

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO
CURSO DE AUTOMAÇÃO DE ESCRITÓRIOS E SECRETARIADO

VICTORIA CRISTINA BARBOSA DE SOUZA

**O ESTUDO DA LÍNGUA ALEMÃ COMO BASE PARA A CONSTRUÇÃO DA
COMPETÊNCIA INTERCULTURAL NO SECRETARIADO**

SÃO PAULO

2024

VICTORIA CRISTINA BARBOSA DE SOUZA

**O ESTUDO DA LÍNGUA ALEMÃ COMO BASE PARA A CONSTRUÇÃO DA
COMPETÊNCIA INTERCULTURAL NO SECRETARIADO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado como exigência parcial para obtenção do diploma de Tecnólogo em Automação de Escritórios e Secretariado pela FATEC-SP.

Orientador (a): Prof.^a Dr.^a. Cristina Camargo Alberts Franco

SÃO PAULO

2024

VICTORIA CRISTINA BARBOSA DE SOUZA

**O ESTUDO DA LÍNGUA ALEMÃ COMO BASE PARA A CONSTRUÇÃO DA
COMPETÊNCIA INTERCULTURAL NO SECRETARIADO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado
como exigência parcial para obtenção do diploma de
Tecnólogo em Automação de Escritórios e
Secretariado pela FATEC-SP.

Aprovado em:

BANCA EXAMINADORA

_____ / ____ / ____

Prof.(a)

Faculdade de Tecnologia São Paulo – FATEC SP

_____ / ____ / ____

Prof.(a)

Faculdade de Tecnologia São Paulo – FATEC SP

_____ / ____ / ____

Prof.(a)

Faculdade de Tecnologia São Paulo – FATEC SP

AGRADECIMENTOS

Em primeiro plano, aos meus pais por serem a minha base e me apoiarem durante toda a minha vida.

Aos meus amigos, sobretudo os que fiz durante a faculdade e que tornaram o percurso acadêmico muito mais leve e prazeroso.

Aos meus professores da escola, do cursinho e da faculdade que juntos me ajudaram a construir minha trajetória acadêmica e profissional.

Em especial, à Prof.^a Dr.^a Cristina Camargo Alberts Franco que lecionou a matéria de alemão para mim e me orientou cuidadosamente durante este trabalho de conclusão de curso.

As professoras: Me. Maria do Carmo Ferreira Lima e Dr.^a Suzana Campos de Albuquerque Mello que aceitaram compor a banca examinadora e disponibilizaram-se para avaliar o meu trabalho.

À Faculdade de Tecnologia de São Paulo que por meio de uma educação pública de qualidade, me ajudou a transformar minha história pessoal e profissional.

RESUMO

A profissão de secretário exige que a capacidade de comunicação em línguas estrangeiras, como a alemã, por exemplo, ultrapasse o domínio linguístico e que haja também habilidades para se lidar com diferenças culturais no ambiente corporativo. Em muitos casos, o secretário será o profissional dentro de uma organização responsável pela mediação e ponte comunicativa entre os colaboradores. Diante desse cenário, cabem os seguintes questionamentos: é possível construir uma competência intercultural a partir do aprendizado da língua estrangeira? E como essa construção pode ser feita durante o processo de aprendizado? Com o objetivo de entender e responder a essas questões, o presente trabalho de conclusão de curso buscou identificar os elementos interculturais que são oferecidos aos alunos do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, enquanto cursam a disciplina de Alemão, para que seja construída uma competência intercultural. Para isso, foi realizada uma pesquisa investigativa e dedutiva, que se caracterizou por duas etapas: a primeira foi uma análise bibliográfica do livro didático *Schritte international Neu 1 A.1* utilizado pelos semestres iniciais de Alemão do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP; na segunda etapa foi realizada a distribuição de um questionário de pesquisa aos alunos que cursam e cursaram a disciplina de Alemão para entender suas percepções sobre o aprendizado da língua e sobre competência intercultural. Por meio das respostas obtidas pelos alunos e das análises realizadas, foram alcançados resultados positivos acerca da construção da competência intercultural por meio do aprendizado da língua alemã. Dessa forma, foi possível concluir que aprender o idioma alemão no curso de Secretariado fornece elementos para que se adquira uma competência intercultural.

Palavras-chave: Alemão. Intercultural. Secretariado. Competência.

ABSTRACT

The profession of secretary requires communication skills in foreign languages, such as German, to go beyond linguistic proficiency and the ability to deal with cultural differences in the corporate environment. In many cases, the secretary will be the professional within an organization responsible for mediating and bridging communication between employees. Given this scenario, the following questions arise: is it possible to build intercultural competence through learning a foreign language? And how can this be achieved during the learning process? With the aim of understanding and answering these questions, this end-of-course work sought to identify the intercultural elements that are offered to students on the Office Automation and Secretarial course at the São Paulo Faculty of Technology, while they are studying German, in order to build intercultural competence. To this end, an investigative and deductive study was carried out which consisted of two stages: the first was a bibliographical analysis of the textbook *Schritte international Neu 1 A.1* used by the initial semesters of German on the Office Automation and Secretarial course at FATEC-SP; the second stage involved distributing a questionnaire to students taking and having taken German in order to understand their perceptions of language learning and intercultural competence. The answers obtained by the students and the analysis carried out showed positive results regarding the construction of intercultural competence through learning German. It was therefore possible to conclude that learning German on the secretarial course provides elements for acquiring intercultural competence.

Keywords: German. Intercultural. Secretarial work. Competence.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Capa do livro de conteúdo e exercícios <i>Schritte international 1 A1.1</i>	27
Figura 2 - Abordagens interculturais.....	32
Tabela 1- Levantamento sobre quais cursos estão vinculados à disciplina de alemão no Brasil	20
Tabela 2 - Sistematização dos aspectos gerais do livro <i>Schritte international 1</i> (NIEBISCH, et al., 2016).....	29
Tabela 3 - Sistematização dos elementos interculturais do livro <i>Schritte international 1. A1. 1</i> (NIEBISCH, et al., 2016).....	33
Gráfico 1 - Porcentagem de alunos por semestre	37
Gráfico 2 - Contato anterior ao curso com a língua alemã.....	38
Gráfico 3 - Definições sobre competência intercultural	40
Gráfico 4 - Nível de conhecimento sobre a cultura alemã	42
Gráfico 5 - Crescimento do conhecimento sobre a cultura alemã.....	43
Gráfico 6 - Estudar alemão para lidar com desafios interculturais no trabalho	44
Gráfico 7 - Percepção sobre o livro didático e conhecimento cultural	45
Gráfico 8 - Absorção de informações culturais do livro sem o auxílio do professor	47
Gráfico 9 - Comentários pertinentes ou necessários feitos pelos alunos	49

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
PROBLEMA DE PESQUISA	12
HIPÓTESE	12
REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
1. CAPÍTULO 1 – INTERCULTURALIDADE E SECRETARIADO	13
1.1. CULTURA, LÍNGUA E INTERCULTURALIDADE ENTRE ALEMANHA E BRASIL.....	13
1.2. A COMPETÊNCIA INTERCULTURAL COMO HABILIDADE PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	15
2. CAPÍTULO 2 – CULTURA ORGANIZACIONAL ALEMÃ E BRASILEIRA ..	17
3. METODOLOGIA.....	19
3.1. PESQUISA QUANTITATIVA	19
3.2. A CONSTRUÇÃO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL A PARTIR DO LIVRO DIDÁTICO DE ALEMÃO.....	25
3.2.1. O CURSO DE SECRETARIADO E A LÍNGUA ALEMÃ NO BRASIL	25
3.2.2. O PAPEL DO LIVRO DIDÁTICO COMO PONTE PARA O CONHECIMENTO INTERCULTURAL.....	25
3.2.3. ANÁLISE DO LIVRO DIDÁTICO <i>SCHRITTE INTERNATIONAL</i> 1 A1.1.....	26
3.2.4. A ABORDAGEM INTERCULTURAL NO LIVRO <i>SCHRITTE INTERNATIONAL</i> 1 A1.1.....	30
3.3. QUESTIONÁRIO.....	34
3.3.1. PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO.....	35
4. ANÁLISE DE RESULTADOS	37
4.1. SEMESTRE.....	37
4.2. CONTATO COM A LÍNGUA ALEMÃ.....	38
4.3. COMPETÊNCIA INTERCULTURAL.....	39

4.4. CONHECIMENTO SOBRE A CULTURA ALEMÃ.....	40
4.5. CONHECIMENTO SOBRE A CULTURA ALEMÃ DEPOIS DE INICIAR O CURSO.....	43
4.6. O ESTUDO DA LÍNGUA ALEMÃ PARA AUXILIAR COM DESAFIOS INTERCULTURAIS NO TRABALHO	44
4.7. O LIVRO DIDÁTICO E O CONHECIMENTO DA LÍNGUA ALEMÃ	45
4.8. ABSORÇÃO DE CONHECIMENTO DO LIVRO DIDÁTICO E O AUXÍLIO DO PROFESSOR.....	46
4.9. ASPECTOS CONSIDERADOS RELEVANTES PELOS ENTREVISTADOS FRENTE AO TRABALHO DE PESQUISA	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	53

INTRODUÇÃO

A relação entre Brasil e Alemanha não é recente, do ponto de vista brasileiro, esse contato acontece por meio de imigrantes e descendentes de alemães que se concentram majoritariamente nas regiões sul e sudeste do país e que começaram a vir para cá em 1824.

Além disso, os dois países são importantes parceiros comerciais, o que produz impacto direto na economia brasileira, pois, em levantamento divulgado pelo Ministério das Relações Exteriores¹, em 2022 existiam mais de 1.000 empresas alemãs instaladas no Brasil, sendo o país germânico um dos nove principais parceiros industriais e tecnológicos nossos, ocupando a nona colocação entre os países estrangeiros que mais investem no Brasil (MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES, 2022, p. 59).

Por certo que essa quantidade relevante de empresas alemãs sediadas no país proporciona diversos postos de trabalho, e dentro do ambiente corporativo, a profissão de secretário ocupa espaço de destaque, haja vista que esse profissional possui habilidades técnicas e emocionais que possibilitam a mobilidade por diversas áreas, sendo uma delas o suporte a profissionais estratégicos como os executivos.

Existem diversas atividades que podem demandar o traquejo intercultural durante a atuação de um secretário, por exemplo, ao participar de reuniões de negócios com possíveis clientes estrangeiros, ao organizar eventos que irão receber convidados vindos de outro país, ou até mesmo ao assessorar um executivo expatriado.

Dessa forma, durante sua atuação profissional, os secretários lidam com diversas situações que envolvem diferentes culturas. Por isso, é importante que o processo de formação desses profissionais seja composto por conceitos interculturais, para que eles possam entrar no mercado de trabalho com uma bagagem inicial sólida para os auxiliarem a solucionar desafios interculturais com assertividade.

Isto posto, justifica-se a presente pesquisa com o propósito de se identificar quais são os elementos interculturais alemães encontrados durante o processo de formação de um profissional de Secretariado, além de se procurar compreender de que forma esse conhecimento é percebido e absorvido pelos estudantes e, por conseguinte, demonstrar como o estudo da língua alemã pode ser base para a construção de uma competência intercultural.

¹ Disponível em: <<https://www.gov.br/mre/pt-br/aceso-a-informacao/transparencia-prestacao-contas/Relatrio2022.Versocompleta.pdf>> Acesso em: 23 de set. 2023

A motivação para essa pesquisa foi a elaboração e apresentação de um seminário para a matéria de Tecnologia em Secretariado V, ministrada pela Prof. Me. Maria do Carmo Ferreira Lima, cujo tema era “Competência Intercultural”. A partir disso, surgiu o interesse em me aprofundar no tema e conectá-lo ao idioma alemão, pelo qual possuo grande apreço.

O objetivo geral do trabalho de pesquisa é identificar os elementos interculturais que são oferecidos aos alunos de Secretariado da FATEC-SP, enquanto cursam a disciplina de alemão, para que seja construída uma competência intercultural.

Já os objetivos específicos são:

- a) Avaliar o nível de familiaridade dos estudantes de Secretariado com a cultura alemã, entender sua visão sobre competência intercultural e analisar sua percepção do aprendizado intercultural durante a formação.
- b) Analisar os elementos interculturais presentes no material didático de língua alemã utilizado no curso de Automação de Escritórios de Secretariado da FATEC-SP.
- c) Explicitar mecanismos para a construção de uma competência intercultural utilizando a língua alemã como base.

Este trabalho de pesquisa está dividido em quatro capítulos. O primeiro capítulo apresenta a relação entre interculturalidade e Secretariado e aborda a cultura, língua e interculturalidade entre Alemanha e Brasil. Para isso, é colocado o conceito de cultura e suas características, a importância da língua e como surge a interculturalidade. Além disso, apresenta a definição de competência intercultural e como ela pode ser exigida para o profissional de Secretariado.

O segundo capítulo trata das culturas organizacionais alemã e brasileira, assim, é explicado o conceito de cultura organizacional e como a cultura geral de um país se reflete dentro do ambiente de trabalho. Além disso, são apresentadas características das culturas organizacionais brasileira e alemã de forma a produzir uma comparação e explicitar as diferenças entre ambas.

O terceiro capítulo aborda a metodologia de pesquisa utilizada neste trabalho. Em primeiro plano, foi utilizada uma revisão bibliográfica para embasar o primeiro e o segundo capítulos. Após isso, foi realizada uma pesquisa quantitativa para obter dados acerca da oferta de cursos de Secretariado vinculados à disciplina de alemão, então foi apresentada uma análise bibliográfica do livro didático de alemão utilizado pelos alunos do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP. Por fim, foi distribuído um questionário a alunos e ex-alunos da disciplina de alemão para entender a percepção deles acerca do aprendizado da língua alemã e da competência intercultural.

O quarto e último capítulo traz a análise dos resultados, com isso, são apresentados os dados obtidos dos questionários distribuídos e foram apontadas as percepções dos alunos sobre o aprendizado da língua alemã, do livro didático e o entendimento sobre competência intercultural.

Nas considerações finais são apresentadas as conclusões acerca dos resultados obtidos ao decorrer da pesquisa e a perspectiva sobre como a língua alemã pode ser usada como base para a construção da competência intercultural para os profissionais de Secretariado.

PROBLEMA DE PESQUISA

Estudar alemão durante a graduação tecnológica em Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP oferece mecanismos básicos para a construção de uma competência intercultural com enfoque na cultura alemã?

HIPÓTESE

Em ambientes organizacionais brasileiros e alemães em que não há uma introdução dos profissionais locais à cultura estrangeira ocorrem choques culturais, já que os brasileiros acabam por adquirir a competência intercultural de forma empírica durante as relações de trabalho.

REFERENCIAL TEÓRICO

1. CAPÍTULO 1 – INTERCULTURALIDADE E SECRETARIADO

1.1. CULTURA, LÍNGUA E INTERCULTURALIDADE ENTRE ALEMANHA E BRASIL

Antes de compreender a interculturalidade, faz-se necessário definir o que é cultura. Para Oliveira & Fernandes (2012), “cultura, em nosso cotidiano, é usada para se referir hábitos, crenças e manifestações coletivas. Então, cultura está entrelaçada nas nossas vidas intensamente, ao tempo que produzimos cultura, também, somos influenciados por ela”.

Cultura é algo construído por meio de estímulos, em outros termos, um ser humano precisa estar inserido em um ambiente e ser estimulado por ele para adquirir os hábitos, as crenças e as manifestações daquele lugar. Em um país de dimensões continentais como o Brasil, existem culturas que são inerentes a cada região, isto é, um brasileiro que nasceu na região norte tem uma visão de mundo e de sociedade diferente de um brasileiro que tenha nascido na região sul. Assim, o Brasil é composto por diversas culturas que, juntas, formam a identidade nacional.

A língua, a vestimenta, a culinária, as danças, as festas e a arquitetura são alguns dos elementos que compõem uma cultura. Ainda que a vestimenta, por exemplo, seja capaz de transmitir uma mensagem apenas por meio de observação, ou os movimentos do corpo durante uma dança bastem para comunicar uma manifestação cultural, é por meio da língua que se adentra em uma cultura.

Para Hopp (2023)², a língua é o passaporte para acessar um país e, conseqüentemente, o seu povo, pois ela é um dos principais elementos de identidade. Dessa forma, se um ser humano não possui competência linguística, não é possível se integrar plenamente em uma cultura. Nesse sentido, é possível considerar que o idioma de um povo ajuda a contar a história não só das pessoas, mas também do ambiente, isso porque a língua é viva e acompanha as diversas transformações inerentes à sociedade a que ela pertence.

Por isso, ao se aprender uma nova língua, adquire-se a habilidade de compreender diferenças culturais, porque, ao entrar em contato com o que é novo, é gerado um estranhamento

² Disponível em: <<https://www.alumniportal-deutschland.org/de/magazin/wissenschaft-forschung/mit-sprachen-die-welt-verstehen>> Acesso em: 11 nov. 2023

que ajuda a produzir assimilação e respeito não só sobre a cultura do outro, como sobre a própria cultura.

Para efeito de ilustração, em São Paulo é comum o uso de apelidos mesmo entre pessoas que não possuem muito tempo de convivência, algo que contrasta diretamente com a formalidade da língua alemã, onde esse tratamento usual é feito pelo sobrenome, mesmo entre pessoas que se conhecem há muito tempo. O encontro da abordagem informal brasileira com a formalidade alemã pode causar choques culturais.

Em um mundo cada vez mais interconectado como o atual, em que as fronteiras culturais estão cada vez mais curtas, a interação entre culturas tem aumentado e, por consequência, a troca de valores, tradições e comportamentos se intensifica.

Ao se tratar de troca cultural, é primordial entender o conceito de interculturalidade. A princípio, é necessário pontuar que a interculturalidade é diferente de multiculturalidade e de transculturalidade (FLEURI, 2003), que, por vezes, são termos tratados como sinônimos.

Segundo Weissmann (2018), multiculturalidade e transculturalidade são:

A multiculturalidade implica um conjunto de culturas em contato, mas sem se misturar: trata-se de várias culturas no mesmo patamar. As diferenças ficam estanques e separadas em cada cultura, possibilitando pensar no que os antropólogos chamam a lógica do Um, que só tem uma verdade a seguir e uma forma de pensar o mundo. O termo “transcultural” remete às representações culturais que providenciam um marco na construção das narrativas dos migrantes, cujo propósito é ajudar a estabelecer uma conexão entre o presente e o passado dos sujeitos que migram para outra cultura. (WEISSMANN, Lisette, 2018, p. 25)

Feitas as devidas diferenciações entre esses termos semelhantes, interculturalidade na visão de Canclini (2004), é: “a confrontação e entrelaçamentos, porque se trata de grupos entrando em relacionamento e intercâmbio, entre os quais a diferença estabelece relações de negociação, conflito e empréstimo recíproco, respeitando as disparidades”. (CACLINI, 2004, apud WEISSMANN, Lisette, 2018, p. 27)

Conforme o objetivo geral deste trabalho, será utilizado o termo interculturalidade para tratar das relações culturais entre Brasil e Alemanha, as quais serão tratadas mais adiante.

1.2. A COMPETÊNCIA INTERCULTURAL COMO HABILIDADE PARA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Mesmo com a histórica troca cultural entre Brasil e Alemanha, um dos diversos motivos que tornam a língua alemã atrativa para os brasileiros é o campo profissional. Sobretudo para um secretário (a) que tem o trato com línguas estrangeiras como componente obrigatório de suas atribuições.³

Atualmente, ter o domínio de um idioma estrangeiro no currículo não é mais apenas um diferencial, mas sim uma habilidade esperada para os profissionais de Secretariado. Durante o processo de aprendizado de língua estrangeira, como por exemplo a alemã, um secretário (a) pode desenvolver habilidades que o auxiliarão a se comunicar bem além dos obstáculos linguísticos. Isso inclui ser capaz de contornar choques culturais e evitar possíveis desconfortos no ambiente de trabalho.

Conforme Martins & Nunes (2020):

É importante destacar que no ensino de línguas estrangeiras para este público, é de fundamental importância que sejam trabalhadas não somente características linguísticas e discursivas, mas também culturais a fim de sensibilizar os secretários às semelhanças e às diferenças entre sua própria cultura e aquelas presentes no ambiente de trabalho bi-tri-pluri-lingue no qual atuam ou se preparam para atuar. (MARTINS & NUNES, 2020, p. 312)

Assim, competência intercultural pode ser definida como uma questão de atitude entre outras culturas e tem como finalidade reduzir o etnocentrismo, desenvolver formas de compreensão geral das culturas e modificar a atitude do aprendiz de forma a criar posicionamentos positivos e abertos. (BERWIG (2004), apud, MARTINS & NUNES, 2020, p. 313)

É importante ressaltar que os desafios inerentes ao ambiente de trabalho em empresas multinacionais (locais que geralmente exigirão o uso dessa competência) farão com que os profissionais de Secretariado vivenciem situações que irão desenvolvê-la de forma empírica,

³ Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações, prestar serviços em idiomas estrangeiros configura como uma das funções de um secretário. Disponível em: <<https://cbo.mte.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/ResultadoOcupacaoMovimentacao.jsf>> Acesso em: 15 nov. 2023

entretanto, ter um preparo prévio antes de ingressar nesses ambientes pode evitar conflitos culturais.

Dessa forma, a competência intercultural encontra espaço para sua construção dentro do ambiente acadêmico. Isto é, durante o curso de língua estrangeira, aliada a outras disciplinas que compõem a grade curricular, é possível que os alunos obtenham informações e apoio para lidar com inseguranças provenientes do desconhecimento diante da cultura estrangeira, bem como aprender sobre comportamentos culturais sem que se crie uma visão estereotipada. (MARTINS & NUNES, 2020, p. 313)

Dentre as áreas de atuação em empresas multinacionais em que mais haverá contato entre o profissional de Secretariado e funcionários de origem estrangeira está a expatriação, processo pelo qual um funcionário, por objetivo de negócios da empresa, precisa transferir-se para outro país para realizar algum trabalho ou ocupar um cargo na organização filial. (COTA & EMMENDOERFER et al. 2015. p. 76)

Nesse processo, o secretário (a) precisará prestar suporte dentro e fora da empresa, isso porque ele terá de auxiliar na adaptação desse funcionário e da família dele no Brasil. Com isso, além dos processos burocráticos, como visto e moradia, por exemplo, o secretário (a) será a ponte entre o estrangeiro e o Brasil, assim, os conhecimentos desse profissional podem ajudar a minimizar o choque cultural causado pelo antagonismo entre as duas culturas.

Isto posto, ao se valer da premissa de que a maioria dos alunos de Secretariado não possui contato anterior com a língua alemã e pouco ou nenhum conhecimento acerca da cultura desse país, a interação com o curso e o livro didático durante a formação poderá fazer com que esse estudante e futuro profissional adquira repertório sociocultural para acolher esse expatriado, bem como habilidades para agir no quadro de diversos cenários em que essa competência será exigida.

Em vista disso, o estudante de Secretariado e aprendiz de alemão poderá adquirir consciência sobre a culinária alemã e oferecer sugestões de cardápio adequadas, aprenderá acerca do uso correto dos pronomes de tratamento e em quais ocasiões devem ser utilizados de maneira a evitar desconfortos culturais, além de quais limites devem ser adotados sobre assuntos profissionais e pessoais.

Em síntese, por certo que ser um profissional competentemente intercultural demandará constante aprendizado e complementação do conhecimento adquirido na faculdade, entretanto, durante o curso, o aluno poderá ter acesso a informações que servirão como base para que ele possa construir essa competência.

2. CAPÍTULO 2 – CULTURA ORGANIZACIONAL ALEMÃ E BRASILEIRA

Para Dias (2003), cultura organizacional: “corresponde ao conjunto de valores, crenças e entendimentos que os integrantes de uma organização têm em comum”. Nesse sentido, mesmo que o foco dessa pesquisa seja a construção da competência intercultural no ambiente acadêmico, é necessário falar sobre cultura organizacional. (apud COTA *et al*, 2015. p. 80)

A cultura geral de um país inevitavelmente se reflete no ambiente empresarial, isso porque, para Tanure (2003):

A organização empresarial é um espaço sociocultural. Assim, as atitudes e os comportamentos dos grupos na organização são sustentados pelas premissas culturais do país ou do local onde a empresa está inserida. Uma empresa situada em determinada nação terá, pois, uma identidade própria e diferenciada, devido à história do país e às influências desde o processo de colonização. (TANURE, 2003, apud, COTA *et al*, 2015, p. 80)

Dessa forma, ainda que alguns fatores como a missão, os valores e a visão das empresas sejam diferentes, alguns hábitos são comuns nos sistemas de gestão. Com relação ao sistema brasileiro, existem alguns pontos que são considerados traços culturais, sendo eles: poder, relações pessoais e flexibilidade (TANURE, 2003, apud, COTA *et al*. 2015, p. 80).

O autor explica que, no Brasil, a hierarquia é um traço característico marcante dentro das empresas, isso faz com os poderes de decisão sejam concentrados nos cargos de chefia. Como resultado, os funcionários tendem a valorizar a figura do líder e evitar conflitos. (TANURE, 2003, apud, COTA *et al*. 2015. p. 81).

Já a flexibilidade é refletida no denominado “jeitinho brasileiro”, que pode ser traduzido como a forma que os brasileiros se adaptam às regras. Isto é, possuir facilidade para buscar soluções alternativas para situações desafiadoras. (TANURE, 2003, apud, COTA *et al*. 2015. p. 81).

Por certo que a cultura de um país é construída a partir dos diversos fatores históricos que ocorreram e ocorrem durante o processo de sua formação. O Brasil é um país colonizado e sofreu influências de diversas culturas, portanto, é importante ressaltar que nenhuma cultura pode ser considerada superior ou inferior a outra, apenas existem comportamentos e hábitos diferentes, e o que deve sobressair é o respeito.

Assim como acontece com a cultura organizacional brasileira, do ponto de vista empresarial a Alemanha também possui traços culturais. Uma dessas características é que na cultura do país germânico é adotada uma visão sequencial do tempo. Ou seja, ao se elaborar um cronograma de atividades, as demandas possuem um tempo determinado para serem cumpridas. (COTA *et al.* 2015. p. 82-83)

No Brasil, a visão de tempo adotada é a sincrônica, isso significa que há sempre uma conexão entre o passado, o presente e o futuro. Algo que possibilita que várias atividades sejam feitas ao mesmo tempo. Isso faz com que os brasileiros tenham uma relação mais compreensiva com atrasos, pois entende-se que o tempo permite a realização de algumas atividades que não estão no cronograma. (COTA *et al.* 2015. p.83)

Em um ambiente de trabalho intercultural entre Brasil e a Alemanha, o encontro de todas essas características pode produzir choques culturais. Isso porque os alemães podem não possuir a mesma adaptabilidade que os brasileiros para resolver determinadas situações e não sejam tolerantes com atrasos, por exemplo.

Além disso, a hierarquia forte nas organizações brasileiras e a visão sincrônica do tempo podem fazer com que os funcionários tenham dificuldade para recusar tarefas adicionais mesmo que já estejam com a agenda preenchida. Isso difere da forma como os funcionários alemães lidam com essa situação, porque eles tendem a rejeitar demandas extras, já que o seu cronograma não é flexível com tarefas não planejadas.

Para Andreia Sebben (2009, p. 29), é muito importante que nós, brasileiros, conheçamos nossos padrões comportamentais, pois a cultura é viva, dinâmica e, ao entrar em contato com a presença do estrangeiro, podemos perceber quem somos e quem não somos.

O profissional de Secretariado competente interculturalmente precisará ter capacidade para mediar os conflitos dessas e de outras naturezas que surgirão de forma orgânica pelo convívio de culturas distintas. Isso implica em entender que os traços culturais inerentes a cada uma dessas culturas não devem ser neutralizados, e sim geridos de uma maneira que essas diferenças possam ser respeitadas, ou até complementadas, para que a equipe intercultural de trabalho possa obter êxito no convívio e nas entregas profissionais.

3. METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho de pesquisa baseou-se, primeiramente, em uma revisão bibliográfica de livros, artigos científicos, revistas da área, teses de doutorado e mestrado⁴ para embasar os capítulos 1 e 2. Com relação a este capítulo de metodologia, inicialmente foi feita uma pesquisa quantitativa com o objetivo de entender quantos cursos de Secretariado ofereciam a disciplina de língua alemã no Brasil. Em seguida, foi feita uma análise bibliográfica do livro *Schritte international Neu 1 A.1* (NIEBISCH, et al., 2016), tomando como base a metodologia utilizada por SCHMIDT, 2016 e especificada na própria análise.

Após isso, ocorreu a distribuição de um questionário: na primeira fase, o público-alvo foram os alunos da disciplina de alemão do curso de Automação de Escritórios e Secretariado da Faculdade de Tecnologia de São Paulo, matriculados nos períodos matutino e noturno, durante os meses de novembro e dezembro de 2023.

Na segunda fase, o público-alvo foi ampliado para incluir ex-alunos do curso que usaram o livro *Schritte international 1 A.1* e para os alunos que cursaram a disciplina de alemão, mas interromperam a matéria. Ao primeiro grupo⁵ foi solicitado que, no formulário, indicassem o semestre que cursavam, enquanto o segundo⁶ informasse o último semestre cursado.

3.1. PESQUISA QUANTITATIVA

A pesquisa quantitativa consistiu em uma análise dos dados disponibilizados no *site* do Instituto Goethe⁷, órgão que possui estrutura contratual com o Ministério das Relações Exteriores do Brasil e que tem como um dos seus objetivos a inserção da língua e da cultura alemãs no sistema educacional brasileiro.⁸

O objetivo dessa análise de dados foi mapear a quantidade de cursos superiores de Secretariado no Brasil que ofereciam a disciplina de Língua Alemã para justificar a escolha do livro didático analisado adiante. Para isso, foi acessada a área do *site* intitulada: “Falemão”⁹, que disponibiliza dados, entre outros, acerca de quais universidades oferecem cursos de alemão.

⁴ Os títulos usados podem ser encontrados nas referências bibliográficas.

⁵ Alunos que estavam cursando regularmente a disciplina de alemão.

⁶ Ex-alunos e alunos inconclusos da matéria.

⁷ Disponível em: <<https://www.goethe.de/ins/br/pt/spr/eng/fmo.html#i6349084>> Acesso em: 09 set. 2023

⁸ Disponível em: <<https://www.goethe.de/ins/br/pt/ueb/auf.html>> Acesso em: 23 dez. 2023

⁹ Disponível em: <<https://www.goethe.de/ins/br/pt/spr/eng/fmo.html>> Acesso em: 23 dez. 2023

A princípio, foram localizadas as instituições que ofereciam o idioma, a modalidade, a unidade da federação e o curso.

Os dados foram dispostos na Tabela 1 – Levantamento sobre quais cursos estão vinculados à disciplina de alemão no Brasil:

Tabela 1- Levantamento sobre quais cursos estão vinculados à disciplina de alemão no Brasil

Instituição	Modalidade	UF	Curso
Universidade Federal de Alagoas	Ensino Superior	AL	Curso livre
Universidade Estadual de Feira de Santana	Ensino Superior	BA	Curso livre
Universidade Federal da Bahia	Ensino Superior	BA	Letras
Universidade Federal da Bahia	Ensino Superior	BA	Curso livre
Universidade Católica de Salvador	Ensino Superior	BA	Não foi possível identificar
Universidade Regional do Crato	Ensino Superior	CE	Curso livre
Universidade Federal do Ceará	Ensino Superior	CE	Letras
Universidade Estadual do Ceará	Ensino Superior	CE	Curso livre
Universidade de Brasília	Ensino Superior	DF	Curso livre
Universidade Federal do Espírito Santo	Ensino Superior	ES	Curso livre
Universidade Federal do Maranhão	Ensino Superior	MA	Curso livre

Universidade Federal de Minas Gerais	Ensino Superior	MG	Letras
Universidade Federal de Minas Gerais	Ensino Superior	MG	Não foi possível identificar
Universidade Federal de São João Del Rei	Ensino Superior	MG	Curso livre
Universidade Federal de Pará	Ensino Superior	PA	Curso livre
Universidade Federal da Paraíba	Ensino Superior	PB	Intercâmbio
Universidade Federal da Paraíba	Ensino Superior	PB	Intercâmbio
Universidade Estadual da Paraíba	Ensino Superior	PB	Não foi possível identificar
Universidade Federal do Paraná	Ensino Superior	PR	Letras
Universidade Federal do Paraná	Ensino Superior	PR	Letras
Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)	Ensino Superior	PR	Curso livre
Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)	Ensino Superior	PR	Curso livre
Universidade Positivo - Language School	Ensino Superior	PR	Curso livre

Universidade Estadual do Centro- Oeste	Ensino Superior	PR	Curso livre
Universidade Estadual de Londrina	Ensino Superior	PR	Curso livre
Universidade Estadual do Oeste do Paraná	Ensino Superior	PR	Letras
Universidade Estadual de Maringá	Ensino Superior	PR	Curso livre
Universidade Estadual de Ponta Grossa	Ensino Superior	PR	Curso livre
UTFPR - CALEM	Ensino Superior	PR	Curso livre
Universidade Federal de Pernambuco	Ensino Superior	PE	Curso livre
Universidade Federal Fluminense	Ensino Superior	RJ	Letras
Universidade Federal Fluminense	Ensino Superior	RJ	Curso livre
Universidade Federal do Rio de Janeiro	Ensino Superior	RJ	Letras
Universidade Federal do Rio de Janeiro	Ensino Superior	RJ	Curso livre
Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro	Ensino Superior	RJ	Curso livre

Universidade do Estado do Rio de Janeiro	Ensino Superior	RJ	Curso livre
Universidade Estadual do Rio de Janeiro	Ensino Superior	RJ	Curso livre
Universidade Luterana do Brasil	Ensino Superior	RS	Não foi possível identificar
Universidade de Caxias do Sul	Ensino Superior	RS	Curso livre
Univates	Ensino Superior	RS	Curso livre
Feevale	Ensino Superior	RS	Curso livre
Universidade de Passo Fundo / Idiomas	Ensino Superior	RS	Curso livre
Universidade Estadual do Rio Grande do Sul	Ensino Superior	RS	Curso livre
Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Ensino Superior	RS	Letras
Pontifica Universidade Católica do Rio Grande do Sul	Ensino Superior	RS	Curso livre
Universidade de Santa Cruz do Sul	Ensino Superior	RS	Curso livre
Universidade Federal de Santa Maria	Ensino Superior	RS	Curso livre
Universidade do Vale do Rio dos Sinos	Ensino Superior	RS	Não foi possível identificar

Universidade Federal de Santa Catarina	Ensino Superior	SC	Letras
Universidade Regional de Blumenau	Ensino Superior	SC	Letras
Faculdade Senac	Ensino Superior	SC	Não foi possível identificar
Faculdade de Itapiranga	Ensino Superior	SC	Não foi possível identificar
Universidade Estadual Paulista	Ensino Superior	SP	Letras
Universidade Estadual Paulista	Ensino Superior	SP	Letras
Universidade de Campinas	Ensino Superior	SP	Curso livre e disciplina optativa
Universidade de São Paulo	Ensino Superior	SP	Letras
FATEC São Paulo	Ensino Superior	SP	Secretariado

Fonte: elaborado pela autora¹⁰

Para a identificação do curso, foi acessado o *site* de cada universidade; na categoria “Curso livre” foram considerados os cursos não obrigatórios, disponibilizados para toda a comunidade acadêmica e local e que não estavam vinculados a nenhum curso de ensino superior. Já para os cursos classificados como “Não foi possível identificar”, foram enquadrados aqueles em que não foi possível encontrar informações suficientes nos *sites* das universidades.

¹⁰ Com base nos dados disponibilizados no site do Instituto Goethe; Disponível em:

<<https://www.goethe.de/ins/br/pt/spr/eng/fmo.html#i6349084>> Acesso em: 09 set. 2023

3.2. A CONSTRUÇÃO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL A PARTIR DO LIVRO DIDÁTICO DE ALEMÃO

3.2.1. O CURSO DE SECRETARIADO E A LÍNGUA ALEMÃ NO BRASIL

Em primeiro plano, é necessário contextualizar que, no Brasil, a oferta da língua alemã nos cursos superiores de Secretariado é pouco difundida. Conforme levantamento apresentado no tópico 3.1 – Pesquisa Quantitativa, foi identificado que, das 50 instituições de ensino superior em que foi possível identificar os cursos oferecidos, apenas 1 oferece o estudo do idioma vinculado ao curso de Secretariado, sendo este na Faculdade de Tecnologia de São Paulo.

Como resultado, o espectro para análise de dados acerca do processo de aprendizado desse idioma para esse público torna-se restrito. Conforme mencionado anteriormente, Brasil e Alemanha possuem relações comerciais intensas, o que contrasta com a pequena oferta de ensino da língua alemã para profissões estratégicas como o Secretariado.

3.2.2. O PAPEL DO LIVRO DIDÁTICO COMO PONTE PARA O CONHECIMENTO INTERCULTURAL

Primeiro, surge a necessidade de esclarecer por que o livro didático deve ser analisado. Para isso, é preciso mapear o processo de aprendizagem de uma língua estrangeira. Durante o método de ensino podem ser utilizados diversos mecanismos de aprendizado: o livro didático, ferramentas de apoio como vídeos, aplicativos, materiais complementares ao livro como apostilas e atividades. Por fim, nesse percurso, o professor pode auxiliar contextualizando aspectos culturais presentes na obra didática.

Para Tânia Braga Garcia (2016), a obra didática é como um manual e, apesar da diversidade de formatos e aspectos como ano e local de publicação, linguagem e contexto, todos possuem características comuns, pois reúnem os conteúdos que devem ser ensinados e servem como apoio aos caminhos a serem seguidos e às atividades propostas. (SCHMIDT, 2016, p. 108)

Com relação ao livro didático de línguas, para Coracini (1999):

O livro didático de línguas é o único de que dispõem professores e alunos para terem contato com a língua e a cultura estudadas; e vai além dizendo que em alguns casos, ainda que esse material não esteja presente na mesa do aprendiz, é com base nele que os docentes baseiam suas aulas. (CORACINI, MARIA JOSÉ, 1999, p. 17-26, apud, SCHMIDT, 2016, p. 107)

Por isso, o aprendizado de línguas, cultura, interculturalidade e o livro didático não podem ser dissociados. Assim, para entender como o aluno de Secretariado terá contato com o conhecimento cultural durante a sua formação que lhe permitirá construir uma competência intercultural, é necessário analisar como e quais informações culturais são dispostas na obra didática que será seu principal apoio no curso.

3.2.3. ANÁLISE DO LIVRO DIDÁTICO *SCHRITTE INTERNACIONAL 1 A1.1*

Conforme exposto no levantamento feito e organizado na Tabela 1, foi constatada uma quantidade escassa de oferta de cursos de Secretariado que oferecem a disciplina de língua alemã no Brasil. Por esse motivo, o livro escolhido como objeto de análise a respeito da abordagem intercultural foi o *Schritte International 1 A1.1*, utilizado, atualmente, nos dois primeiros semestres da disciplina de Alemão do curso de Automação de Escritórios e Secretariado, na Faculdade de Tecnologia de São Paulo, sendo está a única instituição que oferece o curso de Secretariado nas condições mencionadas. Nos dois semestres seguintes, adotam-se as continuações dessa obra didática, o *Schritte International 2 A1.2* e o *Schritte International 3 A2.1*.

O livro foi produzido pela editora Hueber¹¹, e a primeira publicação da nova edição foi feita no ano de 2016. O título *Schritte* vem do substantivo masculino singular *der Schritt/-e*, que se traduz como “passos”, remetendo à ideia de algo gradativo, ensinado passo a passo. Isso está em consonância com as necessidades dos estudantes de Secretariado que, majoritariamente, poderão ter contato com o aprendizado da língua alemã pela primeira vez durante a graduação.

Embora esse estudo se restrinja ao livro do nível A1, a coletânea conta com seis livros que começam pelo nível A1, avançam para o nível A2 e finalizam no nível B1, de acordo com o Quadro Comum Europeu de Referências¹². Cada livro é dividido em duas partes, a primeira é o livro de conteúdo (*Kursbuch*), utilizado principalmente nas aulas, e a segunda é o livro de

¹¹ Disponível em: <<https://www.hueber.de/schritte-international-neu/info>> Acesso em 17 de set. de 2023

¹² Disponível em: <<https://www.britishcouncil.org.br/quadro-comum-europeu-de-referencia-para-linguas-cefi>> Acesso em 07 de out. 2023

exercícios (*Arbeitsbuch*). Cada livro conta com um CD contendo os áudios necessários para a resolução de determinados exercícios do *Arbeitsbuch*.

Figura 1 - Capa do livro de conteúdo e exercícios *Schritte international 1 A1.1*



Fonte: Schritte (NIEBISCH et al., 2016)

Seguindo, na contracapa do livro, há um mapa que destaca os seguintes países: Alemanha, Áustria e Suíça, países nos quais o idioma alemão é língua oficial (SCHMIDT, 2016, p. 145). Essa informação é relevante porque auxilia a contextualizar o aluno brasileiro de que, assim como o idioma português é língua oficial em nove países de diferentes continentes (IBGE, 2023), o alemão também é falado fora da Alemanha e sofre influências das culturas desses três países.

Dito isso, com relação à estrutura do livro, o *Kursbuch* é composto por sete lições intituladas, respectivamente: 1- *Guten Tag. Mein Name ist...* (Bom dia, meu nome é...), 2- *Meine Familie* (Minha família), 3- *Essen und Trinken* (Comer e beber), 4- *Meine Wohnung* (Meu apartamento), 5- *Mein Tag* (Meu dia), 6- *Freizeit* (Lazer¹³) e 7- *Lernen - ein Leben lang*

¹³ Tradução disponível em: <<https://www.deepl.com/pt-BR/translator#de/pt/Freizeit>> Acesso em: 22 de out. 2023

(Aprender, uma vida inteira¹⁴). Em consonância com a lógica do livro de conteúdo, o *Arbeitsbuch* segue a mesma linha e possui exercícios para cada uma das sete lições.

Na página oito, um texto chamado "*Liebe Leserinnen, liebe Leser*"¹⁵ (Caros leitores) revela as melhorias e expansões do livro ao longo de anos de testes (NIEBISCH et al. 2016, p. 8). Em seguida, há uma explicação¹⁶ sobre o objetivo, público-alvo e recursos do livro:

Conduz os alunos sem conhecimentos prévios em 3 ou 6 volumes aos níveis linguísticos A1, A2 e B1.
 Baseia-se nas especificações do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas.
 Prepara os alunos especificamente para os exames Start Deutsch 2 (nível A2), Goethe-Zertifikat (níveis A2 e B1) e Zertifikat Deutsch (nível B1).
 Prepara os alunos para a vida cotidiana e para o trabalho.
 É particularmente adequado para o ensino de grupos de aprendizagem heterogêneos.
 Permite um ensino contemporâneo com muitas ofertas de utilização opcional de meios de comunicação (disponíveis no pacote de meios de comunicação, bem como no serviço de manuais escolares e acessíveis através da aplicação *Schritte international Neu*). (NIEBISCH et al., 2016, p. 8)

Ao se examinar atentamente a citação acima, é possível destacar que o público-alvo do livro são alunos sem conhecimento prévio da língua alemã, requisito que atende diretamente os alunos do curso de Secretariado da FATEC-SP, que, por muitas vezes, entrarão em contato com o alemão pela primeira vez na graduação. Nesse sentido, não é possível dissociar esses alunos da realidade educacional brasileira que, sobretudo na rede pública, não costuma oferecer variedade de línguas estrangeiras no currículo de ensino fundamental e médio, fato que justifica a escolha desse livro para a introdução ao idioma.

O último ponto a ser comentado é a premissa de que o livro é adequado para ensinar grupos de aprendizagem heterogêneos, porque indica que houve essa ponderação por parte dos autores para que o material atenda seu objetivo de forma satisfatória, apesar das múltiplas origens dos estudantes que o utilizarão.

Apoiando-se na metodologia de sistematização utilizada por (SCHMIDT. 2016, p. 158-159), que consiste em catalogar os dados obtidos com a pesquisa acima e pontuar os aspectos

¹⁴ Tradução disponível em: <<https://www.deepl.com/pt-BR/translator#de/pt/Lernen%20-%20ein%20Leben%20lang>> Acesso em: 22 de out. 2023

¹⁵ Tradução disponível em: <<https://www.deepl.com/pt-BR/translator#de/pt/Liebe%20Leserinnen%2C%20liebe%20Leser>> Acesso em: 22 de out. 2023

¹⁶ Tradução disponível em: <<https://tinyurl.com/vw3cwf4d>> Acesso em: 22 de out. 2023

gerais para reunir as informações coletadas, apresenta-se a Tabela 2 - Sistematização dos aspectos gerais do livro *Schritte international 1*:

Tabela 2 - Sistematização dos aspectos gerais do livro *Schritte international 1* (NIEBISCH, et al., 2016)

REFERÊNCIA DO LIVRO	<i>Schritte international 1</i> (NIEBISCH, et al., 2016)
NOME DA EDITORA	Hueber Verlag
QUANTIDADE DE NÍVEIS	Nível A1-B1
CARACTERIZAÇÃO DA CONTRACAPA	Contém um mapa que destaca os países: <i>Deutschland, Österreich e Schweiz</i> (Alemanha, Áustria e Suíça, respectivamente)
CARACTERIZAÇÃO DA CAPA	Dois jovens, uma mulher e um homem, a mulher sorridente e o homem em segundo plano, sério, ambos com características étnicas europeias
PREFÁCIO: IDENTIFICAÇÃO DOS INTERLOCUTORES	Emissor: Editora Receptor: <i>Liebe Leserinnen, liebe Leser</i> (Caras leitoras, caros leitores)
PÚBLICO-ALVO	Ensino de alemão para pessoas sem conhecimento prévio da língua alemã
MATERIAIS DO NÍVEL A1	Um livro de conteúdo, um livro de exercícios, um CD e aplicativo de apoio
ESTRUTURA DO LIVRO	Sete lições no livro de conteúdo e sete sessões, com os temas e numerações das lições, respectivamente, no livro de exercícios
OCORRÊNCIA DE MATERIAIS EXTRAS	No <i>site</i> da editora há uma série de exercícios <i>online</i> para cada lição, bem como há recursos interativos como <i>video-trainings</i>

Fonte: elaborado pela autora (2023) com base em (SCHMIDT, 2016. p 158-159)

3.2.4. A ABORDAGEM INTERCULTURAL NO LIVRO *SCHRITTE*

INTERNATIONAL 1 A1.1

Em concordância com um dos objetivos específicos deste estudo, que é explicitar mecanismos para a construção de uma competência intercultural utilizando a língua alemã como base, será feita uma análise de algumas das colocações culturais explícitas e implícitas presentes no livro¹⁷ *Schritte International 1 A1.1*.

Ao iniciar a análise do livro *Kursbuch*, o primeiro ponto a ser destacado é que os autores se valem de personagens para auxiliar a apresentação do conteúdo e a construção dos exercícios, dentre eles os jovens da capa: Lara Nowak e Tim Wilson, dois jovens estrangeiros nascidos na Polônia e Canadá, respectivamente, que estão na Alemanha para estudar o idioma local.

Na primeira lição, destaca-se o uso de saudações, isto é, a obra apresenta quatro formas de cumprimento: *Guten Tag* (Bom dia.), *Hallo* (Olá.), *Auf Wiedersehen* (Até logo.) e *Tschüs* (Tchau). Esses termos podem ser classificados em dois grupos: formais e informais. Destaca-se o uso que o livro coloca para a expressão *Auf Wiedersehen* (formal), que um senhor utiliza para se despedir da atendente de uma padaria. Mesmo sendo um local que, aparentemente, ele frequenta todos os dias, não é dispensada essa formalidade.

Ao transferir esse exemplo para o contexto brasileiro e, sobretudo, profissional em que um secretário (a) poderá atuar com colegas de trabalho de diferentes nacionalidades, essa marcação cultural é importante, porque aqui comumente a comunicação verbal em ambientes de convívio diário tende a amenizar algumas formalidades.

Adiante, é evidenciado o uso do *Guten Tag* (Bom dia), pois existem diferenças sobre qual saudação utilizar de acordo com o período do dia, entre 06:30 e 11:00 da manhã emprega-se o *Guten Morgen* (Bom dia), entre 11:00 e 18:00 o *Guten Tag* e, a partir das 18:00, é dito o *Guten Abend* (Boa noite). Apesar do livro não mencionar no exercício exemplificado, também próximo ao horário de dormir é possível dizer *Gute Nacht* (Boa noite) quando as pessoas se despedem.

Desse modo, ao prosseguir com o paralelo entre Brasil e Alemanha, essa é uma importante diferença cultural entre os dois países, já que em tradução livre *Guten Morgen* e *Guten Tag* significam “Bom dia”. Entretanto, se usados fora de ocasião, podem gerar estranhamento ao ouvinte alemão, o mesmo vale para *Guten Abend* e *Gute Nacht*, pois ambos

¹⁷ Foram selecionados alguns pontos do livro contendo dados culturais, mas a obra apresenta um número maior de exemplos.

podem ser traduzidos como “Boa noite”. Nesse aspecto, há uma correlação direta de como o aprendizado formal da língua alemã serve como alicerce para o traquejo intercultural.

O livro aborda o uso dos pronomes de tratamento *Sie* e *Du*. O *Sie* (senhor ou senhora) pode ser utilizado para demonstrar respeito e se dirigir a pessoas com as quais não há proximidade, enquanto o *Du* (tu ou você) é escolhido em contextos mais informais, como quando há intimidade entre o emissor e o receptor, ou quando ambos são jovens.

Para um estudante de Secretariado brasileiro, ter a noção correta da escolha pronominal pode evitar desconfortos culturais, pois, ao aprender uma nova língua, é comum o falante se basear no idioma nativo. Com isso, no Brasil, não é raro que em ambientes frequentados diariamente, como padarias e restaurantes, por exemplo, o uso do pronome “você” passe a ser adotado, já na Alemanha, como apresentado no livro (NIEBISCH et al., 2016, p. 24), o uso do pronome *Sie* continua sendo utilizado.

Outra marcação cultural está no exercício "*Wie geht's - Danke, gut*" (Como você está? Bem, obrigado), que apresenta cinco estados de humor para se usar em uma conversa: *Super* (Super.), *Danke, sehr gut* (Muito bem, obrigado.), *Gut, danke* (Bem, obrigado.), *Na ja, es geht* (Bem, é assim.¹⁸), *Ach, nicht so gut* (Oh, não está nada bem.). No entanto, é importante compreender que, quando alguém responde com "*Na ja, es geht*" ou "*Ach, nicht so gut*", o emissor alemão deseja compartilhar os motivos do seu humor.

Assim, os estudantes de Secretariado devem considerar que a sinceridade em relação ao estado de humor faz parte da cultura alemã, ou seja, se alguém não estiver bem, é provável que ele responda de forma honesta.

Em comparativo com a cultura brasileira, é comum que, quando uma pessoa não esteja se sentindo bem, responda de maneira positiva como forma de não prolongar a conversa, ou que responda o seu real estado de humor na intenção de revelar os motivos pelos quais ela não está se sentindo bem. Entretanto, é necessário que se tenha um certo grau de abertura para que haja aprofundamento no tema da conversa.

Ainda na lição 1, com relação a formas de tratamento em comunicação, a obra traz um diálogo entre um senhor e uma atendente de padaria, o tratamento é feito pelo sobrenome, utilizando “senhor” e “senhora”. Essa expressão cultural contrasta com a norma social brasileira, onde é atípico que as pessoas se tratem pelo sobrenome, independentemente do ambiente, seja ele social ou corporativo.

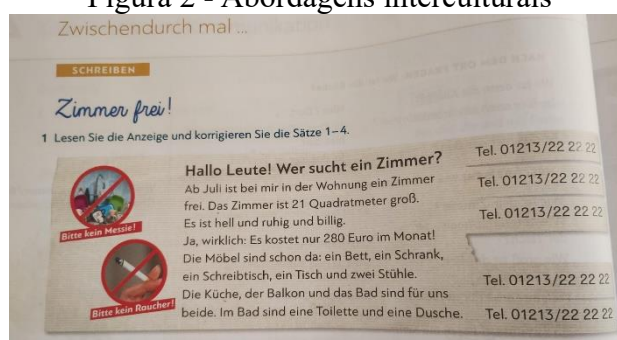
¹⁸ Tradução disponível em: <<https://www.deepl.com/pt-BR/translator#de/pt/Na%20ja%2C%20es%20geht>>
Acesso em: 22 de out. 2023

Avançando na análise, na lição 3- *Essen und Trinken* (Comer e beber), são exibidos diversos grupos de comidas como frutas, legumes e verduras, laticínios, carnes e embutidos. Este último grupo é característico da Alemanha, onde há um consumo cultural de alimentos processados, como linguiça e salsicha, traço disso é a existência da palavra “*Würstchen*”, que significa “embutidinho” em português. Embora no Brasil o consumo desses alimentos não seja raro, não é tão presente no cardápio quanto no país germânico.

Na lição 4- *Meine Wohnung* (meu apartamento), são apresentados vocabulários referentes a móveis, cômodos e casas/apartamentos. Nas estruturas de apartamentos e casas da Alemanha, é comum haver um cômodo denominado *der Balkon*, em português, “sacadinha”. No Brasil, nos grandes centros onde não há planejamento para desenvolvimento urbano, as casas não costumam seguir o mesmo padrão de construção, com isso, nem sempre há espaço para se construir sacadas.

Além disso, no exercício *Zimmer frei* (Quarto livre¹⁹), é colocado um anúncio de um quarto disponível para aluguel em uma casa e, em um trecho do texto, é dito que “há um banheiro com vaso sanitário e chuveiro” (NIEBISCH, et al., 2016. p. 56). Para alunos brasileiros, pressupõe-se que todo banheiro inclua esses dois itens, no entanto, devido à estrutura antiga de alguns prédios na Alemanha, eventualmente são feitas algumas reformas para modernizar as edificações e, como resultado, encontram-se prédios que, antigamente, possuíam apenas um banheiro com chuveiro por andar, sendo esse o motivo da especificação feita no exemplo de anúncio do livro²⁰.

Figura 2 - Abordagens interculturais



Fonte: Schritte (NIEBISCH et al., 2016, p. 56)

¹⁹ Tradução disponível em: <<https://www.deepl.com/pt-BR/translator#de/pt/Zimmer%20frei>> Acesso em: 22 de out. 2023

²⁰ As informações sobre a estrutura de prédios antigos na Alemanha foram obtidas pela orientadora da pesquisa por meio de suas observações durante viagens ao país, enquanto a autora coletou esses dados durante reuniões de orientação.

Enfim, na lição 6 do livro, na atividade “*Hast du den Käse?*” (Tens o queijo?²¹) (NIEBISCH et al., 2016. p. 73), os personagens saem para fazer um piquenique e, dentre os alimentos levados, estavam salsichas, item atípico em um piquenique no Brasil, mas característico da cultura alemã.

Com o propósito de sistematizar os resultados obtidos neste estudo, apresenta-se abaixo uma tabela organizada pelos tópicos interculturais e temas aqui abordados do livro *Schritte international 1 A1.1*.

Tabela 3 - Sistematização dos elementos interculturais do livro Schritte international 1. A1. 1 (NIEBISCH, et al., 2016)

Elemento intercultural	Descrição	Exemplo do livro didático	Área de localização no livro
Personagens estrangeiros	Os autores usam personagens estrangeiros que estão na Alemanha para aprender o idioma	Lara Nowak é polonesa e Tim Wilson, canadense	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Saudações	São apresentados cumprimentos formais e informais	Um senhor utiliza uma saudação formal em um ambiente frequentado diariamente	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Uso do <i>Guten Tag</i> (bom dia)	O livro mostra qual expressão usar de acordo com o período do dia	São expostos alguns horários do dia e qual termo deve ser usado em cada um deles	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Uso dos pronomes de tratamento <i>Sie</i> (Sr./Sra.) e <i>Du</i> (você)	É mostrado ao aluno em quais contextos cada pronome deve ser utilizado	São colocadas situações como um grupo de jovens amigos, um senhor conversando com um jovem e dois executivos no trabalho	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)

²¹ Tradução disponível em: <<https://www.deepl.com/pt-BR/translator#de/pt/%E2%80%9CHast%20du%20den%20K%C3%A4se%3F%E2%80%9D>> Acesso em: 22 de out. 2023

Uso do <i>Wie geht's?</i> (como o Sr./você está?)	O livro coloca alguns termos para expressar estado de humor	A obra retrata duas situações: uma com dois jovens de humor positivo e outra com um senhor e uma jovem de humor negativo	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Uso do sobrenome como forma de tratamento	Situação corriqueira do dia a dia com o uso do sobrenome para se comunicar	Um senhor e uma atendente de padaria se tratam pelo sobrenome	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Alimentos mais consumidos na Alemanha	O livro expõe algumas situações em que alimentos embutidos como a salsicha estão presentes no cardápio	Na apresentação de vocabulários alimentares contém a palavra “ <i>Würstchen</i> ” (embutidinho)	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Estrutura arquitetônica alemã	O livro mostra que é comum casas alemãs possuírem sacadas	É mostrada a planta de um apartamento comum na Alemanha contendo uma sacada	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Anúncio de um quarto livre destacando que há vaso sanitário e chuveiro inclusos	Na Alemanha é comum que os banheiros com vaso sanitário e chuveiro fiquem fora dos apartamentos	É exposto um exemplo de anúncio para um quarto livre e informado que o chuveiro e o vaso sanitário estão incluídos	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)
Embutidos nos itens de piquenique	Dentre os alimentos levados por personagens para fazer um piquenique estão salsichas	Há um diálogo em que os personagens oferecem salsichas durante um piquenique	<i>Kursbuch</i> (livro de conteúdo)

Fonte: elaborado pela autora (2023)

3.3. QUESTIONÁRIO

A fase do formulário iniciou pela elaboração de um questionário contendo doze perguntas, três dissertativas, cinco de múltipla escolha e quatro de escala *Likert*. A plataforma utilizada para a inserção das perguntas foi o *Google Forms*, e o *link* para o questionário foi

distribuído para os alunos matriculados, alunos inconclusos e ex-alunos da disciplina de alemão do curso de AES da FATEC-SP.

Em consonância com os objetivos deste trabalho de pesquisa, foram elaboradas perguntas para conhecer o perfil dos alunos: qual o nível de contato deles com a língua alemã antes de iniciar o curso, como ocorreu esse contato, se sabiam e o quê sabiam sobre a competência intercultural, qual o nível e o tipo de conhecimento que tinham sobre a cultura alemã, qual a percepção sobre como o curso ajuda ou não a aumentar o conhecimento sobre a cultura alemã, qual a percepção sobre como a língua pode ajudar nos desafios interculturais no trabalho, qual a percepção dos alunos sobre o livro didático e sugestões de comentários pertinentes ao tema.

Ao todo, foram obtidos 31 questionários respondidos por alunos do primeiro ao quinto semestres da disciplina de alemão, alunos inconclusos²² e ex-alunos. A maior parte dos participantes estavam matriculados no Alemão V, seguidos pelo Alemão IV.

Desses dados, é possível depreender que cerca de 18 alunos estavam regularmente matriculados no período matutino, 5 são alunos inconclusos da disciplina e 8 estavam divididos entre alunos do período noturno e ex-alunos. Essas conclusões foram realizadas por estimativas a partir do número de pessoas para quem o *link* do questionário foi enviado.

3.3.1. PERGUNTAS DO QUESTIONÁRIO

1 – Em qual semestre da disciplina de alemão você está?

1º semestre

2º semestre

3º semestre

4º semestre

5º semestre

2 – Você já teve algum contato com a língua alemã antes de ingressar no curso de AES?

Sim

Não

3 – Se a resposta acima for sim, de que forma ocorreu esse contato?

Escola

Mídias (televisão, internet, redes sociais)

²² Foram considerados alunos inconclusos, aqueles que cursaram um semestre ou mais da disciplina de alemão e não deram continuidade a matéria, entretanto tiveram contato com o material didático analisado.

11 - Em uma escala de 1 a 5, o quanto é possível absorver informações culturais do livro didático sem o auxílio do professor?

	1	2	3	4	5	
Pouco	[]	[]	[]	[]	[]	Muito

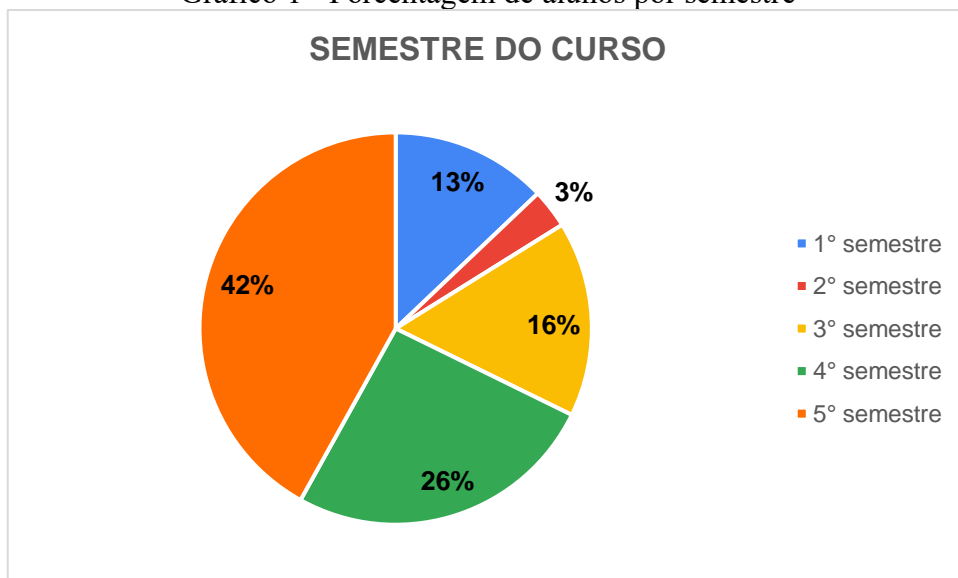
12 – Você gostaria de fazer algum comentário que considera necessário ou pertinente?

4. ANÁLISE DE RESULTADOS

4.1. SEMESTRE

Pergunta 1: Em princípio, com a aplicação do questionário, foi possível depreender que 42% dos participantes são do último semestre ou já concluíram o curso, e os outros 58% estão divididos entre alunos do Alemão IV, Alemão III, Alemão I e Alemão II, da maior quantidade para a menor, respectivamente.

Gráfico 1 - Porcentagem de alunos por semestre



Fonte: elaborado pela autora (2023)

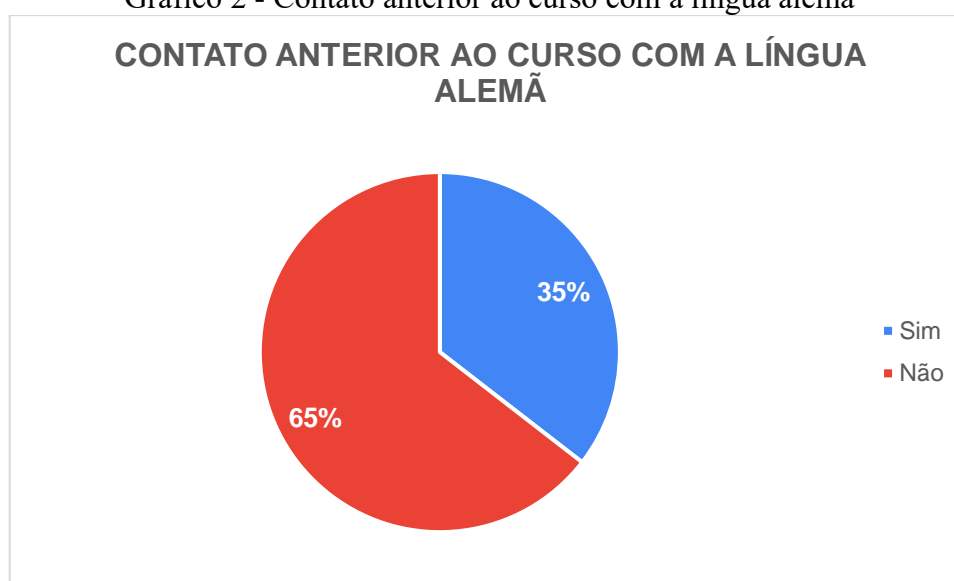
Pelo que se observa, o semestre com maior participação é o 5º. Geralmente, os alunos dessa fase do curso possuem um nível de conhecimento sobre o idioma mais avançado e é possível que se sintam mais confiantes para responder a questionários de pesquisas.

4.2. CONTATO COM A LÍNGUA ALEMÃ

Pergunta 2 e 3: Com relação ao contato dos alunos com a língua alemã antes de ingressar no curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP, 65% deles nunca tiveram contato anterior ao curso. Essa informação demonstra que a principal fonte de conhecimento da língua poderá ocorrer na graduação, pelos instrumentos educativos utilizados e pelas instruções dos docentes da disciplina.

Todavia, 35% dos alunos informaram que já tiveram contato anterior com a língua alemã. Dessa forma, ao analisar de forma qualitativa que tipo de contato foi pontuado, 16% disseram que conheceram o alemão por meio de amigos, familiares, aplicativos populares de idioma e em aulas de músicas ministradas por professores de ascendência alemã. Em seguida, 13% informaram que ocorreu por meio de mídias como televisão, internet e redes sociais. Além disso, outros 3,2% informaram que frequentaram cursos de idioma alemão. Por fim, nenhum participante assinalou a opção de contato na escola.

Gráfico 2 - Contato anterior ao curso com a língua alemã



Fonte: elaborado pela autora (2023)

No subcapítulo 1.2 – A Competência Intercultural Como Habilidade para o Profissional de Secretariado, foi considerada a premissa de que a maioria dos alunos de Secretariado ingressa no curso com pouco ou nenhum contato anterior com a língua alemã. A partir do resultado obtido com a pesquisa, é possível depreender que essa afirmação se reflete na realidade dos alunos.

Além disso, mesmo para os que afirmaram ter tido algum contato anterior com a língua, é possível notar que há uma superficialidade no conhecimento, pois apenas 3,2% dos alunos de fato frequentaram cursos de idioma alemão, espaço onde é oferecido um conhecimento teórico e prático mais aprofundado.

4.3. COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

Pergunta 4 e 5: No que diz respeito à competência intercultural, 64,5% dos alunos informaram que não sabem do que se trata. Para analisar qual o nível de informação dos alunos que sinalizaram positivamente para essa questão, foi pedido que definissem brevemente o que entendiam pelo tema. O resultado foi tabulado em três eixos: os que definiram competência intercultural como conhecimento, como habilidade e como conhecimento e habilidade.

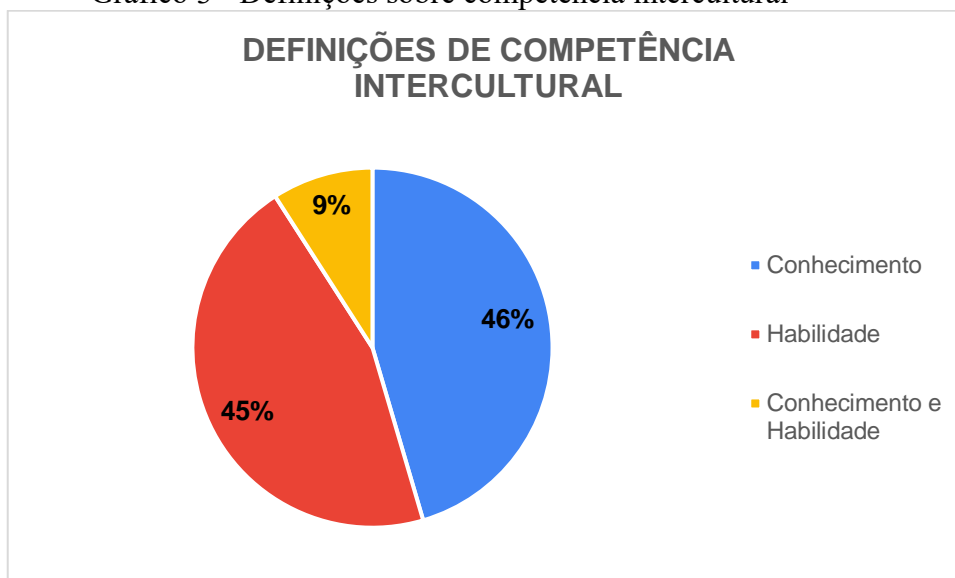
Dentro do grupo que respondeu “sim”, aproximadamente 45,5% relacionaram a competência como uma habilidade. As definições obtidas foram: “ter uma comunicação eficaz com determinado idioma”, “poder interagir com outras culturas”, “quando o indivíduo possui maior facilidade para compreender ou aprender sobre outra cultura ou idioma”, “quando há capacidade para compreender e respeitar diferenças”; e “um conjunto de habilidades facilitadoras para a comunicação, entendimento e convivência com pessoas de culturas diferentes”.

Para os alunos que relacionaram a competência intercultural a um conhecimento, aproximadamente 45% definiram das seguintes formas: “saber multiplicar seus conhecimentos técnicos para seu superior, pares, subordinados, clientes, fornecedores; ensinando, instruindo e aperfeiçoando a resolução das situações expostas em seu contexto de atuação; estar apto para adquirir novos conhecimentos”, “competência intercultural é desenvolver aspectos culturais, sociais, políticos sobre determinada cultura, enfim, determinados elementos existentes em outras culturas”, “conhecimento de outras culturas (etiqueta, comportamento, etc.)”, “conhecimentos de outras culturas que possibilitam a flexibilidade da pessoa em meio a elas”, “são conhecimentos que tornam uma pessoa capacitada para interagir com outras culturas”.

Para os alunos que a relacionaram a conhecimento e habilidade, aproximadamente 9% definiram como: “são as habilidades e conhecimentos que capacitam as pessoas ou grupos a interagir com outras culturas com efetividade”.

A partir dos dados dispostos, é possível depreender que, dos 35,5% que responderam “sim”, apenas aproximadamente 9% relacionaram a competência intercultural de forma **direta** ao ambiente profissional.

Gráfico 3 - Definições sobre competência intercultural



Fonte: elaborado pela autora (2023)

Ao retomar o conceito de competência intercultural exposto no subcapítulo 1.2 – A Competência Intercultural Como Habilidade para o Profissional de Secretariado, é possível depreender que os alunos que afirmaram saber o que significava a relacionaram, em sua maioria, a uma ação para “outras culturas”, algo que converge com o que é a competência intercultural.

Cabe destacar que o domínio da língua permite a comunicação e a interação com outras culturas, porém saber hábitos, comportamentos e particularidades de determinada cultura pode tornar o profissional capaz de desconstruir estereótipos e compreendê-la com maior facilidade.

Ademais, a porcentagem de alunos que responderam não saber o que é a competência intercultural pode ser explicada pelo desconhecimento da nomenclatura.

4.4. CONHECIMENTO SOBRE A CULTURA ALEMÃ

Pergunta 6 e 7: Relativamente ao conhecimento sobre a cultura alemã, 58% dos alunos disseram que não tinham conhecimento sobre o tema antes de ingressar no curso de Automação de Escritórios e Secretariado da FATEC-SP.

O conhecimento dos 42% que responderam “sim” foi dividido em seis eixos: histórico, culinário, comportamental, festas, músicas e “outros”.

Cerca de 23% dos alunos que descreveram conhecimentos históricos os definiram como: “alguns aspectos históricos, culinária e segunda guerra mundial”, “história, formação cultural

do povo durante a segunda guerra mundial, um pouco sobre o Sacro Império Romano-germânico, história de alguns compositores alemães (Brahms, Wagner, Beethoven, Schoenberg, Weber, Mendelssohn); um pouco sobre mitologia germânica, alimentação tradicional, sobre os contos e os Irmãos Grimm”, “motivação para conhecer a cultura alemã foi entender sobre o holocausto”.

Aproximadamente 15% dos alunos que disseram que tinham conhecimentos sobre culinária os descreveram como: “culinária e como funciona a cobrança de transportes públicos”, “comidas típicas, músicas e tradições”.

Já os que disseram que conheciam sobre o comportamento formaram cerca de 15% dos pesquisados. Para eles, as principais características são: “o comportamento mais fechado, burocracia nos processos e atraso na utilização de tecnologia”, “sobre a pontualidade, o rigor no que fazem, sobre a língua alemã ser uma língua muito lógica, questões da culinária também, como a salsicha ser muito presente na culinária”

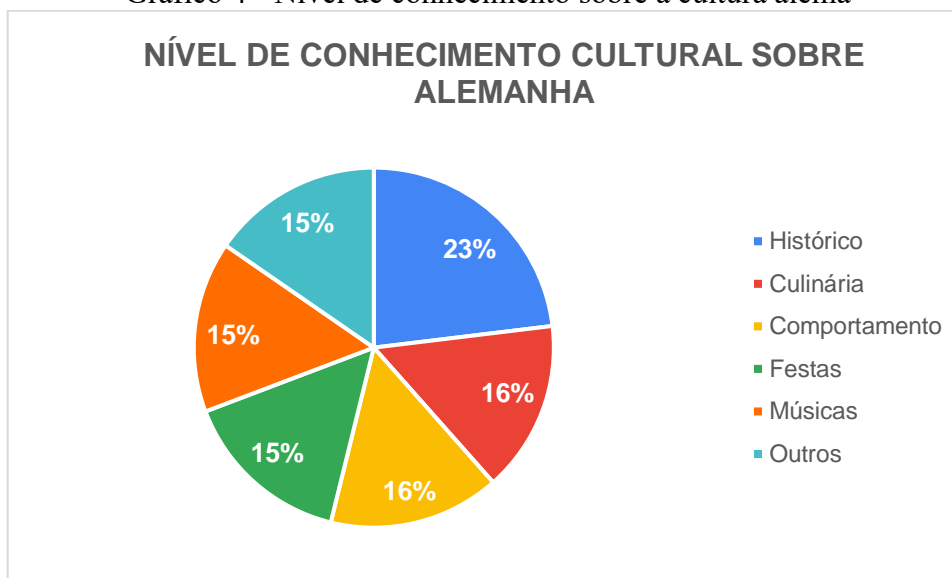
Com relação às festas, 15% disseram que conheciam sobre “apenas conhecimento de eventos como *Oktoberfest*”, “Amsterdã e suas festas e sobre a infraestrutura das cidades”. Neste caso, o aluno mencionou Amsterdã, capital da Holanda. Apesar do idioma oficial ser o holandês, também são falados idiomas como inglês, francês e alemão²³. No entanto, não se trata da realidade alemã, por isso, esta resposta não foi considerada válida.

No que diz respeito à música, 15% disseram que “não (sabe) muita coisa, o que sabe era através de série e algumas músicas”, “música clássica: Ludwig Van Beethoven, Johann Sebastian Bach, Richard Georg Strauss, Clara e Robert Schumann, Richard Wagner, culinária, *Oktoberfest*, os Irmãos Grimm (e) geopolítica”.

As respostas classificadas no campo “outros” formaram 15% dos resultados. Para esses alunos, o conhecimento sobre a cultura alemã se deu: “um pouco, por meio de séries e pesquisas” e por viagens à Alemanha.

²³ Disponível em: <

Gráfico 4 - Nível de conhecimento sobre a cultura alemã



Fonte: elaborado pela autora (2023)

Diante das repostas obtidas pelo questionário, observa-se que, dentro da porcentagem de alunos que afirmaram possuir algum conhecimento sobre a cultura alemã, há um conhecimento ora mais específico, tais como compositores alemães e sobre o consumo de embutidos, ora mais geral, como a Segunda Guerra Mundial e o estereótipo de rigidez dos alemães. Estes conhecimentos prévios podem ser aprofundados ao longo do curso, no entanto, são perspectivas individuais.

Isto é, ao comparar alguns dos elementos culturais abordados no livro *Schritte* e apresentados no subcapítulo 3.2.4 - A Abordagem Intercultural No Livro Schritte International 1 A1.1 e as respostas obtidas nos questionários, tudo indica que, mesmo para os alunos que afirmaram já possuir algum conhecimento sobre a cultura alemã, os temas culturais abordados no livro poderão construir uma base mais aprofundada e ampla.

Conforme apresentado na Tabela 3, serão disponibilizados aos alunos conteúdos sobre saudações, uso de pronomes, arquitetura, culinária, entre outros assuntos. A partir dessas reflexões, fica demonstrado que estudar alemão pode servir como base para construir a competência intercultural, já que ao longo do curso o aluno tem acesso a conhecimentos que não se adquirem pelo senso comum.

Já para a maioria dos alunos que afirmaram não possuir nenhum conhecimento sobre a cultura alemã, é possível buscar explicações nos dados obtidos na Pergunta 2 deste questionário (Você já teve algum contato com a língua alemã antes de ingressar no curso de AES?), que

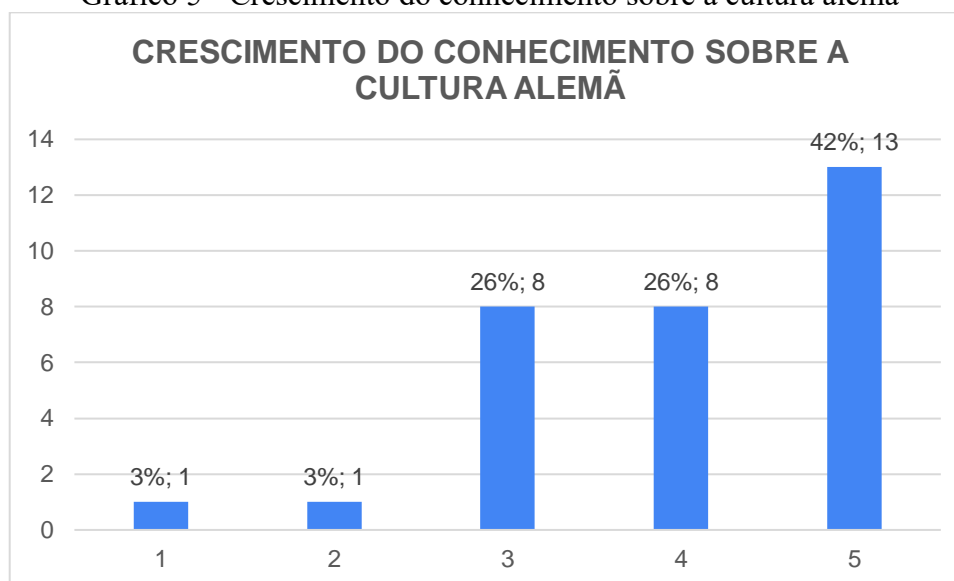
explicitou a falta de contato com idioma nas escolas e pouco contato por meio de mídias, familiares e cursos de idioma.

4.5. CONHECIMENTO SOBRE A CULTURA ALEMÃ DEPOIS DE INICIAR O CURSO

Pergunta 8: Os alunos também foram questionados acerca de suas percepções sobre o aumento do conhecimento em torno da cultura alemã depois de ingressarem no curso de alemão da FATEC-SP.

Em análise geral, em uma escala de 1 a 5 (de pouco para muito), somando a porcentagem dos estudantes que responderam 4 e 5, aproximadamente 68% dos alunos acreditam que seu conhecimento aumentou muito depois que começaram a estudar alemão na FATEC-SP. Para aproximadamente 26%, o conhecimento aumentou de forma mediana e, para os que responderam 2 e 1, aproximadamente para 6%, houve pouco crescimento.

Gráfico 5 - Crescimento do conhecimento sobre a cultura alemã



Fonte: elaborado pela autora (2024)

A percepção dos alunos de que há um aumento do conhecimento sobre a cultura alemã se complementa pelos dados obtidos na questão anterior (Você já tinha algum conhecimento sobre a cultura alemã antes do curso?), já que, mesmo para os alunos que afirmaram ter algum conhecimento sobre a cultura alemã, ele pode ser aprofundado a partir dos conteúdos apresentados em sala.

Além disso, conforme mencionado no capítulo 1 – Interculturalidade e Secretariado, fica demonstrado que a língua e a cultura não podem ser dissociadas, pois para 68% dos alunos houve a percepção de que o conhecimento da cultura aumentou ao aprender o idioma alemão.

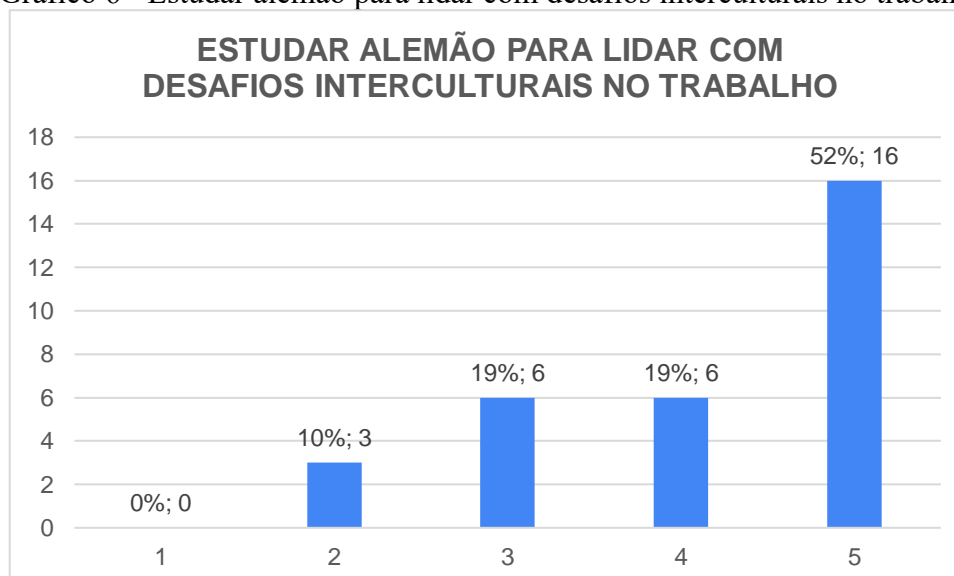
4.6. O ESTUDO DA LÍNGUA ALEMÃ PARA AUXILIAR COM DESAFIOS INTERCULTURAIIS NO TRABALHO

Pergunta 9: Com o objetivo de entender como os alunos percebem a relação do estudo da língua como apoio para o ambiente de trabalho, foi questionado aos pesquisados, em uma escala de 1 a 5 (de pouco para muito), qual a percepção sobre como estudar alemão pode ajudar a lidar com desafios interculturais no mercado de trabalho.

Em vista geral, somando os que responderam 4 e 5, aproximadamente 71% dos alunos entendem que os aspectos culturais adquiridos no curso de alemão da FATEC-SP podem ajudá-los em situações interculturais no ambiente profissional.

Para aproximadamente 19%, o conhecimento cultural adquirido no curso ajudará de forma mediana. Aproximadamente 10% dos alunos escolheram a opção 2, sinalizando que aumentou um pouco.

Gráfico 6 - Estudar alemão para lidar com desafios interculturais no trabalho



Fonte: elaborado pela autora (2024)

Conforme mencionado no capítulo 2 – Cultura Organizacional Alemã e Brasileira, os ambientes organizacionais brasileiro e germânico possuem particularidades e o profissional de Secretariado precisar estar apto para lidar com esses possíveis choques culturais.

Dessa forma, é possível depreender que a percepção dos alunos de que o conhecimento sobre a cultura alemã aumentou depois de começar a estudar o idioma na FATEC-SP (dados da questão anterior), esteja vinculada à visão de que estudar alemão pode deixá-los mais preparados e trazer mais confiança para lidar com desafios interculturais no ambiente de trabalho.

Já para os alunos que responderam que acreditam que ajudará pouco, é possível levar em consideração os estudantes dos semestres iniciais do curso e que, por esse motivo, ainda não tiveram muito contato com elementos interculturais.

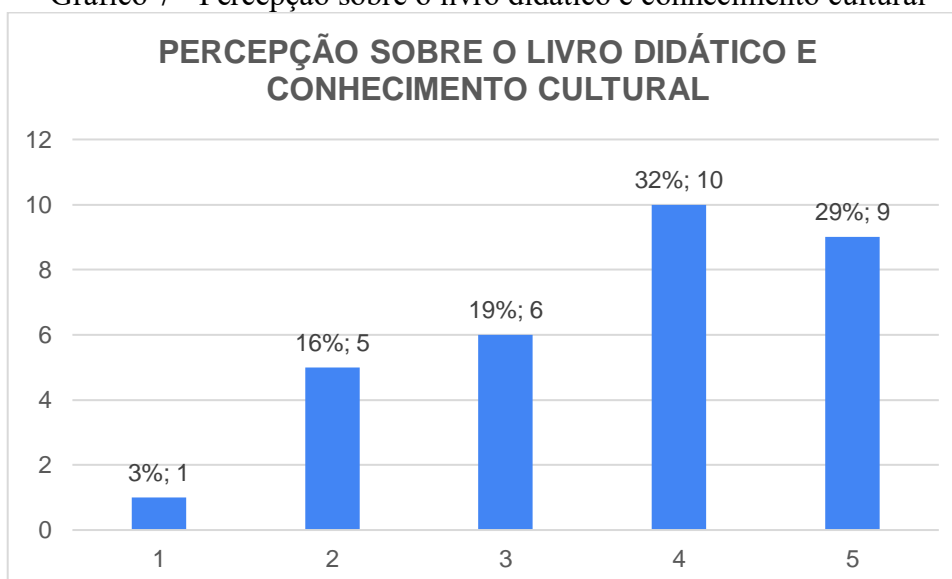
4.7. O LIVRO DIDÁTICO E O CONHECIMENTO DA LÍNGUA ALEMÃ

Pergunta 10: Outro ponto a ser investigado foi a percepção dos alunos acerca do livro didático, para isso, foi questionado em uma escala de 1 a 5 (de pouco para muito), quanto o livro didático fornece informações que são importantes para o conhecimento cultural sobre a Alemanha.

Ao somar a porcentagem dos alunos que responderam 4 e 5, há que aproximadamente 61% entendem que o livro auxilia muito a adquirir informações que ajudem no conhecimento cultural sobre o país germânico.

Para aproximadamente 19%, o livro auxilia de forma mediana e para os que responderam 2 e 1, aproximadamente 19% entendem que o livro pouco auxilia a adquirir informações culturais.

Gráfico 7 - Percepção sobre o livro didático e conhecimento cultural



Fonte: elaborado pela autora (2024)

Levando em consideração que o livro didático é um dos principais apoios para o ensino de um idioma e a fim de entender como ele pode auxiliar os alunos a construírem a competência intercultural, o dado de que aproximadamente 61% dos alunos entendem que o livro oferece informações interculturais pode estar relacionado ao reconhecimento desses elementos durante as lições, bem como a explanação dessas informações durante as aulas. Já que, conforme demonstrado na Tabela 3, o livro didático dispõe de elementos interculturais ao longo das lições e que esses podem ser oferecidos aos alunos.

Para os alunos que afirmaram que o livro oferece poucos elementos interculturais, pode ser considerada a dificuldade de reconhecer os elementos presentes no livro, ou há o entendimento de que poderiam ser oferecidas mais informações interculturais.

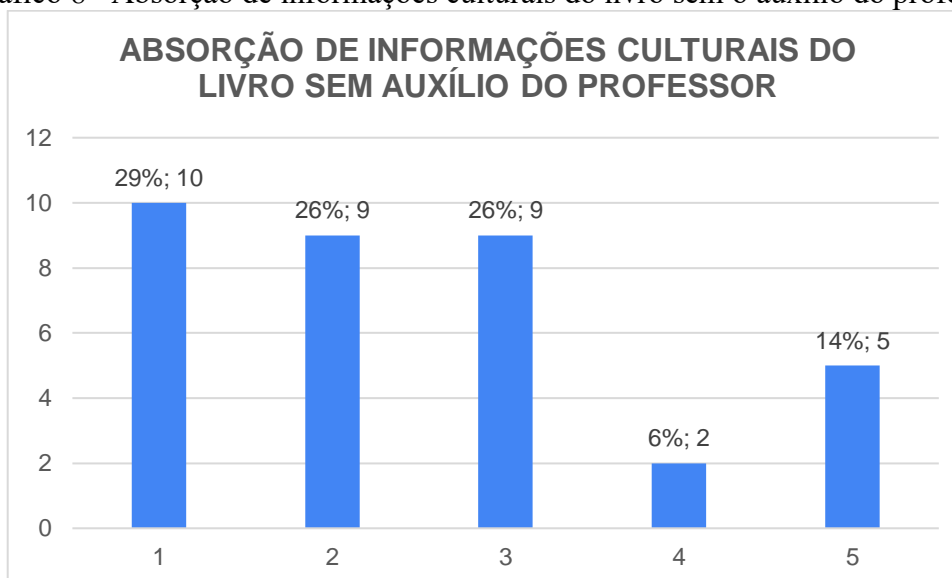
4.8. ABSORÇÃO DE CONHECIMENTO DO LIVRO DIDÁTICO E O AUXÍLIO DO PROFESSOR

Pergunta 11: Ainda que as informações culturais estejam presentes no livro didático, conforme exposto no terceiro capítulo deste trabalho de pesquisa, investigou-se também qual a percepção dos alunos sobre a absorção delas sem o auxílio do professor.

Em uma escala de 1 a 5 (de pouco para muito), ao somar o resultado de quem respondeu 1 e 2, aproximadamente 55% dos alunos entendem que há pouca compreensão de conteúdo cultural sem o auxílio de um docente.

Para aproximadamente 26%, essa absorção é mediana e, ao somar as respostas de 4 e 5, aproximadamente 20% dos alunos entendem que é possível absorver muito conhecimento cultural por meio do livro didático sem o auxílio de um professor.

Gráfico 8 - Absorção de informações culturais do livro sem o auxílio do professor



Fonte: elaborado pela autora (2024)

A partir da análise feita do livro e exposta na Tabela 3 do capítulo de metodologia, entende-se que há elementos interculturais no livro didático, ora mais explícitos, portanto, de fácil compreensão, ora mais específicos, a exemplo do anúncio de quarto livre (Elemento Intercultural: Anúncio de um quarto livre destacando que há vaso sanitário e chuveiro inclusos). Neste caso, foi necessária a contextualização do professor para que a informação fosse compreendida.

Dessa forma, a percepção da maioria dos alunos de que é necessário o auxílio do professor para absorver essas informações pode indicar que, mesmo que os elementos interculturais sejam percebidos no livro, ainda sim é necessária a contextualização de um docente.

Para os alunos que afirmaram conseguir absorver muito conteúdo sem o auxílio do professor, é possível que considerem o livro intuitivo e por isso conseguem absorver os elementos com maior facilidade.

4.9. ASPECTOS CONSIDERADOS RELEVANTES PELOS ENTREVISTADOS

FRENTE AO TRABALHO DE PESQUISA

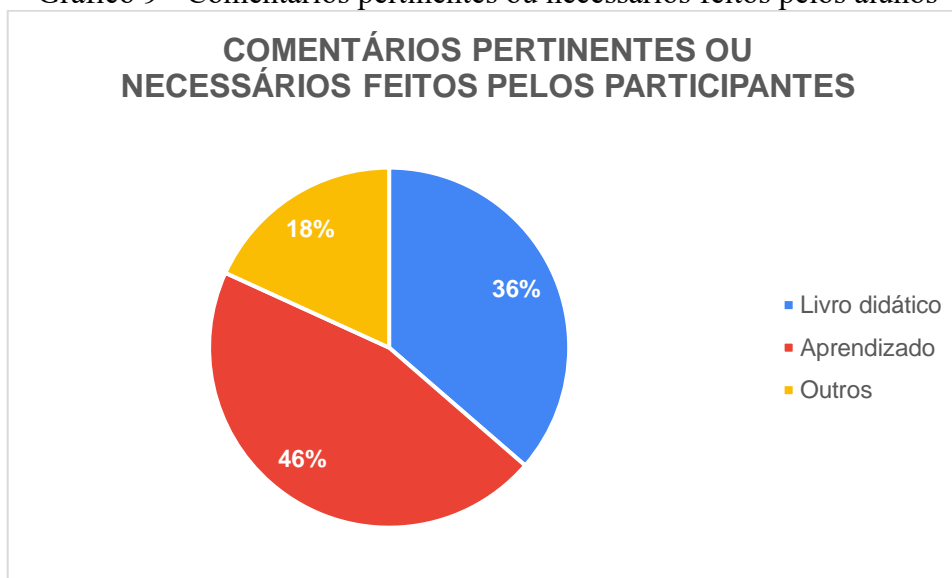
Pergunta 12: Com o objetivo de aumentar ativamente a participação dos entrevistados no trabalho de pesquisa, foi deixado um espaço para comentários que fossem considerados pertinentes. Os comentários foram divididos em três eixos: aprendizado, livro didático e outros assuntos.

Os alunos que fizeram comentários sobre aprendizado somaram aproximadamente 46%, os apontamentos foram: “o auxílio de um professor para entender melhor sobre a cultura é importante, já que estamos iniciando e precisamos aprender sobre. Ter alguém guiando é o que nos auxilia a crescer em aspectos de conhecimento linguístico e cultural”, “o primeiro contato com a língua alemã e a cultura foi na Fatec, mas acredito que todos esses conhecimentos auxiliam nas habilidades culturais, pois nos fornecem uma percepção da cultura alemã”, “acredito que estudar é importantíssimo para quem busca ter uma carreira bem-sucedida, é um diferencial que muitas multinacionais no Brasil são de origem alemã. Desde que comecei a estudar a língua na FATEC-SP, tenho cada vez mais interesse e venho aprendendo muito”, “o aprendizado da língua alemã não se resume apenas a adquirir habilidades linguísticas, mas também permite conhecer uma nova cultura”, “conhecer a cultura alemã é importantíssimo para melhor compreensão do idioma! Muitas vezes, algo que “soaria frio/rude” em português é perfeitamente normal em alemão, simplesmente porque a cultura é diferente. Cultura e idioma são correlatos por natureza”.

Os alunos que fizeram comentários relacionados ao livro didático somaram aproximadamente 36%, e os comentários foram: “o livro por si só traz informações, mas sem o auxílio do professor que teve vivência na Alemanha e compreende e estuda o idioma há anos, não é possível compreender o porquê de tal coisa ser de tal jeito. Por exemplo, os feriados e festas, a relação que a formação das palavras e a estrutura das frases tem como o modo de pensar e ser alemão”, “acho de extrema importância termos o alemão no curso, mas acho o livro didático um pouco confuso, por isso é necessário o auxílio do professor”, “eu fiquei fora das aulas de alemão por mais ou menos 1 mês e acabei perdendo muito conteúdo e para eu acompanhar a turma foi necessário a ajuda dos monitores, pois apenas com o livro didático foi impossível aprender sozinho”, “apesar do livro ser muito bom, é essencial pesquisar sobre o país num geral para aprender sobre e mesmo que a pessoas não tenha habilidade para entender sobre os outros costumes é importante continuar estudando”.

Os alunos que fizeram comentários sobre outros assuntos somaram 18%, e os apontamentos foram: “o curso de alemão poderia ser extenso no curso de Gestão de Turismo” e “apenas que a pesquisa é extremamente importante e essencial”.

Gráfico 9 - Comentários pertinentes ou necessários feitos pelos alunos



Fonte: elaborado pela autora (2024)

A partir dos comentários feitos pelos participantes, tudo indica que há um entendimento e valorização por parte dos alunos do ensino da língua alemã no curso de Secretariado da FATEC-SP. Além disso, ficou demonstrado que, para esses alunos, a presença do professor para auxiliar no aprendizado cultural é um dos principais pilares para o estudo do alemão.

Além disso, parece haver um anseio de que a oferta de língua alemã para outros cursos da instituição seja acrescida, pois, pelo que ficou demonstrado, os alunos atribuem importância ao idioma para suas carreiras.

A partir da análise de dados obtidos com a distribuição do questionário, conclui-se que, do público-alvo analisado, em sua maioria alunos dos semestres finais, a maior parte nunca teve contato anterior com a língua alemã e não tinha conhecimento sobre a cultura alemã.

Após iniciar o curso de AES na FATEC-SP, foi constatado um aumento do conhecimento sobre a cultura alemã por parte dos alunos e, ao analisar o livro didático e absorção de conhecimentos a partir dele, ficou demonstrado que a obra didática dispõe de elementos interculturais que ajudam os estudantes a criar repertório cultural, no entanto, o auxílio do professor é parte importante desse processo.

Foi identificado também que a maior parte dos alunos não possui conhecimento sobre o que significa competência intercultural, entretanto, há também uma percepção de que o estudo da língua pode auxiliá-los a lidar com desafios interculturais no ambiente de trabalho.

Os resultados obtidos apontam para a comprovação da hipótese e problema de pesquisa deste trabalho, pois, como demonstrado pelos dados das perguntas 6 e 8²⁴ deste questionário e pela análise do livro didático, a maioria dos alunos não possui conhecimento sobre a cultura alemã antes de ingressar no curso. Assim, fica comprovado que, caso os estudantes não tivessem contato com informações culturais apresentadas no livro didático em conjunto com o auxílio do professor, teriam de adquirir a competência intercultural de forma empírica no ambiente de trabalho, aumentando os riscos de choques culturais.

²⁴ 6 – Você já tinha algum conhecimento sobre a cultura alemã antes do curso?

8 – Em uma escala de 1 a 5, quanto você acredita que seu conhecimento sobre a cultura alemã cresceu desde que começou a estudar alemão na Fatec?

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ensino da língua alemã como base para construção da competência intercultural para o profissional de Secretariado surge pela relação econômica e cultural entre Brasil e Alemanha e pela importância do idioma para essa profissão. Por isso, é importante que, além do domínio do idioma formal, o profissional tenha habilidades para lidar com a cultura do outro.

O aluno de Secretariado geralmente terá no curso seu primeiro acesso à cultura alemã e, por conseguinte, poderá ter acesso a ambientes de trabalho interculturais.

Nesse cenário, a Competência Intercultural surge como um mecanismo para que esses alunos obtenham sucesso em suas atuações profissionais, pois com ela construirão uma visão mais aberta e positiva sobre outra cultura, e ainda se valerão de conhecimentos para realizar escolhas assertivas.

De acordo com os resultados obtidos nas pesquisas bibliográficas, na análise do livro didático de Alemão adotado no curso de AES da FATEC-SP e no questionário distribuído, conclui-se que no ambiente acadêmico o aluno aprenderá sobre questões culturais, e que o livro didático é uma das principais ferramentas para esse aprendizado. Contudo, ainda que a obra didática ofereça importantes elementos da cultura alemã, observa-se pela percepção dos alunos que há uma importante necessidade de que o professor participe desse aprendizado cultural.

Além disso, cabe ressaltar o desconhecimento dos alunos sobre o que é a Competência Intercultural. Mesmo que não seja necessário o entendimento do termo para que ela seja adquirida, é importante que os alunos entendam que ela existe e como ela pode ser utilizada.

O questionário de pesquisa possibilitou o conhecimento do perfil dos alunos de Secretariado da FATEC-SP, bem como suas percepções sobre seu aprendizado e carreira. Com isso, confirma-se a hipótese deste trabalho de pesquisa, já que a maioria dos alunos de Secretariado não possui conhecimento prévio sobre a cultura alemã e, caso não haja esse aprendizado, terão de adquiri-lo empiricamente no ambiente de trabalho, o que pode ocasionar choques e desconfortos culturais.

O profissional de Secretariado que possui acesso ao idioma alemão durante a sua formação terá um importante diferencial em sua carreira e contribuirá com o crescimento da organização em que atuará. Por isso, destaca-se a importância da ampliação da oferta de cursos de Secretariado com a disciplina de língua alemã no Brasil.

Por fim, há o anseio de que este trabalho de conclusão de curso possa ter contribuído para a expansão do conceito de competência intercultural e da língua alemã para a formação do

profissional de Secretariado, bem como para a produção de conteúdo e pesquisa sobre o assunto e consequente criação de interesse para continuidade de investigações sobre o tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério das Relações Exteriores. **Relatório de Gestão do Exercício de 2022**. Brasília: MRE, 2023. 385 p. Disponível em: <https://www.gov.br/mre/pt-br/acao-a-informacao/transparencia-prestacao-contas/Relatorio2022.Versocompleta.pdf>. Acesso em: 23 de set. 2023

FLEURI, R. M.. **Intercultura e educação**. Revista Brasileira de Educação, n. 23, p. 16–35, maio 2003. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-24782003000200003>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/SvJ7yB6GvRhMgcZQW7WDHsx/#>. Acesso em: 05 nov. 2023

GOETHE-INSTITUT – **Falemão**. Brasil. Disponível em: <https://www.goethe.de/ins/br/pt/ueb/auf.html>. Acesso em: 09 set. 2023

HOPP, H. Mit Sprachen die Welt verstehen. In: Ulrike Scheffer. **Alumniportal**. Alemanha, 20 set. 2023. Disponível em: <https://www.alumniportal-deutschland.org/de/magazin/wissenschaftsforschung/mit-sprachen-die-welt-verstehen>. Acesso em: 11 nov. 2023

MARTINS, E.; NUNES, W. Por uma competência intercultural do profissional de Secretariado brasileiro no meio empresarial *bi-tri-pluri-lingue*. In: D'ELIA, B; AMORIM, M; SITA, M. **Excelência no Secretariado**. São Paulo: Literare Book International, 2020. cap. 38, p. 311-315

OLIVEIRA, R. G.; FERNANDES, S. L. **Interculturalidade**. Curitiba: Instituto Federal do Paraná, 2012. 172 p. Disponível em: <https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1348/Interculturalidade.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 23 set. 2023

SCHMIDT, Cristiane. Untersuchung des deutschsprachigen Lehrwerkes: soziokommunikativer und interkultureller Ansatz. 2016. 235 f. Tese (Doutorado em Linguagem e Sociedade) - Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, 2016.

SEBBEN, Andréa. **Expatriados.com: um desafio para os rhs interculturais**. Porto Alegre: Artes e Ofícios, 2009.

SILVA GUIMARÃES COTA, M.; EMMENDOERFER, M. L.; GONÇALVES REIS, A. C.; DA SILVA, L. L. **Processo de Adaptação de Executivos Expatriados no Brasil: Um Estudo Sobre a Atuação do Profissional de Secretariado Executivo em uma Multinacional de**

Origem Alemã. Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 6, n. 1, p. 74–98, 2015. DOI: 10.7769/gesec.v6i1.282. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/Secretariado/article/view/282>. Acesso em: 15 nov. 2023.

SPINASSÉ, P. K. **O hunsrückisch no Brasil: a língua como fator histórico da relação entre Brasil e Alemanha.** Espaço Plural, v. IX, n. 19, julho-dez, 2008. ISSN: 1518-4196. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=445944361013>. Acesso em: 26 set. 2023

WEISSMANN, Lisette. **Multiculturalidade, transculturalidade, interculturalidade.** Constr. psicopedag., São Paulo, v. 26, n. 27, p. 21-36, 2018. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-69542018000100004&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 05 nov. 2023