagem do francês naquele curso, eu deveria levar em consideração que, de acordo, com o Cadre Européen Commun de Référence pour les langues (CECR), 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 em língua francesa. Desta forma, o ensino gramatical deveria acontecer visando à facilitação da compreensão.

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

A minha dúvida era se por tratar de um curso voltado para uma área profissional, eu deveria ser mais severa na correção dos erros cometidos pelas aprendizes, uma vez que no contexto profissional os erros não costumam ser bem tolerados. Na 4ª aula, por exemplo, o fato da maior parte desta aula ter sido dedicada a explicações gramaticais e à tradução de palavras me causou um certo incômodo por acreditar que a ênfase em um curso para públicos especializados não deveria ser a gramática.

Todavia, ao longo do curso constatei que, mesmo neste nível inicial, as aprendizes eram capazes de produzir textos, como os presentes nos anexos H, I, K e L com um reduzido número de erros gramaticais, que considero aceitáveis para o nível A1 de língua francesa, o mesmo podendo ser verificado para a questão da oralidade.

Segundo Courtillon (2003, p.41), o progresso na língua não é somente um progresso no conhecimento gramatical, mas também um progresso na compreensão dos discursos produzidos nesta língua, tais como textos escritos e fala espontânea dos aprendizes. Ao longo do curso objeto desta pesquisa, foi possível verificar esse progresso das aprendizes. Porém, o que pude constatar

foi que, apesar deste progresso, as produções escritas e orais não condiziam com o que se espera de uma secretária no exercício cotidiano da sua profissão.

Ao elaborar este curso, também foi minha 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 idéias 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. Desta forma, inserir em sala de aula materiais e promover debates acerca deste conceito apresenta-se como uma prática positiva, uma vez que permite oportunidades de reflexão e de possíveis desmitificações de imagens estereotipadas. Logo no primeiro questionário aplicado, inseri duas perguntas que tiveram como objetivo averiguar os estereótipos dessas alunas em relação à França e ao povo francês. As respostas obtidas demonstraram que a maioria dos estereótipos demonstra uma visão positiva em relação ao povo francês. Poucas foram as palavras com sentido negativo - como “metidos”, “fedidos”, “arrogantes”, e “velhos” – atribuídas aos franceses.

Lehmann (1993) declara que, além de aspectos linguísticos, é primordial levar em consideração a dimensão cultural no ensino/aprendizagem de FOS. 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 didáticos 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 FOS, 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.

Segundo o Cadre Européen Commun de Référence (2001, p. 84)⁶⁷:

As atitudes e os *savoir-faire* interculturais compreendem a capacidade de estabelecer uma relação entre a cultura de origem e a cultura estrangeira; a sensibilização à noção de cultura e a capacidade de reconhecer e de utilizar estratégias variadas para estabelecer o contato com pessoas de outra cultura; a

⁶⁷ CONSEIL DE L'EUROPE. Cadre européen commun de référence pour les langues. Apprendre, enseigner, évaluer. Paris : Didier, 2001.

capacidade de desempenhar o papel de intermediário cultural entre sua própria cultura e a cultura estrangeira e de gerenciar de forma eficaz situações de mal entendidos e de conflitos culturais; a capacidade de ir além das relações superficiais estereotipadas.

Aprender uma LE requer não somente a construção de conhecimentos de ordem linguística, mas também a disposição e o interesse de entrar em contato com a cultura de um determinado grupo social. Todo professor de LE deveria promover e estimular o debate sobre aspectos interculturais em sala de aula. 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 procurei 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 comparamos 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 que apresentei na terceira aula.

Na oitava aula, após termos trabalhado as principais expressões empregadas em uma conversa telefônica no contexto empresarial, dedicamos 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, fiz 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 diferentes tipos de escritório: o individual e aquele ocupado por várias pessoas. Solicitei que as aprendizes discutissem em grupos e, em seguida, apresentassem as vantagens e desvantagens de cada um dos tipos de escritório. O que me surpreendeu neste debate foi o fato das aprendizes terem utilizado a língua francesa na maior parte do tempo, pois os outros debates haviam sido realizados em português. Solicitei, assim, que em casa elas fizessem por escrito o que foi discutido e me entregassem na aula seguinte.

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 (Anexo F). Além deste 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. Como no debate sobre o espaço de trabalho, o que foi realizado nessa aula não se restringiu à parte oral: as aprendizes me entregaram na aula seguinte as respostas por escrito.

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 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 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, p.174):

Ce n'est pas parce qu'un étudiant est spécialiste en mathématiques appliquées à la gestion qu'il n'éprouve pas d'intérêt pour des aspects culturels francophones.

Como 2009 foi o ano no qual diversos eventos foram realizados em todo o país em comemoração ao ano da França no Brasil, sugeri que as aprendizes participassem de pelo menos um dos eventos francófonos que aconteceriam em São Paulo. Assim, no domingo de 24 de maio, fomos ao cinema do prédio da Gazeta assistir *Être et avoir* e este filme foi muito apreciado por todas. No dia 28 de junho, novamente fomos ao cinema da Gazeta para assistir *Armênia*, outra produção cinematográfica francesa. Em sala de aula, também ouvimos 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 ao desta 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 meu objetivo ao escolher diálogos e textos que servissem de ponto de partida para o debate sobre aspectos interculturais não era o de apresentar a minha interpretação 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, apliquei um questionário para que eu pudesse averiguar 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 FOS 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 Sinsesp, 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, eu buscava verificar se as escolhas por mim 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, pude 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, como a minha experiência anterior com estudantes universitários de Secretariado Executivo.

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, solicitei 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 para mim 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.

Todavia, apesar de ter sido apontado por apenas 13% das participantes neste questionário, pude constatar ao longo das primeiras quinze aulas que a compreensão oral representava um grande entrave para a maioria da turma. Nas atividades complementares presentes na apostila que envolviam esta habilidade, geralmente era necessário repetir a faixa do cd quatro ou cinco vezes para que as aprendizes pudessem compreender o que estava sendo falado. Desta forma, a partir desta constatação procurei inserir nas quinze aulas seguintes o maior número de atividades que privilegiassem a compreensão oral, dentre as quais músicas francesas.

O ensino da fonética também foi realizado ao longo do curso, pois na apostila estavam presentes algumas páginas de *Français.com* nas quais havia atividades que visavam ensinar os sons, as entonações e os ritmos de base. Geralmente, após a primeira escuta da atividade gravada

no cd, eu solicitava a repetição em coro da turma a fim de que as aprendizes que apresentavam maior dificuldade na compreensão oral pudessem se sentir mais à vontade. Em seguida, eu colocava no cd novamente e escolhia algumas delas para uma repetição individual. Além destas atividades presentes na apostila, quando alguma das participantes apresentava alguma dificuldade na pronúncia de alguma palavra, eu repetia esta palavra pausadamente e, se necessário, com movimentos exagerados dos lábios como acontecia no ensino do francês militar para que, logo a seguir, toda a turma a repetisse em coro. Acredito que os exercícios de fonética tenham despertado e incentivado ainda mais a busca por parte das aprendizes de uma pronúncia correta em francês.

Na concepção do primeiro módulo do curso eu não havia previsto a elaboração de avaliações escritas nem orais, pois eu acreditava que, por se tratar de uma formação em FOS, 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, apesar de eu presenciar o progresso da turma no decorrer das aulas, senti a necessidade de ter um instrumento para a verificação do desenvolvimento do processo de ensino/aprendizagem, tanto para mim quanto para as participantes do curso. Para Courtillon (2003, p. 43), a avaliação é um aspecto inevitável da concepção de um curso. Desta forma, quando comuniquei à turma que no segundo módulo do curso iríamos ter algumas avaliações, nenhuma aluna foi contrária a minha idéia. Uma delas me disse que estas avaliações também serviriam com uma maneira de motivá-la a estudar ainda mais o que estava sendo ensinado em sala de aula.

Segundo Pendanx (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 (Anexo J). 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. As únicas questões

de avaliação de tópicos gramaticais foram as de letra D e E, nas quais solicitei a conjugação de verbos e o uso de artigos definidos e indefinidos. 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 formativa foi realizada na nossa 30ª aula (Anexo M). 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 obtiveram uma nota superior a 16, ou seja, maior que 80%.

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, eu perguntava se as aprendizes gostavam de morar em São Paulo para, em seguida, solicitar a justificativa da resposta dada. Tanto na apresentação quanto na resposta a minha pergunta, o desempenho da maioria delas foi satisfatório.

Conforme mencionado anteriormente, a avaliação formativa também pode ser feita por meio de uma certificação. No nosso caso, existem dois certificados oferecidos pela *Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris* (CCIP) destinados a profissionais de secretariado: o *DFP secrétariat niveau B1* e o *DFP secrétariat niveau B2*. Com a aprovação em algum destes exames, o profissional comprova que está apto para utilizar eficazmente a língua francesa no exercício da profissão de secretário. Todavia, não houve interesse por parte da turma em prestar naquele momento nenhum destes exames.

Ora, neste capítulo no qual analiso e discuto a experiência em ministrar o curso de francês para profissionais de secretariado no Sinsesp, cabe agora apresentar ao leitor minhas reflexões acerca da pergunta que deu início a este projeto de pesquisa: um curso de FOS propriamente dito para secretárias seria viável para aprendizes com pouco ou nenhum conhecimento do idioma - ainda que já inseridos no mercado de trabalho - ou seria necessário iniciar a formação por um curso de FLE?

Conforme apresentado no 1º capítulo desta dissertação, 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 fazer e atender 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, está suficientemente comprovado, em primeiro lugar, que as atividades realizadas ao longo deste curso experimental não se distinguem em si de atividades propostas por quaisquer cursos de FLE. No entanto, 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 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 FOS e, por outro lado, como um curso de FLE com orientação para a área secretarial.

Conforme venho demonstrando ao longo deste trabalho, a experiência em ministrar este curso foi positiva e enriquecedora, tanto para mim quanto para as aprendizes matriculadas, que manifestaram a sua satisfação por meio dos dois questionários aplicados, da entrevista realizada em nosso 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.

Devido ao alto grau de complexidade linguístico-discursiva das tarefas desempenhadas por uma profissional de secretariado dos dias atuais e a baixa proficiência do idioma destas aprendizes, o que pôde ser trabalhado em sala de aula distanciou-se dos objetivos finais da formação. O curso permitiu a aproximação dos discursos de algumas situações do cotidiano profissional de secretariado, mas ao final da formação as aprendizes não se encontravam aptas a utilizar eficazmente a língua francesa no exercício da profissão. No entanto, aquele curso serviu como estímulo para que estas aprendizes dessem continuidade à aprendizagem do francês.

Capítulo 7: A voz das profissionais em formação linguística

Ao final da avaliação oral realizada na última aula do curso, solicitei que as aprendizes opinassem sobre a formação. As respostas obtidas na entrevista foram transcritas abaixo de acordo com as normas do projeto NURC/ São Paulo. (Anexo N).

Aluna A

éh o curso tá sendo MUITO interessante éh:: éh:: uma realização pessoal e pro meu trabalho... eu tô muito contente com o curso... tá atendendo as minhas expectativas... e as aulas são muito claras éh... as dúvidas são tiradas.. de uma forma bem tranquila ah:: a professora é ótima ((risos)) super esclarecida... éh... sabe conduzir a turma de uma forma bem legal... então... não tenho nenhuma crítica em relação ao curso... gostaria de continuar ((risos))

Aluna C

gostei muito do curso principalmente por ser bem ah:: ah:: light... leve... eu consegui ter um progresso sem sem ser ah estressante... sabe... gosto de vir não não faltei acho que nenhuma aula né? eu procurava mesmo... você viu que um dia eu cheguei quase que no final da aula... faltavam vinte minutos mas eu fazia questão porque assim sabe éh gostei muito do jeito que você ((a professora)) ministrou as aulas e também assim... o meu progresso... sabe o meu interesse... então acho que tem muito a ver com você... do tipo de aula que você dá... na minha empresa ((a aluna trabalha em uma empresa francesa)) quando eles dão abertura eu eu:: sabe... falo uma frase ou outra... esses dias eu consegui conversar um pouquinho... eles né sabem que eu tô aprendendo... ainda a gente se comunicou isso eu eu achei muito interessante... sabe muito legal e é gratificante... assim eu só gostaria que você enfatizasse no outro ano mais a audição... assim coisas para a gente ouvir... porque isso me faz muita falta... assim eu entro lá no site e ouço músicas... sabe coisas assim só para ouvir porque às vezes eu tenho muitas dúvidas no som né... apesar de você repetir muito para gente mas isso assim eu acho muito legal... é só o som... o resto assim... tá muito bom... e assim é gostoso fazer o curso... eu queria exatamente assim... eu não quero entrar numa aliança... eu estudo

francês quando eu tenho tempo éh::... todo fim de semana praticamente entendeu? assim é meio autodidata... como você faz de se esforçar e vai à procura... ir além... então isso é gostoso de fazer... entendeu? é uma língua difícil... apesar de ser parecida... mas a pronúncia é difícil... mas assim eu tenho interesse e é gostoso e é o jeito que você também dá né? assim... eu tô adorando fazer e quero continuar até quando você tiver disposição

Aluna D

éh::... eu gostei muito do curso... porque eu sempre tive vontade de fazer francês... estudar o idioma francês... não pretendo parar... ano que vem eu pretendo continuar para ter uma fluência uma fluência boa na língua inglesa... na língua francesa ah:: preciso ter mais contato com a música ou com o texto com filmes ah... porque ouvindo fica mais fácil para para falar melhor pra pronunciar as palavras corretamente

Aluna E

gostei muito... atendeu sim.. éh:: me deu um pouco de conhecimento porque eu não sabia NADA de francês pelo menos uma noção agora eu já tenho... com certeza

Aluna G

bom:: a respeito dos cursos eu... eu achei que foi bem conduzido... e:: pra mim que nunca tive contato com o idioma foi super válido... eu acho que eu consegui aprender... absorver a matéria e poderia ter absorvido ainda mais... porque assim... depende de mim... se eu me dedicar... a minha dedicação... eu não tenho nenhuma crítica não

Aluna K

bom... o curso eu adorei... não gostaria de parar... queria ter mais... queria me

regrar mais pra estudar porque eu achei a língua um idioma muito mais fácil do que os que eu tenho conhecimento... o inglês e o espanhol... e o método também gostei muito... eu achei que o nosso vocabulário... apesar de ser um curso básico mas já voltado para o intermediário a gente consegue escrever um texto pequeno que seja de qualquer tema e gostaria de continuar se tiver oportunidade de ter um novo módulo e acrescentar... eu acho que não tenho nada a acrescentar... assim... a turma né? as meninas são leGAIS... a professora também... o método é muito calmo... e isso ajuda bastante... a gente não fica afobada... né ? você ((a professora)) não passa um nervosismo porque a gente tá/ falando errado ou não... éh:: gostei muito

Como algumas aprendizes não estiveram presentes na última aula do curso, enviei um e-mail solicitando que elas igualmente opinassem a respeito do curso, apontado os pontos positivos e negativos, se pretendiam continuar a estudar francês assim como trabalhar em alguma empresa na qual fizessem uso da língua francesa. As respostas obtidas⁶⁸ foram as seguintes:

Aluna B

O curso ministrado pela professora Emili na minha opinião foi perfeito. Eu nunca tive contato com o idioma e hoje, posso dizer que esta experiência foi maravilhosa. O contato com uma língua não muito utilizada foi de grande valia, uma vez que a Emili usou de ótimas didáticas para nos transmitir conhecimentos. Todas as aulas foram proveitosas, os encontros no cinema e também as pizzas após nossas aulas valeram a pena.

Agradeço a Emili e também ao Sinsesp por nos proporcionar este conhecimento.

Gostaria muito de continuar o próximo módulo do Frances, aproveitando que o idioma está fresco em nossas memórias. As aulas são dinâmicas, descontraídas, sem pressão. Cada um ciente de sua responsabilidade. A Emili é uma pessoa flexível, fácil de lidar, corresponde hiper bem com a sala e ministra suas aulas com tranquilidade, o que nos dá segurança para aprender. Os métodos dela também foram excelentes.

Pretendo continuar desde que o Sinsesp autorize, caso contrato poderíamos formar uma turma mas não tenho em mente um espaço adequado pra oferecer. Acredito que este curso não

⁶⁸ Convém ressaltar que do total de treze aprendizes matriculadas no curso, somente duas não participaram da entrevista nem responderam ao meu e-mail de solicitação.

aconteceu a toa em minha vida. Acredito sempre que Deus nos prepara pra algo lá na frente e com certeza se houver uma oferta de emprego numa cia francesa, porque não arriscar? Eu adoraria :)

Aluna F

Eu particularmente só vi pontos positivos no estudo do francês. Tive contato com o idioma, que eu nunca havia sequer pensado que estudaria, senti facilidade ao longo das aulas em entender o idioma, sei que tenho muito a aprender, mas pela noção que tivemos posso me virar lendo algum texto, mesmo sem entendê-lo por completo, assistindo televisão, ouvindo alguma música. O meu foco no momento é estudar o inglês, porque vou prestar o exame FCE no final do primeiro semestre deste ano, mas pretendo continuar futuramente o estudo do francês, até porque não quero perder o que já aprendi. Gostaria de trabalhar em alguma empresa francesa, para aprender e praticar ainda mais o idioma, ter contatos fora do Brasil, somar conhecimentos e experiências profissionais.

Sinto saudades da turma. Um grande beijo!

Aluna H

O curso preencheu minhas expectativas, deu uma boa noção da língua e motivou-se a aprender mais... Creio que abre boas perspectivas de trabalho usando a língua

Aluna J

Pontos positivos: foram a sequência das lições, ótimo material didático, didática.

Pontos negativos: Senti mais falta de conjugação em outros tempos, mas acredito que a diferença na turma contribuiu para não avançarmos mais.

Pretendo com certeza a estudar francês.

.

Aluna M

A experiência de ter participado do curso de francês foi ótima.

Na minha opinião os pontos positivos foram; obter conhecimento de outra língua, outra cultura etc. Como ponto negativo, o tempo de duração do curso, foi muito curto. Pretendo voltar a estudar francês, e aumentar os meus conhecimentos assim que tiver oportunidade. Quanto a trabalhar em uma empresa francesa acho que seria interessante.

A partir das respostas obtidas, pude comprovar uma vez mais o que eu havia constatado ao longo dos dois módulos que constituíram esta formação: para as aprendizes, o curso estava atendendo às expectativas e muitas delas já buscavam ou viam a necessidade de buscar fora da sala de aula meios para o aprimoramento no estudo da língua, como músicas e filmes franceses. Outro fator apontado por uma das entrevistadas foi a positiva interação entre todas as participantes durante o curso, o que não se resumiu à sala de aula, pois muitas delas passaram a se encontrar esporadicamente para realizar outras atividades tais como ir ao cinema e ao teatro. O clima de cooperação esteve presente em todas as aulas, pois pude perceber que elas estavam preocupadas não somente na própria aprendizagem, mas também na das colegas de turma.

Ao final da última aula, toda a turma demonstrou interesse em continuar o curso, mas infelizmente não foi possível oferecer o 3º módulo do curso de francês para secretárias no Sinsesp.

Considerações finais

O caminho percorrido ao longo dos dois módulos do curso de língua francesa para profissionais de secretariado que resultaram neste trabalho de dissertação de mestrado foi repleto de questionamentos e descobertas. 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, 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? A busca pelas respostas a estas duas perguntas serviu como ponto de partida para que eu aceitasse a oportunidade de oferecer um curso experimental na sede do Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo no ano de 2009.

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 diversos papéis de relevância nas empresas, dentre eles o de ser a interface entre o seu superior e o mundo organizacional, representado pela equipe de trabalho, clientes, fornecedores etc. Assim, o domínio de uma ou mais línguas estrangeiras é necessário para todo secretário que almeje desempenhar este papel de interface em empresas multinacionais localizadas no Brasil, assim como em organizações nacionais que façam negócios com empresas estrangeiras.

A busca pela qualificação também é uma das características deste profissional, o que pode ser comprovado pelo crescente número de alunos matriculados a cada ano em cursos técnicos, tecnólogos, superiores e de pós-graduação em secretariado.

Apesar de possuir não só um diploma universitário em Secretariado Executivo, mas também experiência profissional como professora de francês para área de secretariado, assim como secretária, eu deveria ter em mente que esta formação deveria ser elaborada a fim de que as necessidades daquele determinado grupo fossem correspondidas. Desta forma, o primeiro instrumento de coleta de dados e análise de necessidades foi aplicado em nosso primeiro encontro a fim de não somente reconhecer as necessidades das matriculadas em relação à aprendizagem do

francês, mas também de traçar características do grupo, tais como idade, sexo e experiência na aprendizagem de línguas estrangeiras.

A análise do resultado deste primeiro questionário nos permitiu obter informações importantes para o desenvolvimento de nossa pesquisa e para a concepção do curso experimental. Em relação ao perfil do grupo em questão, pôde-se observar que a classe era totalmente constituída por treze mulheres, sendo a faixa etária predominante dos 20 a 30 anos, solteira, detentora de uma formação em secretariado e atuantes no mercado de trabalho como secretárias. Tais características foram ao encontro do nosso objetivo de oferecer um curso que possibilitasse aos alunos o desenvolvimento da língua francesa a partir de situações do cotidiano do profissional de secretariado.

No que diz respeito à aprendizagem de línguas estrangeiras, verificamos que a maioria estudava ou já havia estudado outros idiomas como o inglês, o espanhol, o alemão e o italiano, sendo a língua inglesa (42%) aquela detentora do maior percentual. Já em relação ao francês, somente 5 alunas (38%) haviam estudado francês antes de se matricular nesse curso durante um curto espaço de tempo. Este dado confirmou a nossa hipótese inicial de que ofereceríamos um curso de FOS para secretárias em sua maioria iniciantes na aprendizagem da língua francesa.

A maioria dessas alunas classificou a aprendizagem do francês como uma necessidade profissional futura, uma vez que o conhecimento deste idioma significaria um diferencial no currículo e, conseqüentemente, geraria melhores oportunidades no mercado de trabalho.

O curso “Língua francesa para profissionais de secretariado” foi ministrado às terças-feiras no horário das 19h30 às 21h30 em dois módulos: enquanto o primeiro teve início em março e término em julho, o segundo iniciou-se em agosto e estendeu-se até final de novembro.

Ao final desta pesquisa, podemos 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 nosso curso. Já na oitava aula foi possível trabalhar as principais expressões utilizadas no atendimento telefônico, uma das atividades mais desempenhadas por aquelas secretárias no exercício da profissão. As apresentações orais feitas em sala de aula assim como a parte escrita entregue na aula seguinte me permitiram constatar que as aprendizes mesmo naquele estágio inicial de aprendizagem já eram capazes de elaborar diálogos simples a partir de um modelo pré-existente, no qual é necessário somente modificar algumas informações como nomes e números de telefone.

Ao final das 15ª e 30ª aulas, foram aplicados mais dois instrumentos de coleta de dados a fim de obter as opiniões das aprendizas em relação a vários aspectos do curso, tais como o conteúdo, o material utilizado e a duração. A partir não somente destas respostas, mas igualmente dos comentários feitos ao longo dos dois módulos do curso, pude constatar que a experiência em ministrar esta formação foi muito enriquecedora não somente para mim, mas também para aquelas aprendizes. Muitas foram aquelas que demonstraram o interesse em continuar o curso em 2010.

Enfim, o que se pôde constatar por meio desta pesquisa foi que, devido ao alto grau de complexidade lingüística 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 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 FOS e, por outro lado, como um curso de FLE com orientação para a área secretarial.

Para que aquelas aprendizes estivessem aptas a utilizar eficazmente a língua francesa nas situações de trabalho inerentes a uma secretária, seria necessário que no início da formação elas detivessem, na minha opinião, o nível B1, como no caso dos estudantes de Secretariado Executivo da minha experiência anterior em contexto universitário.

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 eu, 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

ALVAREZ, G. **Une approche instrumentale de la lecture en français langue étrangère**. In : Le Français dans le Monde. Lire en français langue étrangère. Paris : Hachette, n.141, 1978. p. 46-51.

AVOLIO, J.C. **Trajet do francês instrumental no Brasil**. In: CELANI, M.A.A.; RAMOS, R.C.G.; FREIRE, M.M. (org.) A abordagem instrumental no Brasil: um projeto, seus percursos e seus desdobramentos. São Paulo: Mercado de Letras, 2009. p. 55-73.

BALMET, S.E. ; DE LEGGE, M.H. **Pratiques du français scientifique**. L'enseignement du français à des fins de communication scientifique. Paris : Hachette, 1992.

BESSE, H. **Méthodes et pratiques des manuels de langue**. Paris : CRÉDIF/Didier, 1985.

BESSE, H. ; GALISSON, R. **Polémique en didactique**. Du renouveau en question. Paris : Clé International, 1980.

BRUNO, I.M. **O poder de influência do profissional de secretariado no processo decisório das organizações**. Dissertação (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, SP, 2006.

CERVO, A.L. BERVIAN, P.A. **Metodologia científica para uso dos estudantes universitários**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

CHALLE, O. **Enseigner le français de spécialité**. Paris : Economica, 2002.

_____. **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.

CHALLE, O. ; LEHMAN, D. **Le français fonctionnel entre l'alternative politique et le renouvellement méthodologique.** In : Le Français dans le Monde. Recherche et applications. Paris : Hachette, 1990. p. 74-80.

CORACINI, M.J.R.F. **Francês instrumental : Balanço e perspectivas.** In: Bulletin de Français Instrumental, 1989, n. 7. p. 13-20.

COSTE, D. ; GALISSON, R. **Dictionnaire de Didactique des Langues.** Paris : Hachette, 1976.

CUQ, J.P; GRUCA, I. **Cours de didactique du français langue étrangère et seconde.** Grenoble: Presses Universitaires de Grenoble, 2002.

DOS SANTOS, C.V.; CAIMI, F.E. **Secretário executivo: formação, atribuições e desafios profissionais.** In: DURANTE, D.G. ; FAVERO, A.A. (org) Gestão secretarial: formação e atuação profissional. Passo Fundo: Editora Universidade de Passo Fundo, 2009. p. 23-41.

KUNDMAN, M.S. **Ensinando e aprendendo o francês em nível universitário: o caso USP.** Tese (Doutorado em Língua e Literatura Francesa) Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

GERMAIN, C. **Évolution de l'enseignement des langues : 5000 ans d'histoire.** Paris : CLE International, 1993.

LE NINAN, C. ; MIROUDOT, B. **Apprentissage du FOS/Diversité des situations d'enseignement.** In : BERCHOUD, M.J. ; R, D. Le français dans le monde. Recherche et applications. Paris : Clé International, 2004. p. 106-114.

LEHMAN, D. et al. **Lecture fonctionnelle de textes de spécialité.** À propos de « Lire en français les sciences économiques et sociales. ». Paris : CRÉDIF, 1980.

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

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.revistagestaoesecretariado.org.br>>.

MARTINS, G.A. **Estudo de Caso: Uma Estratégia de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MANGIANTE, J.M ; PARPETTE, C. **Le français sur objectif spécifique: de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours**. Paris: Hachette, 2004.

MOIRAND, S. **Situations d'écrit : compréhension/production en français langue étrangère**. Paris : CLE International, 1979.

MOURLHON-DALLIES, F. **Enseigner une langue à des fins professionnelles**. Paris : Didier, 2008.

NUNAN, D. **Research Methods in Language Learning**. Cambridge: Cambridge University Press, 1992.

OLIVEIRA, M.M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Recife: Bagaco, 2005.

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.

PORTINE, H. **Les langues de spécialité comme enjeux de représentations**. In : Le Français dans le Monde, Recherches et applications. Paris : Hachette, 1990. p. 63-71.

RICHTERICH, R.; CHANCEREL, J. **Identifying the Needs of Adults Learning a Foreign Language**. Oxford: Pergamon Institute of English, 1980.

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

STRAUSS, A. CORBIN, J. **Pesquisa qualitativa:** Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de teoria fundamentada. Tradução de Luciane de Oliveira da Rocha. Porto Alegre: Artmed, 2008.

Bibliografia

ALVAREZ, G. **Enseignement du français comme instrument d'accès à l'information.** Deuxième rencontre mondiale des départements d'études françaises. Strasbourg, 1977.

_____. **Inventaire des expériences d'enseignement fonctionnel du français.** In : Le Français dans le Monde. Paris : Clé International. n.147, 1979. p. 14-19.

_____. **L'enseignement du français en Amérique Latine.** Bilan et perspectives. In : Le Français dans le Monde. Paris : Clé International, n.102, 1974. p. 6-12.

_____. **La notion de "français instrumental".** In : Langues et Linguistique, 1976. n.2. p. 1-9.

_____. **Niveau-seuil et enseignement fonctionnel du français.** Comunicação apresentada nas universidades de Toronto e Laval, 1980.

BEACCO, J.C ; DAROT, M. **Pour lire les sciences sociales: Une analyse de discours.** Paris : BELC, 1978.

BEACCO, J.C. **L'approche par compétences dans l'enseignement des langues.** Paris : Didier, 2007.

_____. **Les dimensions culturelles des enseignements de langue.** Paris : Hachette, 2000.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Parecer nº 583 de 4 de abril de 2001.** Orientação para as Diretrizes Curriculares dos Cursos de Graduação. Relator: Éfrem de Aguiar Maranhão. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0583.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2010.

_____. **Resolução nº 3, de 23 de junho de 2005.** Institui as diretrizes curriculares nacionais para os cursos de Graduação em Secretariado Executivo e dá outras providências. Relator: Éfrem de Aguiar Maranhão. Disponível em: < http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2010.

CÂNDIDO, A.; CARONI, I.; LAUNAY, M. **O Francês Instrumental:** A experiência da Universidade de São Paulo. São Paulo: HEMUS, 1977.

CELANI, M.A.A. et al. **ESP in Brazil : 25 years of evolution and reflection.** São Paulo: Mercado de Letras, 2005.

CHANCEREL, J.L; RICHTERICH, R. **L'identification des besoins des adultes apprenant une langue étrangère.** Paris: Hatier, 1977.

CONSEIL DE L'EUROPE. **Cadre européen commun de référence pour les langues. Apprendre, enseigner, évaluer.** Paris : Didier, 2001.

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

_____. **Que devient la notion de progression ?** In : Le Français dans le Monde, Pratiques de la Communication, Paris : Clé International. n. 153, 1980. p. 89- 94.

CUQ, J.P. (org.) **Dictionnaire de didactique du français langue étrangère et seconde.** Paris : Clé International, 2003.

ENGLISH, K. **L'anglais de spécialité aux États-Unis.** In : BERCHOUD, M.J. ; R, D. Le français dans le monde. Recherche et applications. Paris : Clé International, 2004. p. 45-47.

GALERY, E.; BORGES, I.L.M. **Prática de Leitura (Francês Instrumental).** Belo Horizonte: UFMG/PROED, 1983.

GALIAN, C. **Disciplines scientifiques et FOS**. In : BERCHOUD, M.J. ; R, D. Le français dans le monde. Recherche et applications. Paris : Clé International, 2004. p. 75-80.

GALISSON, R. **D'hier a aujourd'hui la didactique des langues étrangères**. Du structuralisme au fonctionnalisme. Paris : Cle International, 1980.

GUBÉRINA, P. **La parole dans la méthode structurglobale audio-visuelle**. : Le Français dans le Monde. Paris : Clé International, 1974, n.103p. 49-54.

HOLTZER, G. **Le FOS : historique et constitution**. In : BERCHOUD, M.J. ; R, D. Le français dans le monde. Recherche et applications. Paris : Clé International, 2004. p. 8-24.

HOWATT, A. **A history of English language teaching**. Oxford: Oxford University Press,1984.

HUTCHINSON, T; WATERS, A. **English for specific purposes: a learning-centred approach**. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.

JOVER-FALEIROS, R. **A experiência da leitura literária em um curso de Francês Instrumental**. Dissertação (Mestrado em Língua e Literatura Francesa) Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

KAHN, G. **Un manuel pour l'enseignement du français aux militaires indigènes, 1927**. In : Le Français dans le Monde. Recherche et applications. Paris, Hachette, 1990. p. 97-103.

MARCUSCHI, L.A. **A transcrição de conversações**. In: Análise da conversação. São Paulo: Ática, 1986, p. 9-13.

MEDEIROS, J.B ; HERNANDES, S. **Manual da secretária**. São Paulo: Atlas, 2003.

MICHÉA, R. **Les vocabulaires fondamentaux dans l'enseignement des langues vivantes**. In : Le Français dans le Monde. Paris : Clé International. n.103. p. 11-13.

MOIRAND, S. **L'enseignement de la langue comme instrument de communication : état de la question.** In : Bulletin de l'Association canadienne de linguistique appliquée. 1981, vol.3, n.2. p.11-34.

MONTEIRO, S.L. **Francês Instrumental : uma proposta de abordagem do texto.** Tese (Doutorado em Linguística) Universidade de São Paulo, São Paulo, 1994.

NATALENSE, L. **A secretária do futuro.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

NOËL-JOTHY, F ; SAMPSONIS, B. **Certifications et outils d'évaluation en FLE.** Paris : Hachette, 2006.

PASSEGI, M.C.F.B.S. **O ensino instrumental de línguas estrangeiras.** In: CORACINI, M.J.R.F. (org.) Bulletin de Français Instrumental, 1989, n. 7. p. 3-11.

PORCHER, L. **L'enseignement des langues étrangères.** Paris : Hachette, 2004.

_____. **Monsieur Thibaut et le Bec Bunsen.** In : Études de Linguistique Appliquée, n.23, 1976. p. 6-17.

REIS, M. A. T. **Le français instrumental à l'Université de São Paulo : réflexions à partir d'une expérience personnelle.** Dissertação (Mestrado em Língua e Literatura) Universidade de São Paulo, São Paulo, 1979.

RIBEIRO, N.L.A. **Secretariado:** do escriba ao gestor. São Luiz : Edfama, 2002.

ROSEN, E. (org). **La perspective actionnelle et l'approche par les tâches en classe de langue.** Le Français dans le Monde. Recherches et applications, numéro 45. Paris : Clé International, 2009.

SEIBLITZ, V.M.L. **Supersecretária** : o guia para a profissional que quer vencer na vida. São Paulo: Nobel, 1999.

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

THIERRY, A.M et al. **Analyse de méthodes français langue étrangère. 1 français à objectifs spécifiques**. Paris : Centre International d'Études Pédagogiques, 1990.

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.

VILAS-BOAS, M.C. **Academia brasileira de Secretariado Executivo**: a hora de acertar o passo. In: CARVALHO, A.P (org.) **Talentos brasileiros do Secretariado Executivo**. São Paulo: Secretária Multifuncional, 2004. p. 190-195.

Anexos

Anexo A

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

Sinsesp – Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo

Prof^a: Emili Barcellos Martins

Prezado aluno,

Este questionário faz parte de uma pesquisa na área de ensino/aprendizagem de língua francesa com objetivos específicos. Não é necessária a sua identificação.

Muito obrigada pela colaboração!

Emili B. Martins

- 1) Idade:
- () 20 a 30 anos
- () 31 a 40 anos
- () 41 a 50 anos
- () 51 a 60 anos
- () acima de 60 anos
- 2) Sexo:
- () Masculino
- () Feminino

- 3) Estado civil:
- () Solteiro(a)
() Casado(a)
() Divorciado(a)
() Outro

- 4) Escolaridade: () Ensino médio
 () Ensino médio profissionalizante/técnico
 (Especificar curso: _____)
 () Ensino superior
 (Especificar curso: _____)
 () Pós – graduação
 (Especificar curso: _____)

- [illegible]

questão n° 9

- 6) Há quanto tempo você atua na área de secretariado? _____

- 7) Você é associado ao Sinsesp? () Sim () Não

- 8) Quais são as 5 principais tarefas que você realiza no exercício de sua profissão?

- 9) Você estudou ou estuda outras línguas? () Não
() Sim – Qual ou quais? () Inglês () Espanhol
() Alemão () Italiano
() Outra _____

- 10) Você já havia estudado francês antes de matricular-se neste curso?
() Não
() Sim – Por quanto tempo? _____
Em que instituição(ções) de ensino estudou? _____

- 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

Prof^a: Emili Barcellos Martins

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?

Anexo C**INFORMATIVO SINSESP****Curso de língua francesa para profissionais de secretariado**

Este curso é destinado a profissionais e estudantes de secretariado que desejam iniciar a aprendizagem da língua francesa em um curso voltado para a sua área de atuação profissional.

O curso propõe aos participantes o desenvolvimento de competências lingüísticas e culturais necessárias para a comunicação oral e escrita no contexto de secretariado.

Não é necessário nenhum conhecimento prévio do idioma francês.

Dia e horário: Segunda-feira – 9h15 às 11h30

Período: 09 de março a 22 de junho

Número de vagas: 15

Investimento: 4 parcelas de R\$ 30,00

Ministrante: Profa. Emili Barcellos Martins

Formada em Secretariado Executivo Trilíngüe (UFV-MG)

Mestranda em Língua e Literatura Francesa (USP)

Inscrições: sinsesp@sinsesp.com.br

Anexo D

Curso de língua francesa para profissionais de secretariado – módulo I – 1º semestre de 2009
 Sinseps – Sindicato das Secretárias de São Paulo
 Profa: Emili Barcellos Martins

*Dia e horário: 3ª feira (19h30 – 21h30) – Carga horária: 30h

Março: 10, 24, 31 Abril: 07, 14, 28

Maio: 05, 12, 19, 26 Junho: 02, 09, 16, 23, 30

* Presença mínima de 70% (11 aulas) para emissão do certificado ao final do curso

* Conteúdo programático

Savoir-faire	Gramática	Vocabulário
A) Nomear objetos Dirigir-se educadamente a alguém Apresentar-se e apresentar alguém Entrar em contato Dizer “Tu” ou “Vous” Solettrar Informar o local e o ramo de trabalho Comunicar suas coordenadas	Artigos indefinidos e definidos Gênero e número dos substantivos e adjetivos Pronomes <i>je, tu, il, elle, nous, vous, ils, elles</i> Verbos no presente do indicativo <i>C'est/Il est</i> + profissão <i>Qui est-ce? Qu'est-ce que...?</i> <i>Quel</i> interrogativo	Números Adjetivos de nacionalidade Alfabeto Profissões Atividade das empresas Coordenadas
B) Pedir e informar a hora Contar sua jornada Falar dos hábitos no trabalho e do lazer Dizer a data Falar do tempo Marcar um compromisso (por telefone e por e-mail)	Perguntas com <i>à quelle heure?</i> Adjetivos demonstrativos Verbos pronominais no presente Preposições: à, et de: <i>aller à, venir de</i> Advérbios de frequência Expressões indicadoras da data Verbos impessoais	Hora Etapas de uma jornada de trabalho Jogos, esportes Tarefas cotidianas no trabalho O calendário: meses, estações, datas Clima Dias da semana Expressões no telefone Saudações em um e-mail

Anexo E

Curso de língua francesa para profissionais de secretariado – módulo II – 2º semestre de 2009
 Sinsesp – Sindicato das Secretárias de São Paulo
 Profa: Emili Barcellos Martins

*Dia e horário: 3ª feira (19h30 – 21h30) – Carga horária: 30h

Agosto: 04, 11, 18, 25 Outubro: 06, 13, 20, 27
 Setembro: 01, 15, 22, 29 Novembro: 03, 10, 17

* Conteúdo programático

Savoir-faire	Gramática	Vocabulário
Falar do tempo Marcar um compromisso Identificar objetos e explicar o seu uso Fazer compras, discutir o preço Mostrar e situar objetos Reservar um quarto de hotel Explicar um itinerário	<i>Revisão dos tópicos gramaticais do 1o semestre</i> <i>Adjectifs possessifs</i> <i>Questions avec est-ce que</i> <i>Prépositions de lieu</i> <i>Impératif présent</i> <i>Verbe devoir + infinitif</i> <i>Il faut + infinitif</i> <i>Il est interdit de</i>	Clima - meteorologia Objetos usuais Mobília do escritório Meios de transporte Pontos cardinais

* Formas de avaliação

Prova escrita 1 → 20%

Prova escrita 2 → 20%

Prova oral → 10%

Atividades → 50% (30% de atividades entregues à professora e 20% de visto em lições de casa)

* Média para aprovação → 60%

Anexo F

Curso de língua francesa para profissionais de secretariado

Sinsesp – Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo

Prof^a: Emili Barcellos Martins

A) Lisez le texte suivant:

Secrétaire de Direction

La secrétaire ou assistante de direction est la collaboratrice directe d'un cadre supérieur, d'un chef de service ou d'un chef d'entreprise. Elle est chargée d'assurer son secrétariat et de l'assister dans la gestion et l'organisation administrative de sa direction. Elle a de nombreux contacts avec l'ensemble de l'entreprise et avec l'extérieur.

Conditions de travail / Description des tâches

Plus diplômée et expérimentée que les autres secrétaires, la secrétaire de direction est la personne de confiance d'un ou de plusieurs directeurs. Elle gère les rendez-vous et l'emploi du temps de ces derniers. Elle prend connaissance de leur courrier, prépare leur correspondance, organise des réunions dont elle fait le plus souvent le compte rendu ou le relevé de conclusions. Elle supervise leurs déplacements professionnels. Dans une grande entreprise elle est parfois déchargée des tâches matérielles qu'elle confie à une assistante.

La secrétaire de direction sélectionne les informations et les documents provenant des différents services de l'entreprise ou de l'extérieur et transmet aux services concernés les instructions de ses supérieurs. Elle prépare les dossiers, rassemble les informations nécessaires à la prise de décision et les transmet aux destinataires. Elle sait où trouver l'information, comment la formuler ou la traduire pour la traiter et la diffuser correctement.

La fonction requiert de solides qualités relationnelles. Organisation, méthode, bonne présentation, esprit d'initiative et autonomie lui sont demandés. La diversité des questions traitées et des outils utilisés, la nécessité de devoir s'adapter à des interlocuteurs très différents (patrons, personnels des services, clients, administration, représentants du personnel) font des capacités d'observation, d'adaptation et de discrétion les qualités indispensables d'une bonne secrétaire de direction

Elle a une bonne expression orale et écrite, utilise au mieux toutes les technologies de la bureautique. Elle maîtrise parfois deux langues étrangères. Très disponible, elle adapte le plus souvent son emploi du temps et ses horaires de travail aux impératifs de l'entreprise ou de son patron.

Texte envoyé par Sonia Giusti en juin 2009

1) Soulignez dans le texte les tâches effectuées par les secrétaires de direction.

2) Répondez :

a) Quelles sont les qualités qu'une secrétaire de direction doit avoir?

b) Combien de langues étrangères elle maîtrise souvent? Et les secrétaires de direction brésiliennes ? Est-ce qu'elles maîtrisent des langues étrangères ? Si oui, lesquelles ?

c) Quelles sont les tâches que vous effectuez dans votre travail ?

B) Lisez les offres d'emploi suivants et complétez le tableau :

<p>1) Secrétaire / <u>standardiste - Saint cloud</u></p> <p>Entreprise: <u>1001 Interims</u></p> <p>Salaire: 1700 euros par mois</p> <p>Horaires : 8h30 16h30</p> <p>Tâches à effectuer: - courrier - standard - relance client Poste évolutif vers Assistante commerciale</p> <p>Expérience: Aucune</p> <p>Contrat de travail: CDI</p>	<p>3) SECRETAIRE / <u>STANDARDISTE</u></p> <p>RECHERCHE UNE SECRETAIRE POUR EFFECTUER DIVERSES TACHES ADMINISTRATIVES LES PLUS COURANTES ET EVENTUELLEMENT ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE</p> <p>Conditions: PERSONNE DYNAMIQUE ET MOTIVEE DISPONIBLE NIVEAU BAC EXIGEE Formation : BaccalauréatLangues : Français</p> <p>Contrat de travail: CDD Plein Temps</p>
<p>2) <u>H/F SECRETAIRE MI/TEMPS</u></p> <p>Entreprise: <u>OfficielInterim</u></p> <p>Recherchons une personne à mi-temps pour effectuer les taches suivantes: Réception des appels téléphoniques Travaux administratifs courants. Réception des appels d'offres. Saisie des devis.</p> <p>Contrat de travail: Intérim</p>	

Source : <http://emploi.trovit.fr/offres-emploi/taches-effectuer-secretaire>

	Offre 1	Offre 2	Offre 3
Nom de l'entreprise			
Salaire			
Horaire de travail			
Tâches à effectuer			
Type de contrat de travail			
Conditions			

Anexo G

8

Au bureau

Anexo H

Société GALLY

Message

Urgent () Rappeler (X)

De: > Mademoiselle CarnetÀ: > Martine Jasmin Tél. 03 84 24 74 60

Objet de l'appel : a stage

Dialogue :

La standardiste : Société Gally, Bonjour !
M.Carnet : Bonjour, Madame. Je voudrais parler à Martine Jasmin, s'il vous plaît.
La standardiste : Vous êtes Madame... ?
M.Carnet : Mademoiselle Carnet.
La standardiste : C'est à quel sujet ?
M.Carnet : Et bien, c'est pour un stage.
La standardiste : Un instant, s'il vous plaît. Ne quitte pas.
La standardiste : Excusez-moi, elle est en ligne. Je peux prendre vos coordonnées ?
M.Carnet : Oui, bien sûr.
La standardiste : Vous pouvez épeler votre nombre ?
M.Carnet : C comme Charles, A, R comme Romeu, N comme Novembre, E et T comme Tango.
La standardiste : Quel est votre numéro de téléphone ?
M.Carnet : Mon numéro de téléphone est le 03 84 24 74 60 (zero trois, quatre-vingt-quatre, vingt-quatre, soixante-quatorze, soixante).
La standardiste : J'attends son appel.
M.Carnet : Très bien, c'est noté.
M.Carnet : Je vous remercie.
La standardiste : De rien. Au revoir.

1: téléphone à un collaborateur

2: - Bonjour

1: - Bonjour, c'est le numéro 38 62 89 66?

2: - Oui, c'est Marcelo

1: - Je vous invite pour participer à un dîner-débat pour résoudre nos vacances, le 30 mai 2009 à 20h à la salle de réunion de l'entreprise

2: - Merci, mais je ne suis pas disponible ce soir-là, je dois travailler ce soir-là

1: - Vous pouvez participer le 19 juin pour notre réunion de distribution du travail

2: - Oui, je suis d'accord

1: - Très bien. Je vous remercie.

2: - Merci, au revoir

Associação SINESP - Associada SINESP

Français - Professeur Emili

Ne quittez pas!

Dialogue:

- La standardiste: Société Gally, bonjour!
- Martine Jasmin: Bonjour, Madame Je voudrais parler à Mademoiselle Carnet, s'il vous plaît.
- La standardiste: Oui, c'est de la part de qui?
- Martine Jasmin: Monsieur Jasmin
- La standardiste: C'est à quel sujet?
- Martine Jasmin: Et bien, c'est pour un stage.
- La standardiste: Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.
- La standardiste: Je suis désolée. Le poste ne répond pas. Je peux prendre vos coordonnées?
- Martine Jasmin: Oui, bien sûr .
- La standardiste: Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît?
- Martine Jasmin: JASMIN, J comme Joseph, A, comme Anatole, S comme Suzanne, M comme Marcel, I comme Irma, N comme Nicolas.
Alors, mon numéro de téléphone est le 03.84.24.74.60 (zero trois, quatre-vingt quatre, vingt et quatre soixante et quatre, soixante.
J'attends son appel. C'est urgent.
- La standardiste: Très bien, c'est noté.
- Martine Jasmin: Je vous remercie.
- La standardiste: Je vous en prie. Au revoir.

Téléphone dialogué:

La standardist: Société Infoplus bonjour?

Madame Lapeyre: Bonjour. Je voudrais parler à Monsieur Bruno Dubosc, s'il vous plaît?

La standardist: Oui, c'est de la part de qui?

Madame Lapeyre: Madame Virginia Lapeyre.

La standardist: C'est à quel sujet?

Madame Lapeyre: Et bien, c'est pour un problème informatique.

La standardist: Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.

La standardist: Je suis désolée. Le poste ne répond pas. Je peux prendre vos coordonnées?

La standardist: Oui bien sûr.

La standardist: Pouvez vous épeler votre nom, s'il vous plaît?

Madame Lapeyre: LAPEYRE, L comme Lui, A comme Anatolie, P comme Pierre, E comme Euginé, Y comme Yvonne, R comme Raoul, e comme Euginé. Alors, mon numéro de téléphone est le 06 81 78 94 63. J'attends son appel. C'est urgent.

La standardist: Très bien, c'est noté.

Madame Lapeyre: Je vous remercie.

La standardist: Je vous en prie. Au revoir.

Au standard de La société Démépro

La standardiste: Société Démépro, bonjour!

M.Cornet: Bonjour, Madame. Je voudrais parler à Martine Jasmin, s'il vous plaît.

La standardiste: Oui, c'est de La part de qui?

M. Cornet: Mademoiselle Cornet

La standardiste: C'est à quel sujet?

M. Cornet: Et bien, c'est pour notre in stage.

La standardiste: Un instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas....

La standardiste: Je suis désolé, le poste ne répond pas. Je peux prendre vos coordonnées?

M. Cornet: Oui, bien Sûr.

La standardiste: Pouvez-vous épeler votre nom, s'il vous plaît?

M. Cornet: CORNET. C comme Célestin, O comme Oscar, R comme Raoul, N comme Nicolas, E comme Eugène, T comme Thérèse. Alors, mon numéro de téléphone est le 03.84.24.74.60. J'attends son appel.

La standardiste: Très bien, c'est noté.

M. Cornet: Je vous remercie.

La standardiste: Je vous en prie. Au revoir

RÔLE 1	RÔLE 2
<u>Vous téléphonez à un collaborateur.</u>	<u>Un collaborateur vous téléphone.</u>
1- S'il vous plaît, le numéro est 01 67 12 38 93?	1-Oui, c'est numero.
(zéro un, soixante sept, douze, trint-huit, quatre-vingt treize).	
C'est Dulce secretaire du Monsieur Paul Hèrmes chez Novo Tempo. Je voudrais parler à Madame Sandra.	C'est Sandra. Ça vá bien, Dulce?
2- Bien, merci. Je vous voundrais faire une invitation pour a une diner-débat, a vendredi, 20 heure, a Hotel Renaissance	2 – Je suis désolé! Soir-lá est impossible. Je ai une autre réunion avec Madame Silva, directrice comerciale.
3- Bien, je vais fait autre invitation. Un instant s'il vous plaît.	3- Oui
Monsier Paul Hèrmes peut a jeudi, neuf juillet, deux-sept heure,le même hotel.	C'est bien. Je peux dans ce soir.
4 – Merci, au revoir	Au revoir. À demain.

Gostaria de escrever, mas não sei...rs...:

Um momento, vou verificar a agenda

La Standardiste _ Infoplus XX , bonjour.
Virginie Lapayere _ Bonjour, mademoiselle. Je voudrais parler à Monsieur Bruno Dubosc.
La Standardiste _ C'est de la part de qui?
Virginie Lapayere _ De virginie Lapayere.
La Standardiste _ C'est por quoi?
Virginie Lapayere _ C'est au sujet de um problème informatique.
La Standardiste _ Un instand, s'il vous plaît.
Virginie Lapayere _ D'accord, merci.
La Standardiste _ Il et em ligne. Je peux prendre vos coordonnées?
Virginie Lapayere _ C'est urgent. Vous pouvez lui donner ce message, maintenant?
La Standardiste _ Oui, bien sûr. Pouvez-vous épeler votre téléphone, s'il vous plaît?
Virginie Lapayere _ C'est le 03 65 39 80 52.
La Standardiste _ Très bien, c'est noté.
Virginie Lapayere _ Je vous remercie.
La Standardiste _ Je vous en prie. Au revoir.

Ne quittez pas.

La standardiste: Société Infoplus, bonjour!

Virginie Lapeyre: Bonjour, Madame. Je voudrais parler à Monsieur Dubox, s'il vous plaît.

La standardiste: Oui, c'est de la part de qui?

Virginie Lapeyre: Monsieur Lapeyre.

La standardiste: C'est à quel sujet?

Virginie Lapeyre: Et bien, c'est pour un problème informatique.

La standardiste: Um instant, s'il vous plaît. Ne quittez pas.

...

La standardiste: Jê suis désolée. Le poste ne répond pás. Je peux prendre vos coordonnées?

Virginie Lapeyre: Oui, bien madame.

La standardiste: Pouvez-vous épeler votre nom s'il vous plaît?

Virginie Lapeyre: L comme Louis, A comme Anatole, P comme Pierre, E comme Eugène, Y comme Yvonne, R comme Rauol et E comme Eugène. Alors, mon numéro de téléphone est le 03.65.39.80.52. J' attend son appel. C' est urgent.

La standardiste: Très bien, c'est noté.

Virginie Lapeyre: Jê vous remercie.

La standardiste: Je vous en prien. Au revoir.

Anexo I

- Associada SINSESP

Français - Professeur Emili

À La Maison:

Écrire

2. Imaginez um petit texte sur Daniel Buffet.

FIMEX

Daniel Buffet

Daniel Buffet, 40 ans, est nommée directeur commercial, responsable du marché mondial.

De nationalité français travaille chez Firmex. LL travaillé deux ans à Montreal. Dans la principale usine de Fimex.

Daniel Buffet est marié et mère de un enfant.

Exercice 2. Écrire

2. Imaginez um petit texte sur Daniel Buffet

Fimex

Daniel Buffet

Daniel Buffet, 41 ans, est nommé directeur commercial responsable du marché mondial.

Il est marié et père de trois enfants.

Il a travaillé neuf ans chez Fimex et commença dans le département commercial comment vendeur interne.

Après cinq ans Daniel est nommée responsable du marché français de la société Fimex.

Aujourd'hui Paula Montero remplace Daniel et elle est très joyeux à votre position.

Anexo J

Curso de língua francesa para profissionais de secretariado
Sinsesp – Sindicato das Secretárias do Estado de São Paulo
Prof^a: Emili Barcellos Martins

Évaluation 1 (20%)

A) Lisez l'article suivant :

« Citoyen du monde »

Carlos Ghosn est né au Brésil. Ses parents sont d'origine libanaise. Il fait ses études dans un collège de Jésuites au Liban puis intègre l'École polytechnique de Paris. Il parle quatre langues :
5 portugais, anglais, arabe et français bien sûr.

Il travaille chez Michelin en France, au Brésil et aux États-Unis. Quand il arrive dans un nouveau poste, il passe du temps avec les ingénieurs, les commerciaux et les fournisseurs. Il se présente,
15 fait connaissance, identifie les problèmes et les solutions. Il écoute puis il décide et fixe des objectifs avec des dates.

En 1996, il entre chez Renault comme directeur adjoint et devient le numéro 2 puis le Président de
15 Nissan au Japon. Ce polyglotte fait assez de progrès en japonais pour prononcer des petits discours préparés. C'est un bourreau de travail. Les Japonais

de Nissan lui donnent le surnom de *Seven Eleven* comme le nom des épiceries de quartier ouvertes
20 tôt le matin jusque tard le soir.

Il est marié avec Rita. Ils ont quatre enfants. La famille est importante pour lui. Il aime le Brésil : c'est « *un pays fascinant, beau, avec une nature généreuse, un melting pot extraordinaire* ».

25 Carlos Ghosn a 52 ans. C'est le nouveau Président de Renault.

Les affirmations suivantes sont-elles vraies ou fausses ? Corrigez les affirmations fausses :

- 1) Carlos Ghosn est né au Brésil. () _____
- 2) Il fait ses études au Brésil. () _____
- 3) Il travaille pour Michelin au Japon. () _____
- 4) Il parle couramment japonais. () _____
- 5) Sa femme s'appelle Rita. () _____

B) Posez les questions ou répondez, selon le cas :

- 1) Comment vous appelez-vous ?

- 2) _____
- Je suis française.

3) Quelle est votre profession ?

4) _____

- Je suis marié(e).

5) _____

- Non, je travaille chez L'Oréal.

C) Cochez l'énoncé qui convient à la situation :

Vous dites...	À une personne proche	À une personne peu connue
1) Vous avez une adresse électronique ?		
2) Comment vas-tu ?		
3) Quelle est ton adresse ?		
4) Quelle est votre employeur ?		
5) Je te présente ma collègue.		
6) Je te remercie pour le visa		
7) Un coca, s'il vous plaît.		
8) Je suis ravie de vous connaître.		

D) Complétez avec « un », « une » ou « des » :

1) _____ informaticien vietnamien 5) _____ responsable des achats américain

2) _____ directrices marketing françaises 6) _____ assistante brésilienne

3) _____ présidente allemande 7) _____ standardiste espagnole

4) _____ adjoint du directeur chinois 8) _____ délégués japonais

E) Conjuguez les verbes au présent de l'indicatif :

1) Au bureau

Le directeur (rencontrer) _____ les clients, l'assistante (tape) _____ les lettres, les commerciaux (proposer) _____ les produits, tu (consulter) ton mél, nous (travailler) _____ en équipe.

2) Le professeur (expliquer) _____ le vocabulaire, les étudiants (poser) _____ des questions, nous (répéter) _____ les phrases. J'(étudier) _____ les conjugaisons.

F) Lisez les cartes de visite et complétez le tableau :

a)	<p>Victor Pinson</p> <hr/> <p>60, avenue de la libération – 14000 Caen Mél : vpinson@freenet.fr</p>	b)	<p>Dr Claire Biro Chirurgien</p> <hr/> <p>Tél. : 05 84 37 23 19 6 rue de Belgique 33390 Blaye</p>
c)	<p><i>M. et Mme Dubois et leurs enfants</i></p> <hr/> <p>Tél. : 03 54 76 89 31 3 rue Victor Hugo – 68000 Colmar</p>	d)	<p>Société Abscisses</p> <hr/> <p>Éva Petit</p> <hr/> <p>54 bd St Germain - 75006 Paris Tél : 01 45 37 81 57 / 01 75 05 41 29</p>

1) La personne donne sa profession.	Carte n°
2) La personne travaille à Paris.	Carte n°
3) La personne ne donne pas de numéro de téléphone.	Carte n°
4) La personne travaille pour une entreprise.	Carte n°
5) C'est la carte d'une famille.	Carte n°
6) La personne a une adresse Internet.	Carte n°

G) Lisez les informations et écrivez un texte pour présenter les personnes :

Nom et prénom	Pierre Pons	Julia Pozzi
Âge	45 ans	30 ans
Situation de famille	marié, 3 enfants	célibataire
Lieu de résidence	Marseille	Florence
Nationalité	français	italienne
Profession	consultant	pharmacienne
Goûts ☺	tennis / vin	films français / danse
☹	voyages / musique classique	informatique / télé

1) Il

2) Elle

3) Sur le même modèle, présentez-vous dans un petit texte :

Anexo K

Entre Cultures
Espace de travail

Travailler dans un bureau sans cloisons ou dans un bureau individuel ?

Que choisir ?

a) Quels sont les avantages et les inconvénients de chaque type de bureau?

Les avantages de travailler dans un bureau sans cloisons:

- La communication avec les personnes est meilleur^{1,2,3} et plus rapide.
- C'est bien pour l'interaction entre les personnes.

Les inconvénients de travailler dans un bureau sans cloisons :

- Il n'y a pas de concentration absolu.
- Il n'y a pas d'intimité.
- On ne peut pas(se) travailler tranquillement.

Les avantages de travailler dans un bureau individuel:

- Il y a paix et tranquillité pour travailler.
- C'est bien pour la concentration.
- C'est très bien pour l'intimité et pour traiter avec confidentialité les thèmes critiques.

Les inconvénients de travailler dans un bureau individuel :

- En ma opinion l'unique inconvénient de travailler dans un bureau individuel est que votre directeur prend vous avec vagues pensées.

b) Quel type de bureau préférez-vous ? Pourquoi?

Je travaille dans le secrétariat général chez une entreprise multinationale. Nous sommes deux personnes. Je et le stagiaire ne travaillons pas dans la même salle. Je travaille dans un bureau individuel et en ma opinion c'est préférable travailler ainsi. Je n'aime pas du tout travailler avec beaucoup personnes dans la même salle. J'ai besoin d'intimité, parce qu'il je traite de beaucoup thèmes confidentiels. J'aime bien travailler dans un bureau seul et tranquillement, parce qu'il j'ai besoin de total concentration.

Entre Cultures Espace de travail

2- Que choisir

a) Quels sont les avantages et les inconvénients de chaque type de bureau?

Les avantages sont: on peut se déplacer et se parler facilement. C'est bien pour la communication.

Les inconvénients: le bureau est bruyant et quelquefois il est difficile de se concentrer.

b) Quel type de bureau préférez-vous? Pourquoi?

Je préfère travailler dans un bureau individuel.
(Pourquoi) je parle au téléphone d'un sujet confidentiel, et je travaille tranquillement.

Page 40

Exercice 1

b) Est-ce que Camille Poulain travaille dans un bureau sans cloisons ou dans un bureau individuel?

Camille Poulain travaille dans un bureau sans cloisons

✓

2) Que plainir?

a) Quels sont les avantages et les inconvénients de chaque type de bureau?

Les avantages sont se déplacer et se parler facilement

Le inconvénient du bureau sans cloisons est le bruit

Le inconvénient d'un bureau individuel est la difficulté de se déplacer et se communiquer

b) Quel type de bureau préférez-vous? Pourquoi?

Je préfère un bureau individuel parce que je

travaille facilement. Je peux parler avec

d'un sujet confidentiel. Je peux (se) concentrer

me

Anexo L

2) Répondez:

a) Quelles sont les qualités qu'une secrétaire de direction doit avoir?

Une secrétaire de direction doit avoir organisation, méthode, bonne présentation, esprit d'initiative et autonomie lui sont demandés, des capacités d'observation, d'adaptation et de direction sont les qualités indispensables d'une bonne secrétaire de direction.

b) Combien de langues étrangères elle maîtrise souvent? Et les secrétaires de direction brésiliennes? Est-ce qu'elles maîtrisent des langues étrangères? Si oui, lesquelles?

Elle maîtrise souvent deux langues étrangères, les secrétaires de direction brésiliennes aussi. Elles maîtrisent deux ou trois langues étrangères. Les langues sont anglaise, espagnole et française.

c) Quelles sont les tâches que vous effectuez dans votre travail?

Je fais des appels téléphoniques

Je réponds des e-mails

Je fais du travail administratif courant

Je paie les dettes

Je gère la correspondance

Je demande réparation de bureau

Je organise des réunions

sweetness

peito cheio de sonhos - coração cheio

Secrétaire de Direction

2) Répondez:

a) Quelles sont les qualités qu'une secrétaire de direction doit avoir ?

Les qualités qu'une secrétaire de direction doit avoir sont :

- Organisation, méthode, bonne présentation, esprit d'initiative et autonomie.
- La nécessité de devoir s'adapter à des interlocuteurs très différents : patrons, personnels des services, clients, administration, représentants du personnel.
- Capacités d'observation, d'adaptation et de discrétion.

b) Combien de langues étrangères elle maîtrise souvent ? Et les secrétaires de Direction brésiliennes ? Est-ce qu'elles maîtrisent des langues étrangères ? Si oui, lesquelles ?

La secrétaire de direction maîtrise parfois deux langues étrangères.

La secrétaire de direction brésilienne maîtrise parfois trois ou plus langues étrangères. Les langues qu'elles maîtrisent sont : anglais, espagnol, français et allemand.

c) Quelles sont les tâches que vous effectuez dans votre travail ?

Une importante tâche c'est gérer les rendez-vous et l'emploi du temps du directeur.

Il y a une agenda très complexe et pour organiser toutes ses rendez-vous c'est nécessaire discipline.

Je prend part aux réunions et prépare le minute. Je sélectionne importants thèmes des réunions et je fais un accompagnement jusqu'à ses conclusions.

La réception de personnes étrangères, la réservation de hôtel et l'organisation d'événement sont activités qui je dévoile toujours, là-haut des activités informé en le texte.

Les secrétaires sont personnes de confiance d'entreprise, prend connaissance de courrier, prépare leur correspondance, organise des réunions. Elles sont aussi le plus souvent, le compte rendu ou le relve de conclusions. Elles sont superviser leurs déplacements professionnels. Elles gèrent les dossiers, assemble les informations nécessaires à la prise de décision et transmet aux destinataires.

(*) les secrétaires sont bilingues

3) maîtrisent, les secrétaires parfois deux langues étrangères.

i. Au Brésil, les secrétaires de direction brésiliennes parfois deux langues / trois langues étrangères : anglais, espagnol et français.

) Les tâches que je effectuez dans mon travail sont :

- Prépare les correspondances / dossiers ;
- Parlez avec directeurs du Chili, Argentine, Japon ;
- Écrire courrier d'entreprise ;
- organise les réunions / voyages ;
- Sélectionne les informations et les documents

Anexo M

Évaluation 2 (20%)

Étudiant(e): _____

Vous êtes Vincent. Vous recevez cette carte postale.

<p>Cher Vincent, Comment vas-tu ? J'aime beaucoup mon travail dans les télécommunications chez Euronest à Montréal, mais je déteste le temps : il fait froid et il neige. Aujourd'hui, la température est de -17° ! Mon directeur est brésilien et j'ai beaucoup de collègues étrangers. Je vais souvent en mission aux États-Unis et quelquefois au Mexique et au Brésil. Le week-end je fais du ski. Je prépare mes vacances en France en juin. Quel est ton planning en juin ? Tu joues toujours au tennis ? Moi, pas beaucoup mais je joue toujours du jazz. À bientôt Benoît</p>	<p>M. Vincent Lucas 17, avenue de la Manga 40510 Seignosse France</p>
---	--

Cochez (X) la bonne réponse.

	Vrai	Faux	On ne sait pas
1) Vincent est un collègue.	☐	☐	☐
2) Benoît est en vacances à Montréal.	☐	☐	☐
3) Benoît apprécie le temps froid.	☐	☐	☐
4) Benoît voyage dans trois pays.	☐	☐	☐
5) Les collègues de Benoît sont canadiens.	☐	☐	☐
6) Benoît est mexicain.	☐	☐	☐
7) Vincent et Benoît font du sport.	☐	☐	☐
8) Vincent travaille en France.	☐	☐	☐
9) Benoît prépare un séjour au Canada en juin.	☐	☐	☐
10) Benoît fait de la musique.	☐	☐	☐

Barrez la phrase qui convient à la situation :

1) En classe,	a) je dois poser des questions.	b) je peux poser des questions.
2) Au téléphone,	a) je dois dire bonjour.	b) je peux dire bonjour.
3) Au restaurant,	a) je dois payer.	b) je peux payer.
4) Dans le train,	a) je dois téléphoner.	b) je peux téléphoner.
5) Au bureau,	a) je dois travailler.	b) je peux travailler.

Retrouvez l'ordre du dialogue :

- n° a) – Allô, Madame Pinaut ?
 n° b) – Merci bien, à tout à l'heure pour la réunion !
 n° c) – Ah ! Bonjour Claire, vous allez bien ?
 n° d) – Bonjour, c'est Claire Bonnal.
 n° e) – Oui, c'est le 01 45 73 28 07.
 n° f) – Oui, à tout à l'heure !
 n° g) – Oui, très bien merci. Je vous téléphone parce que j'ai le dossier de Madame Blanc.
 n° h) – Ah ! C'est bien ! Et vous avez son numéro de téléphone ?
 n° i) – Oui c'est moi.

Associez les questions et les réponses :

Questions						Réponses			
1) – Quelles entreprises françaises connaissez-vous ?						a) – csourlier@praxis.com.			
2) – Quel est le nom de votre entreprise ?						b) – Oui, elle s'appelle Hélène.			
3) – Quel âge a votre directeur ?						c) – Avec deux 55 et un Y.			
4) – Vous avez une assistante ?						d) – Je suis commercial.			
5) – Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?						e) – Oui, je vais beaucoup en Asie.			
6) – Vous travaillez dans quoi ?						f) – La communication.			
7) – Comment s'appelle votre correspondant en Indonésie ?						g) – Praxis.			
8) – Comment s'écrit le nom de votre DRH* ?						h) – Total, Renault et Carrefour.			
9) – Quelle est votre adresse électronique professionnelle ?						i) – 53 ans.			
10) – Vous voyagez souvent ?						j) – Il s'appelle John Briany.			

* Directeur des ressources humaines

Écrivez les numéros de téléphone en chiffres.

- 1) Zéro deux, cinquante-trois, vingt-huit, quatre-vingt-dix, zéro trois :
 2) Zéro six, quarante et un, quatre-vingt-neuf, quarante-cinq, cinquante-sept :
 3) zéro six, trente-six, dix-neuf, soixante-deux, quatre-vingt-seize :
 4) zéro cinq, vingt-neuf, seize, zéro zéro, quatre-vingts :

Lisez le message et complétez la fiche :

G.R.A.

Monsieur,

Nous souhaitons faire une réservation au nom de la société G.R.A.

Voici les détails de la réservation :
2 chambres doubles avec douche pour 4 nuits,
pour 2 personnes.

Elles arrivent le 6 juin et repartent le 10 juin.

Nous souhaitons une connexion Internet dans chaque chambre.

Voici les noms des personnes :

Madame Sophie Lancelot

Mademoiselle Géraldine Maire

Vous pouvez me contacter au 01 32 54 87 03
pour toute information.

Cordialement,

Édith Aurelle

Lac Grand-Pierre

Fiche de réservation

Date d'arrivée : _____

Date de départ : _____

Nombre de nuits : _____

Nombre de personnes : _____

Type de chambre : _____

Nombre de chambre : _____

Coordonnées : _____

Nom et prénom : _____

Société : _____

Tel : _____

Lisez la fiche et complétez le dialogue au téléphone :

Réservations

Hôtel du Lac 🏠

Date d'arrivée : *13 avril*

Date de départ : *16 avril*

Nombre de personnes : *1*

Nombre de nuits : *3*

Type de chambre : *double avec salle de bains*

Coordonnées : Nom : *Pierron*

Prénom : *Martin*

Société : */*

Tél. : *03 54 39 06 76*

Mobile : *06 54 38 99 41* Fax : */*

- Hôtel du Lac, bonjour !
- Bonjour madame, je voudrais réserver une chambre.
- Oui, pour combien de nuits ?

- Et vous arrivez quand ?

- Vous souhaitez quel type de chambre ?

- C'est pour combien de personnes ?

- C'est à quel nom ?

- Vous avez un numéro de téléphone ?

- Et un numéro de portable ?

- C'est noté, monsieur.

- Merci beaucoup, au revoir madame.

Anexo N

OCCORRÊNCIAS	SINAIS	EXEMPLIIFICAÇÃO*
Incompreensão de palavras ou segmentos	()	do nível de renda... () nível de renda nominal...
Hipótese do que se ouviu	(hipótese)	(estou) meio preocupado (com o gravador)
Truncamento (havendo homografia, usa-se acento indicativo da tônica e/ou timbre)	/	e comé/ e reinicia
Entoação enfática	maiúscula	porque as pessoas reTÊM moeda
Prolongamento de vogal e consoante (como s, r)	:: podendo aumentar para ::: ou mais	ao emprestarem os... êh:: ...o dinheiro
Silabação	-	por motivo tran-sa-ção
Interrogação	?	co Banco... Central... certo?
Qualquer pausa	...	são três motivos... ou três razões... que fazem com que se retenha moeda... existe uma... retenção
Comentários descritivos do transcritor	((minúsculas))	((tossiu))
Comentários que quebram a sequência temática da exposição; desvio temático	-- --	... a demanda de moeda -- vamos dar essa notação -- demanda de moeda por motivo
Superposição, simultaneidade de vozes	{ ligando as linhas	A. na { casa da sua irmã B. sexta-feira? A. fizeram { lá... B. cozinharão lá?
Indicação de que a fala foi tomada ou interrompida em determinado ponto. Não no seu início, por exemplo.	(...)	(...) nós vimos que existem...
Citações literais ou leituras de textos, durante a gravação	" "	Pedro Lima... ah escreve na ocasião... "O cinema falado em língua estrangeira não precisa de nenhuma

<p>... e a barreira entre nós...</p>	<p>barreira entre nós"...</p>
--------------------------------------	-------------------------------

* Exemplos retirados dos inquéritos NURC/SP No. 338 EF e 331 D².

Observações:

1. Iniciais maiúsculas: só para nomes próprios ou para siglas (USP etc.)
2. Fáticos: *ah, eh, eh, ahn, ehn, uhn, tá* (não por *está: tá?* você *está* brava?)
3. Nomes de obras ou nomes comuns estrangeiros são grifados.
4. Números: por extenso.
5. Não se indica o ponto de exclamação (frase exclamativa).
6. Não se anota o *cadenciamento da frase*.
7. Podem-se combinar sinais. Por exemplo: *oh:...* (*alongamento e pausa*).
8. Não se utilizam sinais de *pausa*, típicos da língua escrita, como ponto-e-vírgula, ponto final, dois pontos, vírgula. As reticências marcam qualquer tipo de *pausa*, conforme referido na *Introdução*.