

SIMPÓSIO*

ALUNOS (COM MOTIVAÇÃO INSTRUMENTAL EM UM CURSO DE INGLÊS GERAL: UM CONFLITO DE OBJETIVOS?

Maria Aparecida Gazotti Vallim ACOSTA (LAEL/PUC-SP)

ABSTRACT: *This paper reports a study on how ESP¹ students in a GE² course establish their learning goals according to the perceptions they have of their needs in the target situation. Data were collected by means of semi-structured interviews, class observation and journals. The analysis of the data was founded on the concepts of objective and subjective needs discussed by Brindley (1989).*

0. Introdução

De acordo com Hutchinson & Waters (1987), a primeira etapa ao se estabelecer um programa de ensino de um idioma para alunos que têm necessidades específicas é fazer uma análise de necessidades, a partir da qual os profissionais responsáveis pela elaboração/aplicação do material poderão nortear o desenvolvimento do programa. No entanto, ao atuar na área de ensino de inglês para fins profissionais em empresas há treze anos, tenho observado que, apesar de a maioria dos alunos precisarem aprender o idioma por motivos específicos, relacionados às suas diferentes áreas de atuação, muitos programas de treinamento e capacitação de funcionários ainda se utilizam de cursos de inglês geral para ensinar a língua a alunos que possuem motivação instrumental.

Pude perceber, nesse contexto, que a política para a seleção e implantação desses cursos varia de instituição para instituição. Algumas empresas optam por coordenar os programas de inglês internamente, isto é, o departamento de Recursos Humanos contrata escolas e/ou professores autônomos para ministrar as aulas. Outras firmas, porém, preferem indicar uma série de escolas de idiomas para que o indivíduo escolha o curso que deseja fazer e, uma terceira opção é que o próprio aluno procure o curso que julgue adequado às suas expectativas, sem qualquer indicação da empresa. Nesse último caso, a instituição participa apenas como financiadora do programa, sem se envolver diretamente na seleção do curso.

Tendo em vista essa realidade, estabeleci como proposta deste estudo investigar dois aspectos relacionados ao ensino do idioma em duas empresas. Em um primeiro momento, busquei investigar como as representações de necessidades tanto das empresas quanto dos alunos os levaram a optar por um curso de inglês geral. Já, em uma segunda etapa, tive por objetivo verificar a influência de tais representações de necessidades no estabelecimento das metas de aprendizagem desses alunos para si mesmos.

Estarei descrevendo a seguir as concepções teóricas que tomei como base para analisar as representações de necessidades tanto dos alunos quanto das empresas. Passarei, então, para a descrição da metodologia utilizada seguida pela discussão dos dados e conseqüentes considerações finais.

* Simpósio "Preparação e Avaliação de Materiais de Inglês Instrumental".

¹ ESP - English for Specific Purposes (Hutchinson & Waters, 1987)

² GE - General English (Hutchinson & Waters, 1987)

1. Afinal, o que são necessidades?

O significado de *necessidades* no contexto de ensino de inglês como segunda língua ou língua estrangeira tem sido muito discutido entre os membros desta comunidade.

Para Berwick (1989), a definição de necessidades precisa ser construída de acordo com cada contexto em que o levantamento é realizado, uma vez que os elementos que definem o termo *necessidade* variam de acordo com as crenças de todas as pessoas que estão envolvidas no processo. Seguindo essa mesma linha, Hutchinson & Waters (1987), mencionam que pode haver divergências de conceitos entre aprendizes, profissionais responsáveis pela elaboração do material didático, professores e instituições que subsidiam o curso. Para ilustrar essa diferença de percepções, esses autores fazem uso de três situações, dentre as quais, acredito ser relevante para esse trabalho mencionar a seguinte:

"José Lima is a Brazilian salesman. He needs to be able to talk on the telephone to customers and to other colleagues. He also needs to read catalogues and business letters. José is an outgoing, sociable man, who gets on easily with people. His spoken English is not very accurate, but is fluent. His employer feels that José's real need is for greater accuracy in spoken conversation, because it reflects badly on the company's image to have one of its representatives speaking very incorrect English. However, José feels that his spoken English is very good, and he resents the implication that it is not. After all, he communicates very well. He sees the English classes as a criticism of his performance as a salesman. He, therefore, has little motivation to attend classes". Hutchinson & Waters (1987)

Como podemos observar, as representações das necessidades da situação alvo que os alunos possuem parecem exercer influência sobre o estabelecimento de suas metas de aprendizagem. Portanto, a postura de Brindley (1989) ao discutir dois tipos de necessidades - objetivas e subjetivas - me parece plausível. Esse autor conceitua tais termos da seguinte forma:

"The first of these terms... refers to needs which are different kinds of factual information about learners, their use of the language in real-life communication situations as well as their current language proficiency and language difficulties. The second term refers to the cognitive and affective needs of the learner in the learning situation, derivable from information about affective and cognitive factors such as personality, confidence, attitudes, learners' wants and expectations with regard to the learning of English and their individual cognitive style and learning strategies". (Brindley, 1989)

Para Brindley, as necessidades objetivas diferem das necessidades subjetivas pelo fato de as primeiras estarem diretamente relacionadas à utilização da língua na situação de comunicação, enquanto que as segundas dizem respeito ao processo de aprendizagem em si. Aspectos relacionados ao domínio afetivo, expectativas em relação ao curso e o próprio gerenciamento do processo de aprendizagem denotam as necessidades subjetivas dos alunos.

Optei por adotar tal distinção pelo fato de a mesma dar conta de explicar os dois pontos que pretendia investigar. Como expus na introdução, em um primeiro momento, fiz o levantamento das representações de necessidades da situação alvo tanto das empresas quanto dos alunos, às quais me refiro como necessidades

objetivas. Por outro lado, ao investigar de que maneira tais necessidades afetaram o estabelecimento das metas de aprendizagem desses alunos, enfoquei tanto as expectativas desses informantes em relação ao curso como o auto gerenciamento dos processos de aprendizagem desses alunos, ou seja, suas necessidades subjetivas.

Apesar de estar discutindo tais necessidades na seção de análise dos dados, gostaria de informar ao leitor que a Empresa 1 e o Aluno A colocaram como necessidade objetiva o atendimento a clientes via telefone, enquanto a necessidade subjetiva enfocada foi o desenvolvimento da produção oral. A Empresa 2 e o Aluno B, por outro lado, expressaram como necessidades objetivas a utilização do idioma em reuniões de negócios e eventuais atuações fora do país. As necessidades subjetivas apontadas por tais informantes evidenciaram uma ênfase tanto na compreensão como na produção oral.

2. Metodologia

2.1 Descrição do contexto

Trabalhei com dois alunos adultos que estavam aprendendo inglês por motivos profissionais. Ambos trabalhavam em empresas situadas na cidade de São Paulo e utilizavam o idioma no dia-a-dia. Entretanto, esses alunos atuavam em empresas diferentes e faziam cursos diferentes.

Minha primeira informante (A) foi uma secretária, com grau de escolaridade médio, 44 anos, cuja função era assessorar o gerente do departamento comercial de uma editora de revistas especializadas na área de vídeo. Meu contato com essa aluna se deu através da coordenadora da escola na qual ela estava estudando. Seu curso de inglês foi subsidiado integralmente pela empresa e as aulas foram ministradas nessa escola de idiomas. A aluna estava inserida em um curso de inglês geral oferecido regularmente pela escola, constituído por onze estágios com aproximadamente 30 hs. de duração cada. Uma vez que essa aluna não havia obtido média suficiente para aprovação no sexto estágio, foi sugerido que a mesma tivesse aulas individuais durante três meses, período no qual foram coletados os dados. O material didático utilizado foi o livro "React & Interact" (Byrd & Clemente-Cabets, 1991), o qual constitui-se de unidades temáticas e focaliza o desenvolvimento da produção oral.

O segundo informante (B) foi um engenheiro, 36 anos, que ocupava o cargo de gerente de projeto em uma empresa de construção pesada.

Como A, B também teve seu curso integralmente subsidiado pela empresa; no entanto, esse aluno teve aulas individuais ministradas em seu escritório por um professor que seguia a orientação do departamento de Recursos Humanos da empresa. Esse departamento havia estruturado um curso de inglês geral para seus funcionários composto por sete estágios, com duração aproximada de 60 horas cada. O aluno estava cursando o sexto estágio e o material utilizado foi o livro "American Dimensions Advanced" (O'Neil & Mugglestone, 1987). Esse material é constituído por unidades temáticas e trabalha com as quatro habilidades, enfatizando o desenvolvimento do conhecimento gramatical.

Entrei em contato com esse informante através do departamento de Recursos Humanos da empresa, na qual eu estava atuando como professora autônoma. Entretanto, em nenhum momento ministrei aulas para esse aluno.

2.2 Instrumentos

Optei pela metodologia de pesquisa etnográfica e utilizei os seguintes instrumentos para o levantamento de dados:

Para o levantamento de necessidades objetivas junto às empresas:

- uma entrevista semi-estruturada com os profissionais responsáveis por contratar/coordenar os cursos de inglês nas respectivas empresas;

Para o levantamento das necessidades objetivas e subjetivas junto aos alunos:

- uma entrevista semi-estruturada com cada aluno.
- observação e gravação de 4 aulas de cada aluno;
- dez diários de cada aluno;
- discussões entre pesquisadora e aluno para sanar dúvidas sobre os dados que constavam nos diários.

Para a elaboração dos diários, os alunos receberam um pequeno roteiro para facilitar a tarefa, o qual abordava os seguintes aspectos:

- aplicação do que foi aprendido na aula ao uso da língua na vida profissional;
- menção da parte da aula que considerou mais importante, justificando a resposta.

As dúvidas quanto às representações de necessidades expressas nos diários foram sanadas a partir de conversas informais entre mim (pesquisadora) e os informantes, as quais foram gravadas e posteriormente consultadas no caso de dúvidas durante o cruzamento dos dados.

2.3 Tratamento dos dados

Após gravadas em áudio, as entrevistas foram transcritas e os dados foram analisados com base nos conceitos de necessidades objetivas e subjetivas descritos anteriormente. Houve o cruzamento dos dados emergentes das entrevistas individuais com os dados dos diários.

A partir dessa análise, observou-se que a Empresa 1 juntamente com a aluna A colocaram como necessidade objetiva a utilização do idioma para atendimento a clientes via telefone, enquanto que as necessidades subjetivas expostas tanto por A como pelo representante da empresa indicaram que sua meta de aprendizagem era melhorar a produção oral. Por outro lado, a Empresa 2 e o aluno B relataram ter como necessidades objetivas usar o idioma em reuniões de negócios e atuar em filiais no exterior. As necessidades subjetivas, por sua vez, foram estabelecidas considerando-se a habilidade de compreensão e produção oral como prioritárias.

3. Análise dos dados

Conforme mencionei na introdução, os dados foram analisados em duas etapas. Na primeira delas busquei investigar quais eram as representações das necessidades objetivas tanto dos alunos como das empresas e qual a relação entre

tais necessidades e a opção por um curso de inglês geral ao invés de um curso instrumental. Para chegar a essa informação, realizei um cruzamento dos dados obtidos a partir das entrevistas individuais visando a levantar, primeiramente, as razões pelas quais as empresas estavam investindo em cursos de inglês para seus funcionários. Partindo desses dados, pude traçar um paralelo entre os critérios usados pelos alunos e pelas empresas para selecionar os cursos e conseqüentemente optar pelo curso de inglês geral.

Na segunda etapa da análise, por sua vez, tive por objetivo verificar a influência de tais necessidades objetivas no estabelecimento das metas de aprendizagem desses alunos para si mesmos, às quais estarei me referindo como necessidades subjetivas. Para tanto, cruzei os dados obtidos através das entrevistas individuais com os dados dos diários.

Estarei discutindo a seguir os resultados obtidos em relação à opção por um curso de inglês geral (etapa 1):

Os extratos das entrevistas com a representante da Empresa 1 e com a aluna A, apresentados abaixo, revelam as razões que levaram a empresa a contratar um curso de inglês e dão subsídios para uma interpretação sobre o fato de essas informantes haverem optado por um curso de inglês geral:

Extrato 1:

Entrevista com representante da Empresa 1

E1: "É o seguinte, a EMPRESA 1, né? Nós temos duas, duas publicações mensais e duas anuais e nós temos, é, por ser para televisão aberta e televisão fechada, então, nós temos muitos clientes internacionais. Especialmente americanos, né? Dos Estados Unidos, alguns ingleses; do Canadá e que a língua oficial, para o exterior, é o inglês. Então, por isso que os nossos, alguns funcionários, eles, eles começaram a aprender inglês. Em função do trabalho.

Extrato 2:

Entrevista com representante da Empresa 1

P: "E qual foi o critério para a contratação da escola?"

E1: "... Olha, foi o, o critério de, de localização perto, né? E, quando a gente ofereceu, foi o M, que é o vendedor, ele que procurou por uma questão de conveniência dele, né? Então, ele foi, gostou e depois foi o outro e a A foi /.../ a gente viu a localização. Foram escolhidos por eles. /.../ Por ser perto do emprego."

Extrato 3:

Entrevista com representante da Empresa 1

E1: ".../ A necessidade é o próprio desempenho profissional. Que elas, elas que têm que ver a importância para si, né? Eu acho, né? Agora, isso, não sei se eu respondi certo.

P: Respondeu...

E1: É, porque é assim, é uma necessidade dela, por exemplo: ela que tem que falar; por exemplo: no caso do vendedor, é ele que tem que vender. Entendeu? Ele que tem que, ou ele vende ou ele não vende, é uma questão de sobrevivência, né? não é? E a secretária também, por exemplo, se ela não tiver um bom desempenho, por exemplo, se ela não resolver pra ela, como é que vai fazer? Se os nossos contatos lá fora tão, eles estão aumentando".

Extrato 4:

Entrevista com aluna A

P: Como você chegou a essa escola?

A: Através da empresa./.../ Eles me arrumaram, inclusive, eles que me pagam.

P: Mas eles indicaram?

A: Não, mas eles já tinham alunos lá./.../Como foi a indicação, a E1 deve ter (...).Você não perguntou pra ela?"

A partir dos extratos acima, sou levada a inferir que não houve uma análise de necessidades para nortear a escolha do curso de inglês na Empresa 1. Conforme a representante dessa empresa (a partir de agora E1) mencionou no extrato 1, existiu uma necessidade objetiva que levou a empresa a investir em cursos de inglês para seus funcionários - o fato de os funcionários da editora terem contatos freqüentes com clientes estrangeiros. No entanto, ao invés de analisar as necessidades individuais desses funcionários, a empresa pressupôs que os próprios alunos seriam capazes de avaliar o curso através de sua atuação diária, como foi relatado por E1 no extrato 3.

Ao cruzar as informações fornecidas por E1 com o relato da aluna A, pude observar que tais informantes pareceram estar pouco conscientes a respeito de como adequar o curso em questão às suas necessidades. Ambas foram incapazes de descrever um critério específico para a seleção do curso. Enquanto E1 relatou no extrato 2 que os alunos selecionaram a escola de acordo com suas conveniências, A disse que o curso havia sido indicado pela empresa (extrato 4). Tal incongruência me levou a concluir que não houve um critério específico para a opção por um curso de inglês, muito menos por um curso de inglês geral em lugar de um curso instrumental. Na realidade, parece-me que as pessoas envolvidas nesse processo de escolha do curso de inglês simplesmente se acomodaram ao curso que estava disponível no momento.

Em contraposição, os extratos das entrevistas com a representante da Empresa 2 e com o aluno B, transcritos abaixo, atestam que nessa empresa o departamento de Recursos Humanos conhecia as necessidades objetivas da situação alvo o suficiente para ter optado por um curso de inglês instrumental. Discutirei, a seguir, as razões que fizeram com que a Empresa 2 e o aluno B optassem por um curso de inglês geral.

Extrato 5:

Entrevista com representante da Empresa 2

E2: "/.../ E... com a abertura, cê vê, nem se falava em globalização, ainda, mas a visão já era... Por que? Porque a EMPRESA 2, tava se internacionalizando. Então, já estava indo para os países estrangeiros, em que a língua principal era o Inglês /.../ Porque como as nossas obras estavam sendo... nós tínhamos, né, no estrangeiro e Brasil, então qualquer um poderia ser enviado pra qualquer país, pra qualquer outro país, então, se a pessoa já estava se capacitando, ficava muito mais fácil do que você pegar uma pessoa que era Básico, e você ter que deixar essa pessoa falando Inglês, né? Então, era um trabalho de base que a gente estava fazendo. Que a gente iniciou, né, em 91. Bom...

Extrato 6:

Entrevista com representante da Empresa 2

E2: "Então, é isso aí. Em 91, a gente fez uma classificação geral, porque era o Brasil todo. Onde tinha obra da EMPRESA 2, tinha curso de Inglês (...)E um dos critérios que foram usados na época, a gente padronizou o curso, o curso regular. Por que? Porque essas

peças mudavam muito. Sabe, toda hora estavam mudando de cidade, de estado... então, era complicado. Então, toda vez que essas pessoas mudavam, iniciavam o curso de novo. Então, não dava continuidade no programa. Então, quando esse programa veio... eu fiquei responsável por ele, eu padronizei o curso regular. Então, para onde ele fosse, ele carregava os livros dele, a gente arranjava professor e ele continuava.

Extrato 7:

Entrevista com aluno B

B: “/.../ voltei a estudar pela empresa quando começ... esse programa. acho que começou em 93 (...) aí, estudei um ano e pouco lá em Bauru. Aí, depois fui transferido para Mato Grosso, depois vim pra cá...”

No extrato 5, a representante da Empresa 2, aqui referida como E2, relatou que a empresa estava se internacionalizando e, portanto, a necessidade objetiva do ensino de inglês para seus funcionários estava relacionada à atuação desses funcionários no exterior. Apesar de ter consciência sobre tal necessidade objetiva, a empresa optou por oferecer um curso de inglês geral para seus funcionários ao invés de um curso instrumental, por uma questão de operacionalização do treinamento em si. Como E2 afirmou no extrato 6, por se tratar de uma empresa de grande porte, seus funcionários eram freqüentemente transferidos para outras filiais em outras cidades ou estados e acabavam por não dar continuidade ao curso iniciado em São Paulo. Dessa forma, o departamento de Recursos Humanos optou por trabalhar com um mesmo material didático para o ensino de inglês geral, o qual era publicado por uma editora internacional e poderia ser facilmente adquirido em qualquer ponto do país.

Qual a participação do aluno B na escolha do curso? Conforme relatado no extrato 7, o aluno se adaptou à opção da empresa, talvez pelo fato de ele mesmo ter passado pelo processo de transferência de filiais, B não chegou a questionar ou comentar a escolha do curso, visto que a empresa se encarregou de fazê-la por ele.

Tendo verificado como as necessidades objetivas haviam influenciado na escolha de um curso de inglês geral, busquei verificar a influência de tais necessidades no estabelecimento das metas de aprendizagem dos alunos na situação em questão, i.e, suas necessidades subjetivas. Iniciei essa segunda etapa da análise focalizando, ao invés das necessidades objetivas da empresa como um todo, expostas nos extratos acima, as necessidades objetivas específicas desses dois alunos. Para tanto, utilizei um cruzamento dos dados provenientes das entrevistas com as empresas, das entrevistas com os alunos e dos diários, conforme é possível observar nos extratos abaixo:

Extrato 8:

Entrevista com representante da Empresa 1

E1: “É o seguinte, a EMPRESA 1,né? Nós temos duas, duas publicações mensais e duas anuais e nós temos, é, por ser para televisão aberta e televisão fechada, então, nós temos muitos clientes internacionais. Especialmente americanos, né? Dos Estados Unidos, alguns ingleses: do Canadá e que a língua oficial, para o exterior, é o inglês. Então, por isso que os nossos, alguns funcionários, eles, eles começaram a aprender inglês. Em função do trabalho /.../ como ela é secretária de um gerente comercial, que tem contato com o exterior, ela teve necessidade, tanto para falar quanto para escrever/.../”

Extrato 9:

Entrevista com a aluna A

A: "Eu trabalho no departamento comercial, onde a maioria dos clientes são internacionais, em função das televisões, dos canais que estão vindo pra, pro Brasil, né? /.../ Então, o meu departamento é comercial, sou assistente de, do comercial; temos uma pessoa que domina a língua, de qualquer forma, que é a P, mas, quando ela não está, eu tenho atendimento ao telefone, tá? Assim, bastante rápido, pergunto quais são as necessidades, no que posso ajudar, eu, eu passo fax, eu falo com a pessoa..."

Extrato 10:

Diário - aluna A
26/01/98

"A aplicação da aula de hoje: pode ser usada no dia-a-dia. No trabalho, este tipo de diálogo pode ser usado no telefone."

Nos extratos acima, é possível observar a existência de uma necessidade objetiva bem específica - o atendimento a clientes - a qual é explicitada mais claramente pela aluna do que por E1, pois A refere-se ao atendimento a clientes via telefone tanto em 9 quanto em 10. De qualquer forma, pode perceber que havia uma coincidência de representações de necessidades da situação alvo entre E1 e A, fato esse que me propiciou considerar o atendimento a clientes como a necessidade objetiva que poderia nortear o estabelecimento das metas de aprendizagem de A.

Os extratos seguintes atestam as necessidades objetivas levantadas para B:

Extrato 11:

Entrevista com representante da Empresa 2

E2: "/.../ A maior parte, o pessoal de obra, em geral, todos os engenheiros, administradores, a maior parte do pessoal de obras, assim... a nossa prioridade, por que? Porque como as nossas obras estavam sendo... nós tínhamos, né, no estrangeiro e Brasil, então qualquer um poderia ser enviado pra qualquer país, pra qualquer outro país...

Extrato 12:

Entrevista com representante da Empresa 2

E2: "/.../ porque como ele falava com várias pessoas, então, ele tinha que entender o que o cara estava falando. Porque eles entravam naquelas reuniões...

Extrato 13:

Entrevista com aluno B

B: "/.../ pelo trabalho que eu faço, eu tenho algumas reuniões e, provavelmente, alguns projetos que devem ser feitos em consórcios com empresas estrangeiras. No meu caso, basicamente, é isso.

P: Seria negociação?

R: Negociação, alguns trabalhos, né, algumas reuniões são em Inglês. Devem, podem vir a ser em Inglês. Hoje, não. Mas, podem vir a ser em Inglês. E, porque a empresa, também, é uma empresa que... hoje está em vários países, né? Para alguma necessidade, ela pode mandar você para um país, uma obra fora. Basicamente, é isso.

Extrato 14:

03/03/98

"Poderia aplicar isso no dia-a-dia ao participar de uma reunião; são quatro assuntos diferentes.(...) Saber o que está sendo conversado e esse tipo de aula é interessante por causa disso".

Esses extratos demonstram o levantamento de duas necessidades objetivas para a utilização do idioma por B. A primeira não está diretamente relacionada à sua atuação diária, pois diz respeito a uma necessidade de preparação do funcionário para uma eventual atuação fora do país, como atestam os extratos 11 e 12. A segunda, no entanto, relaciona-se ao uso do idioma no cotidiano, pois nos extratos 12,13 e 14 evidencia-se que B usa a língua ao participar de reuniões com estrangeiros. Ao levantar a necessidade objetiva que estava norteadando o estabelecimento das metas de aprendizagem desse aluno, considerei a sua necessidade diária por entender que seria a partir da mesma que o aluno poderia avaliar sua atuação na língua e, conseqüentemente, estabelecer suas prioridades.

Acredito ser importante observar que em ambas as empresas houve uma coincidência das representações de necessidades da situação alvo descritas pelos responsáveis pela contratação dos cursos e pelos alunos. Foram essas necessidades objetivas que considerei para efetuar o cruzamento dos dados obtidos através das entrevistas individuais com os dados dos diários, visando a levantar a influência tais necessidades no estabelecimento das metas de aprendizagem dos alunos, aqui referidas como necessidades subjetivas.

Os extratos abaixo mostram as necessidades subjetivas de A.

Extrato 15:

Entrevista com a representante da Empresa 1

P: Então, a prioridade? O que você estabeleceria, assim, como prioridade no desenvolvimento da língua?

E1: Eu acho, aqui, para nós hoje, a conversação. Aqui, pra nós hoje. Porque a parte formal, nós temos uma assessoria de contratos em inglês. Então, seria a parte informal, que é da linguagem verbal.

Extrato 16:

Entrevista com a aluna A

P: Então, em termos do seu desempenho, o que você coloca como prioridade no curso?

A: O diálogo.

P: O diálogo?

A: É. Prioridade, né? Porque, de uma forma ou de outra, uma base de, de, de gramática, eu já tenho. Não é? Posso até não tá colocando corretamente. Os present perfect lá, da vida. Que eu ainda não domino muito bem e que devo usar mais. /.../

P: O que que você considera mais importante para o seu dia-a-dia?

A: Na língua inglesa?

P: Pro seu dia-a-dia, no trabalho?

A: O diálogo. Porque o inglês em si. O texto em si, vem pronto. Tá certo? O que co, o que eu tenho que fazer é um fax, um qualquer coisa. Então, é o diálogo realmente. Esse é o mais importante. Pra eu me desinibir, me soltar, entendeu? Deslanchar...

Extratos dos diários da aluna A

Extrato 17:

03/12/97

"Considero tudo importante, mas acho que estou cometendo um erro muito grande que é abreviar as frases e não falar completa." "Eu não gosta de ditados."

Extrato 18:

08/12/97

"A cada aula tenho um ponto importante, pois aprendo, me torno mais dinâmica no falar o Inglês, posso considerar, mais importante na aula de hoje como proveitoso para mim o fato de ter analisado a frase "cannot be done" como voz passiva e não ter cometido erro, pois é fundamental a gramática. Preciso somente usá-la quando falar."

Extrato 19:

17/12/97

"Começamos a aula com um pedido meu, querendo saber se irei aprender como usar em uma frase o advérbio, adjetivo correto. Ex: "beautiful - beauty"(...) Ela fez explicações sobre os advérbios - adjetivos e como facilitar uma composição escrevendo tudo o que vem a cabeça e depois moldar, dar vida a composição no tempo certo que ocorreu."

Esses extratos demonstram que nas entrevistas tanto E1 quanto A estabeleceram como prioridade desenvolver a habilidade de produção oral (extratos 15 e 16). Tal necessidade subjetiva parece estar diretamente relacionada à necessidade objetiva levantada anteriormente - atendimento a clientes. Entretanto, ao cruzar esses dados com os diários observei haver uma mudança de foco da aluna. Aparentemente, apesar de A dizer claramente na entrevista que precisa desenvolver a habilidade de produção oral, ao refletir sobre suas aulas, essa aluna estabelece como meta principal de aprendizagem o desenvolvimento da gramática. Esse aspecto pode ser evidenciado nos extratos 17, 18 e 19.

Um processo semelhante se dá com B. Os extratos abaixo mostram o levantamento das necessidades subjetivas desse aluno.

Extrato 20:

Entrevista com a representante da Empresa 2

"P: Em termos de prioridades, existia alguma?

E2: Existia. A nossa prioridade sempre foi na parte de listening e na conversação.../ A gente priorizou. Primeiro que ele entendesse bem, porque como ele falava com várias pessoas, ele tinha que entender /.../ o nosso primeiro objetivo era o listening. Dep..., junto, claro, a conversação para ele poder responder..."

Extrato 21:

Entrevista com aluno B

"P: O que você estabeleceria como prioridade no curso?

B: Eu acho que (...) entender, né? Entender mais até do que falar /.../ mas eu preciso compreender, entender bem o que está sendo dito, né? Mais entender, compreensão, do que falar..."

Diários do aluno B:

Extrato 22:

10/03/98

"O mais importante da aula de hoje foi ela continuar insistindo no falar, dar opinião sobre alguns assuntos. Eu acho isso interessante porque a minha necessidade maior hoje é ter melhor vocabulário e melhor forma de me expressar em inglês."

Extrato 23:

12/03/98

"O mais importante foi tentar melhorar a conversação e a pronúncia..."

Extrato 24:
19/03/98
“O mais importante foi de novo conversação.”

Como ocorreu com A, as metas de aprendizagem de B também sofreram alteração no decorrer do processo. Em 20, pode-se observar que E2 estabeleceu como meta principal para os funcionários o desenvolvimento da compreensão oral e da fala, respectivamente. Parece haver uma sintonia entre aluno e empresa, visto que, em 21, B estabeleceu como meta principal o desenvolvimento da habilidade de compreensão oral. Novamente, evidenciou-se uma relação direta entre a necessidade objetiva (atuação em reuniões com estrangeiros) e a necessidade subjetiva relatada pelos informantes. No entanto, ao refletir sobre suas necessidades através dos diários, B mudou o foco para a habilidade de fala, como atestam os extratos 22, 23 e 24.

Tanto no caso de A como de B tais mudanças não parecerem comprometer o processo de aprendizagem desses alunos, uma vez que, mesmo havendo uma alteração das necessidades subjetivas declaradas nas entrevistas como prioritárias e aquelas refletidas no dia-a-dia, essas novas necessidades subjetivas ainda se relacionam às necessidades objetivas dos alunos. A tem como necessidade objetiva atender clientes estrangeiros e considera, em um primeiro momento, a necessidade de focar o desenvolvimento da produção oral. Ao mudar o foco de sua necessidade subjetiva, essa aluna passa a focar o desenvolvimento da gramática, não em si mesma mas como um instrumento para se expressar melhor durante sua produção oral. Dessa forma, considero que as necessidades subjetivas levantadas por A são complementares.

O mesmo ocorre com B, cuja necessidade objetiva é participar de reuniões com estrangeiros, necessidade essa que leva o aluno (e também a empresa) a focalizar a compreensão oral. Entretanto, ao mudar sua meta de aprendizagem para a produção oral, B focaliza o desenvolvimento da fala visando a obter um melhor desempenho durante tais reuniões. Da mesma forma que A, esse aluno parece estar complementando sua meta de aprendizagem e não contradizendo-a.

Apesar de tais necessidades subjetivas serem complementares, parece haver uma relação entre essas mudanças de foco no processo de aprendizagem e o fato de os alunos terem feito um curso de inglês geral no qual a língua era trabalhada de maneira dissociada de suas necessidades objetivas, como atestam os seguintes extratos de seus diários:

Diários da aluna A:

Extrato 25:
03/12/97
“Treinamento e alerta de construção de frases com If - conditional past-present + would + have + past part.”

Extrato 26:
08/12/97
“Aula bastante proveitosa, pois fiz leitura com bastante correção (...) Sempre estou aprendendo, corrigindo o que já aprendi, trocando sinônimos, fazendo observações com o dia-a-dia. Por exemplo: às vezes, quero fazer um elogio (accomplishment): Como você está bem - well groomed.

Extrato 27:

10/12/97:

"Houve menos diálogo em função da correção dos exercícios, mas de qualquer maneira foram feitos comentários a parte da matéria. Esclareci dúvida como usar *begin* ou *star* (...) a pronúncia é muito importante para um diálogo entre pessoas que entendem o inglês. Se eu não falo correto SEXY (acentuando Y) muda totalmente: SEX(...). Resumindo, acho que vou usar no trabalho o aprendizado deste dia, pois estou começando a perceber o relacionamento de pronúncia e o soletrar das letras.

Extrato 28:

17/12/97:

"Começamos a aula com um pedido meu querendo saber se irei aprender como usar em uma frase o advérbio - adjetivo correto (...) Aprendi muito e fizemos uma revisão do Pres. Perfect e Past Perfect porque fiz errado pensando no passado, a composição de "My Dream".

Extrato 29:

05/01/98

"Fizemos correções em alguns exercícios das quais são repetitivos e cometi erros - tipo em uma resposta você precisa responder completo ou somente com o auxiliar..."

Extrato 30:

07/01/98:

"Aprendi várias colocações de adjectives and adverbs com os exercícios dados, que provavelmente irei usá-las no trabalho ou em diálogo. (...) A aula sempre é aproveitada. Considero que uma vez presente, sempre haverá expressão ou vocabulário do qual uso ou escuto correto; como: "I'm nervous" e não "I stay nervous".

Extrato 31:

21/01/98

"Hoje começamos uma série de perguntas e respostas, daí eu percebi o quanto demora para pensar e construir frases."

Extrato 32:

26/01/98

"A aula foi rápida, pois acho que o diálogo faz você improvisar, um assunto puxa outro. A aplicação da aula de hoje: pode ser usada no dia-a-dia. No trabalho, este tipo de diálogo pode ser usado no telefone."

Esses extratos demonstram que em sete, dentre as dez aulas focalizadas para a reflexão, trabalhou-se a estrutura da língua através de explicações e exercícios gramaticais. Tais dados evidenciam que a mudança da meta de aprendizagem estabelecida por A pode ter um resultado não apenas de uma necessidade subjetiva decorrente de sua necessidade objetiva de utilização do idioma no dia-a-dia, mas também da influência da própria interação em sala de aula.

Observemos a seguir a relação entre a mudança da meta de aprendizagem do aluno B e o fato de o mesmo ter estado inserido em um curso de inglês geral.

Diários do aluno B:

Extrato 33:

03/03/98

"A aula de hoje foi com o livro, houve muita conversação, mas o assunto foi gramática: I might, I perhaps, para se ter certeza de fazer alguma coisa, para dizer que se pretende fazer e preposições.

Extrato 34:

10/03/98

A primeira parte da aula de hoje foi listening: uma fita com observações sobre algum tipo de show. A segunda parte foi sobre situações que podem acontecer no dia-a-dia: situações boas, ruins, fatalidades, casamento etc.

O mais importante da aula de hoje foi ela continuar insistindo no falar, dar opinião sobre alguns assuntos. Eu acho isso interessante porque a minha necessidade maior hoje é ter melhor vocabulário e melhor forma de me expressar em inglês.

Extrato 35:

12/03/98

"A aula de hoje foi sobre mudanças climáticas e houve a introdução de muitas palavras novas, sinônimos: terremotos, furacão. Tive dificuldade na pronúncia.

O mais importante foi tentar melhorar a conversação e a pronúncia e a dificuldade na aula de hoje foram as palavras novas.

Extrato 36:

17/03/98

Teve um joguinho onde eu jogava um dado e tirava um número e ela lia uma frase da pessoa reportando a estória e eu tinha que transformar no que a pessoa passou.

O mais importante da aula de hoje foram as palavras novas, a situação nova e o fato de ela ficar sempre provocando que eu pratique mais do que só entenda o que está sendo dito. O que eu acho mais interessante na aula dela é o fato dela ficar sempre puxando a fala..

Extrato 37:

26/03/98

A aula de hoje foi sobre gramática: MIGHT e MUST'VE + Past participle. Trabalhamos com alguns exercícios do livro e no início teve um warm-up com fotografias para se dizer quem eram as pessoas, usando o must. Ela também colocou um listening com músicas, não para entender as músicas, mas para saber o nome do conjunto que estava cantando.

Extrato 38:

31/03/98

Começamos a aula montando uma estória conforme algumas palavras que você ia tirando. Tinha algumas palavras separadas e cada um tirava uma palavra e dava seqüência na história usando aquela palavra para a outra pessoa continuar. Essa foi uma parte mais dissertativa e fizemos também alguns exercícios do livro.

Extrato 39:

02/04/98

A aula de hoje foi sobre um item novo: shouldn't have. É uma colocação que se aplica bastante no dia-a-dia: eu não devia ter feito isso; eu devia ter feito isso.

Nessa aula conversamos basicamente sobre esse assunto e depois voltamos a ouvir uma fita que havíamos começado a ouvir na aula passada

Conforme esses extratos atestam, B também sofreu influência da interação em sala de aula no estabelecimento de sua nova necessidade subjetiva, uma vez que em todos os extratos o aluno menciona a ênfase dada à conversação. Mesmo quando o objetivo da aula era trabalhar com outra habilidade e/ou com aspectos gramaticais, a professora pareceu focalizar o desenvolvimento da produção oral, como mostram os extratos 34, 35, 36 e 39 (vide destaques em itálico).

Resumo dos resultados:

Empresa 1 e aluna A

Necessidades Objetivas	Opção por um curso de Inglês Geral	Influência das Necessidades Objetivas no estabelecimento das Necessidades Subjetivas	Influência da Interação em Sala de Aula no estabelecimento das Necessidades Subjetivas
Atendimento a clientes estrangeiros.	Ausência de análise de necessidades e critério específico para a escolha do curso.	O fato de A precisar conversar com clientes estrangeiros a levou a estabelecer como meta de aprendizagem a produção oral.	Mudança da meta de aprendizagem para: gramática. Influência: em sete, dentre as dez aulas focalizadas, trabalhou-se a estrutura da língua através de explicações e exercícios gramaticais.

Empresa 2 e aluno B

Necessidades Objetivas	Opção por um curso de Inglês Geral	Influência das Necessidades Objetivas no estabelecimento das Necessidades Subjetivas	Influência da Interação em Sala de Aula no estabelecimento das Necessidades Subjetivas
Participação em reuniões com estrangeiros.	Por se tratar de uma empresa de grande porte, com filiais em todo o Brasil, foi necessário estabelecer um curso padrão, que pudesse ter continuidade em qualquer ponto do país.	A necessidade de participar de reuniões com estrangeiros levou B a estabelecer como meta de aprendizagem a compreensão oral.	Mudança da meta de aprendizagem para: produção oral. Influência: mesmo quando o objetivo da aula era trabalhar com outra habilidade e/ou com aspectos gramaticais, a professora pareceu focalizar o desenvolvimento da produção oral.

4. Considerações finais

Ao levantar as representações de necessidades objetivas e subjetivas descritas pelos alunos e pelas empresas, não me pareceu haver um conflito entre tais representações. Tanto E1 como A estabeleceram como necessidade objetiva o atendimento a clientes estrangeiros e a necessidade subjetiva levantada a partir dessa necessidade objetiva da situação alvo foi o desenvolvimento da habilidade de fala. Essa harmonia ao estabelecer as necessidades também parece estar presente na Empresa 2, pois os dados discutidos na seção anterior atestam que tanto E2 como B estabeleceram como necessidade objetiva a atuação em reuniões com estrangeiros e as necessidades subjetivas apontadas demonstraram que esses informantes priorizaram o desenvolvimento da compreensão e produção oral, respectivamente.

Ao traçar um paralelo entre os motivos que levaram a Empresa 1 e a aluna A e a Empresa 2 e o aluno B a optarem por um curso de inglês geral, pode observar que as empresas apresentaram motivos diferenciados para fazê-lo, enquanto os alunos pareceram simplesmente se encaixarem no curso disponível.

Aparentemente, a Empresa 1 transferiu para a funcionária a responsabilidade de escolher o curso adequado, enquanto que a Empresa 2 centralizou a escolha por razões de operacionalização do trabalho, já discutidas anteriormente. Os alunos, no entanto, assumiram papéis passivos na escolha do curso. Apesar de A ter tido total liberdade para escolher um curso diferente, essa aluna optou por fazer o mesmo curso que seus colegas. Talvez tenha sido a falta de informação sobre a necessidade da adequação do curso às suas necessidades objetivas a responsável pela opção por um curso de inglês geral. Na situação de B, por outro lado, as regras foram determinadas pelo departamento de Recursos Humanos, dessa forma, o aluno teve que se inserir em um contexto pré estabelecido pela instituição.

Já na busca de estabelecer uma relação entre as necessidades objetivas levantadas e as metas de aprendizagem que os alunos estabeleceram para si mesmos, pode constatar que existiram dois momentos para o estabelecimento dessas metas de aprendizagem.

O primeiro momento refletiu uma relação direta entre a necessidade de utilização na língua na situação alvo e a necessidade de se desenvolver uma determinada habilidade da língua. Enquanto o segundo momento revelou uma alteração nas metas de aprendizagem estabelecidas pelos alunos, a qual pode ter sido resultado de uma nova necessidade de se estabelecer metas de aprendizagem a partir da atuação desses alunos não apenas na situação alvo como também durante a interação em sala de aula.

Na primeira etapa do processo, foi possível constatar que, ao focalizar sua necessidade objetiva de atender clientes estrangeiros, a Aluna A julgou necessário melhorar a produção oral, estabelecendo assim como necessidade objetiva o desenvolvimento da habilidade de fala. Entretanto, em um segundo momento, A passou a focar o aperfeiçoamento da gramática como prioritário.

Apesar de os dados extraídos dos diários evidenciarem uma influência da interação em sala de aula sobre essa mudança de foco, tal influência não pareceu caracterizar um conflito de objetivos entre as necessidades da situação alvo e as metas de aprendizagem estabelecidas pela aluna durante o processo. Na realidade, A começou a priorizar a gramática devido ao fato de esta ser enfatizada em sala de aula; entretanto, a aluna foi capaz de estabelecer uma relação entre a sua primeira meta de aprendizagem e a segunda, uma vez que teve por objetivo aperfeiçoar a gramática para melhorar sua produção oral. Essa mudança de foco também pode ter sido decorrente de uma auto avaliação da aluna sobre sua atuação na situação alvo, uma vez que A tinha consciência que sua limitação de conhecimento gramatical na língua a levava, algumas vezes, a produzir um discurso "ininteligível", como a própria aluna relatou em conversas informais.

Um processo semelhante se deu com o aluno B. A partir da necessidade objetiva de participar de reuniões com estrangeiros, esse aluno estabeleceu como necessidade subjetiva desenvolver a habilidade de compreensão oral. Entretanto, em uma segunda etapa do seu processo de aprendizagem, B colocou como necessidade prioritária o desenvolvimento da produção oral. Como no caso de A, tal mudança de foco durante o processo de aprendizagem pode ter sido resultado da experiência vivenciada pelo aluno durante a interação em sala de aula. Entretanto, essa nova necessidade subjetiva estabelecida por B também veio complementar sua necessidade anterior. Ao participar de reuniões de negócios, esse aluno deveria ser capaz não somente de compreender as propostas apresentadas como também refutá-las e/ou fazer novas propostas durante a negociação, eis aí a importância do desenvolvimento da fluência juntamente com a compreensão oral.

Como podemos observar, mesmo em um curso de inglês geral, os alunos foram capazes de pontuar claramente suas necessidades objetivas na situação alvo e estabelecer suas necessidades subjetivas a partir das primeiras. Sendo assim, evidenciou-se que o fato de estarem cursando um programa de inglês geral não significou um conflito de objetivos. Pareceu haver, porém, uma falta de otimização do tempo usado para o estudo da língua, principalmente no caso de A. Como foi discutido anteriormente, o curso ministrado a essa aluna constituiu-se em sua maior parte no estudo da gramática através de explicações e exercícios. Acredito que essa aluna poderia ter tido seu processo de aprendizagem otimizado se tivesse feito um curso baseado em suas necessidades objetivas, no qual a gramática poderia ter sido trabalhada de forma a levá-la a desenvolver também a produção oral.

Não é a intenção deste trabalho afirmar que os cursos de inglês geral oferecidos para esses alunos tenham sido ineficazes. Pelo contrário, como foi evidenciado, os alunos foram capazes de estabelecer suas próprias metas de forma a atuarem de maneira satisfatória na situação alvo. Creio, no entanto, que este estudo demonstrou que a negociação de objetivos entre os participantes do evento antes de sua concretização pode auxiliar não só na implantação de um curso adequado às necessidades dos alunos, como também na otimização do processo de aprendizagem desses alunos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BERWICK, R. (1989) Needs assessment in language programming: From theory to practice. In: JOHNSON, R.K.(1989) (ed.) *The Second Language Curriculum*. Cambridge University Press: 48-62.
- BRINDLEY, G. P.(1989) The role of needs analysis in adult ESL programme design. In: JOHNSON, R.K. (1989) (ed.) *The Second Language Curriculum*. Cambridge University Press: 62-78.
- BYRD, D. R. H. & CLEMENTE-CABETAS, I. (1991) *React Interact: Situations for Communication*. Prentice Hall Regents. Prentice-Hall, Inc.
- HUTCHINSON, T. & A. WATERS(1987) *English for Specific Purposes: a learning-centred approach*. Cambridge University Press: 53-63.
- O'NEIL, R. & MUGGLESTONE, P. (1992) *American Dimensions Advanced - Student's Book*. Longman Group UK Limited.

