



PRÁTICAS DE LINGUAGEM SOBRE FORMAÇÃO ACADÊMICA E ATIVIDADES DE TRABALHO EM TURISMO

Erica de Cassia Blatt da Silva¹

Centro Federal de Educação Tecnológica Celso Suckow da Fonseca

Resumo: O objetivo deste artigo é discutir a complexa relação entre linguagem e trabalho em Turismo, nos campos de atuação profissional e acadêmica, relacionando interesses e expectativas do corpo discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo da UnED Petrópolis do CEFET/RJ. O aporte teórico considera a contribuição dos estudos discursivos para a compreensão de práticas sociais (DAHER, 2007; MAINGUENEAU, 2002). Os dados foram gerados por intermédio de questionários aplicados aos alunos. A análise, com enfoque qualitativo, se construiu através da observação do discurso produzido pelos participantes. Os resultados da análise do questionário correspondem em grande parte com as hipóteses elaboradas em relação às expectativas e escolhas feitas pelos participantes abordados acerca de sua graduação.

Palavras-chave: Linguagem; Turismo; Dialogismo; Formação Acadêmica; Atuação Profissional.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo geral discutir aspectos da complexa relação entre a linguagem e o mundo do trabalho, mais especificamente em Turismo, tendo em vista os campos de atuação profissional e de formação acadêmica, em tempos de globalização. E em particular, propõe-se ao estudo de discursos produzidos por alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do CEFET/RJ – UnED Petrópolis, investigando assim, crenças e expectativas evidenciadas em relação à escolha do curso e seu direcionamento, daqueles que almejam trabalhar ou já se encontram no mercado de trabalho de uma ou mais áreas relacionadas ao campo do Turismo.

As análises e os resultados apresentados neste texto formam parte da pesquisa de Iniciação Científica em desenvolvimento intitulada “A Língua Espanhola em Atividades de

¹ Aluna do quarto período do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo do CEFET/RJ UnED Petrópolis. Bolsista do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC, com bolsa CEFET/RJ. erica_blatt@hotmail.com

Trabalho em Turismo: um Estudo Discursivo” (PIBIC-CEFET/RJ 2009-2010), sob a orientação do Prof. Me. Fabio Sampaio de Almeida.

2. QUADRO TEÓRICO

A pesquisa orienta-se por uma perspectiva sócio-discursiva da linguagem e das identidades culturais (HALL, 2003), orientada por um viés que articula os estudos enunciativos de Dominique Maingueneau (1997; 2002) à concepção dialógica da linguagem (BAKHTIN, 2000) e os estudos e interpretações da sociedade global (IANNI, 1994).

Na perspectiva discursiva, entende-se que os campos da atividade humana, por mais diversos que sejam, relacionam-se com o uso da língua. Para tanto, fica claro que o caráter e as formas de seu uso são tão multiformes quanto às próprias esferas da atividade humana (BAKHTIN, 2000).

Considerando a relevância e o caráter múltiplo da linguagem na vida social, em específico no universo do Turismo – entendido como um fenômeno social que incide no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos por motivos de descanso, cultura ou saúde, entre outros, que saem do local de residência habitual para outro, gerando múltiplas interrelações de importância social e cultural, por exemplo (DE LA TORRE Apud BARRETO, 1995) - optou-se por trabalhar com discursos produzidos pelos alunos do curso tendo em vista que suas concepções e experiências podem contribuir para uma compreensão das condições de formação acadêmica e profissional para a atividade de trabalho.

Para Schwartz (2002, p.114), a relação entre a formação e o trabalho é um movimento constante de dupla antecipação. A primeira antecipação é considerada como o ensino no meio acadêmico, dos saberes formalizáveis e descritíveis de uma atividade. A segunda significa a constatação que o ensino acadêmico não sustenta toda a atividade, pois cada situação tem suas particularidades, retrabalhando permanentemente as normas da primeira antecipação. Ou seja, a experiência antecipa o trabalho futuro dos criadores dos conceitos e dos formadores.

Nessa perspectiva, focalizamos um vetor de pesquisas que vem se assinalando nos estudos interdisciplinares em Lingüística Aplicada como especificidade das investigações que se desenvolvem no país, as quais se referem à pesquisa de discursos sobre o trabalho (ROCHA; DAHER & SANT’ANNA, 2002).

Para tanto, a pesquisa de iniciação científica visa identificar os elementos que motivaram os alunos a buscar o Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo, além de incentivar aqueles que já atuam como profissionais do turismo a falarem sobre seu trabalho.

Outros objetivos da investigação são descrever e analisar práticas de linguagem sobre atividades profissionais da área do turismo, além de contribuir para reflexões acerca da formação do aluno, possibilitando diálogos entre os campos da pesquisa, do ensino e da extensão.

No escopo do trabalho delineado, busca-se responder neste texto as seguintes perguntas:

- Como e por que os alunos escolheram o curso de Tecnologia em Gestão de Turismo?
- O que o corpo discente espera com a sua graduação?
- Como os alunos enxergam as atividades turísticas, e suas expectativas em torno delas?

Tais questionamentos não apontam para respostas simples nem tampouco óbvias. Acreditando na complexidade dos discursos e das práticas que constituem as atividades humanas faz-se necessário dar lugar à produção de saberes que normalmente ficam alheios à formação profissional.

Neste contexto, esta investigação se destaca por não possuir como objeto de estudo a linguagem em sua totalidade ou uma língua em particular, mas sim o que se designa como discurso, ou seja, uma modificação na forma de se conceber a linguagem (MAINGUENEAU, 2002) passando de uma visão puramente estruturalista ou comunicacional a uma concepção pragmática situada no tempo e no espaço.

Segundo Bakhtin (2000), a produção de discursos se define como um dizer alguma coisa a alguém, de uma determinada forma, em um determinado contexto e em determinadas circunstâncias de interlocução. Tais elementos – interlocutores, tempo e espaço – constituem o circuito da enunciação. Para o autor, o uso da língua se realiza por intermédio de enunciados orais e escritos, reais e únicos que provêm dos integrantes de um ou outro campo da atividade humana, e isso só é possível por intermédio de um gênero de discurso.

Ao moldarmos nossa fala num gênero, estabelecemos bases que permitem aos interlocutores situarem-se com relação ao dito. O gênero está relacionado aos tipos de interação que se inscrevem nos costumes de um determinado grupo e que, ao serem incorporados, funcionam como referências de sentido.

Atualmente, é perceptível a relevância do estudo da linguagem na compreensão das práticas sociais, incluindo as atividades de trabalho, uma vez que é ela – a linguagem – que dá

suporte às comunicações realizadas e que possibilita o entendimento de instruções para execução das tarefas. O estudo das práticas linguageiras compõe a via que promove o conhecimento de um plano secundário no qual se situa o objeto, trabalho realizado, sempre diferente (SOUZA-E-SILVA; FAÏTA, 2002). No decorrer do artigo, abordaremos a relação entre linguagem e trabalho através das análises realizadas.

Em toda e qualquer produção verbal revela-se um leitor ou ouvinte, toda a interação pressupõe sempre um outro. Esse outro se materializa duplamente, seja o interlocutor a quem o texto se destina, seja outros discursos com os quais coopera, polemiza, afirma ou nega. Logo, para compreender a produção dos significados é indispensável que se parta do princípio de que toda interação verbal é dialógica, levando em conta os contextos socioculturais em que as situações são realizadas (BAKHTIN, 2000).

3. METODOLOGIA

Visando a geração e atualização de discursos que possibilitassem a pesquisa, foi aplicado um questionário aos alunos, e procurou-se observar qualitativamente as distintas respostas acerca do mesmo tema.

Os gêneros entrevista e questionário de pesquisa se configuram como uma nova situação de enunciação, reunindo pesquisador e sujeito de pesquisa, situada em um certo tempo, num espaço determinado, com objetivos e expectativas particulares. Tais gêneros não são simples instrumentos de apropriação de saberes ou coleta de dados, eles representam um dispositivo de produção e captação de textos, isto é, um dispositivo que admite condensar várias situações de enunciação ocorridas em ocasiões anteriores (ROCHA; DAHER; SANT'ANNA, 2004).

A escolha dos sujeitos de pesquisa teve como critério a seleção da turma com o maior tempo de estudos do Curso, cujos alunos encontravam-se cursando disciplinas do terceiro período à época da abordagem. A hipótese assumida era de que, tendo em vista seu tempo de formação, poderiam analisar suas escolhas e suas possíveis mudanças de visão em relação ao curso e as oportunidades de trabalho.

Para a realização do questionário, foi elaborado um roteiro de questões, conforme proposto por Daher (1998) na qual se dispõem os objetivos de cada pergunta, os problemas que motivam sua realização e também as hipóteses de respostas esperadas pelos pesquisadores.

A partir deste roteiro, foi elaborado um questionário, composto por 9 (nove) perguntas abertas, e 2 (duas) fechadas. Estas últimas tinham como objetivo recuperar dados demográficos (sexo e faixa etária) que permitissem uma contextualização mínima dos participantes. As questões abertas possibilitam maior liberdade e geração de respostas pessoais que permitem identificar seus posicionamentos. No entanto, elas requerem mais tempo, e, para tal, os participantes tiveram uma semana para responder ao questionário.

Tendo em vista os objetivos para a elaboração deste artigo, foram selecionadas 4 (quatro) questões que dialogam com os campos de formação acadêmica e atuação profissional em Turismo.

As perguntas foram elaboradas numa linguagem direta e informal, visto que a abordagem foi individual, a fim de que o participante se sentisse confortável para descrever suas crenças e expectativas.

O questionário foi aplicado a 16 (dezesesseis) alunos da primeira turma do Curso, sendo que destes, 11 (onze) o devolveram no prazo estipulado.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

A primeira pergunta do bloco relacionado à formação acadêmica, “Por que você escolheu este curso?” tinha como hipóteses o fato de ter duração menor que a maioria das Graduações, e por situar-se em uma Instituição Federal, ou seja, gratuita. Especificamente sobre sua localização, pode-se dizer que Petrópolis é uma cidade com potencial turístico e teria amplas possibilidades de trabalho. As respostas poderiam variar de acordo com alguns fatores, como: profissão, faixa etária e sexo.

A maioria das respostas enquadrou-se nas hipóteses previstas. Algumas palavras-chave encontradas nas questões provêm de um vocabulário específico, situando um diálogo com o setor empresarial, e de conhecimentos sobre a atuação de um gestor, tais como: **mercado, mercadológico, potencial, inovador, praticidade, gestão.**

Segundo Maingueneau (2002), devido ao nosso conhecimento de gêneros de discurso, não é necessário prestar atenção constantemente a todos os detalhes de todos os enunciados que incidem à nossa volta. Somos capazes, rapidamente, de identificar vários enunciados pelo discurso produzido. No caso destas respostas, poderíamos dizer que correspondem a um “discurso empresarial”. O que evidencia que este discurso vem se construindo através do tempo, independente do espaço, cultura ou situação, por meio da globalização.

Ao analisar outras palavras, verbos avaliadores, recorrentes nos questionários, como **“considerar”**, **“escolher”**, **“achar”**, **“atrair”**, **“gostar”**, **“acreditar”**, as mesmas corroboram um posicionamento em relação às crenças e valores dos participantes. O recurso a tais palavras posiciona a voz dos participantes. Por vezes, se demonstraram enfáticos em relação aos seus pontos de vista, e também buscando discursos conhecidos ou que evidenciassem suas crenças, tais como: **“sempre quis”**, **“sempre considere”**, **“sempre gostei”**.

Alguns discursos produzidos pelos participantes não se enquadram direta, mas sim indiretamente nas hipóteses previstas, como: **“duas opções somente”** e **“falta de opção”**. Estas respostas se inserem no contexto da gratuidade, ou seja, ao se tratar de uma Instituição Federal, a escolha do curso somente tornou-se relevante com as afinidades e preferências do participante mediante a apresentação do outro curso existente na UnED Petrópolis, Licenciatura em Física, que é completamente distinto.

Dentre as que comprovam esta afirmação, podemos destacar **“Eram somente duas opções, Turismo e Física, então escolhi Turismo”**.

Em relação às respostas que não se enquadraram nas hipóteses planejadas, podemos observar discursos distintos, como **“contato com o público”**, **“despertou meu interesse, pois não estudo há tempos”**, **“sinto falta de estudar”**. A primeira demonstra o interesse direto e prévio conhecimento da área. Sobre as duas últimas, independente do curso escolhido, o participante gostaria de voltar a estudar, e, neste caso, novamente condiz com o tema gratuidade.

A segunda questão deste bloco relaciona formação acadêmica e anseios profissionais em relação ao curso de Turismo: **“Quais eram suas expectativas profissionais quando ingressou na graduação?”** tinha como hipótese o acréscimo de conhecimento, a fim de, sobretudo, imediatamente ser direcionado ao mercado de trabalho.

Encontraram-se respostas diversificadas. Algumas como **“aprender mais sobre o assunto”**, **“ser qualificado para competir no mercado”**, **“trabalhar em uma pousada e/ou hotel”**, **“conseguir um emprego melhor”**, **“melhores opções de emprego e salário”**, **“crescimento cultural”** e **“o gestor possui uma forma atuante prática”** estão diretamente atreladas à hipótese proposta.

Porém, obviamente, há respostas pouco relacionadas às expectativas da pesquisa: **“fazer uso da língua estrangeira”**, **“conhecer outros lugares”**, **“abrir novos horizontes”** e **“mudar de município”** se referem à mudanças significativas que os participantes esperam com sua graduação.

Outras como: **“melhorar profissionalmente”**, **“melhorar o currículo”** e **“somente concluir a graduação”**, se referem às expectativas que os alunos têm em relação à melhoria do padrão de vida por meio de um Curso Superior, o que demonstra que não possuem, necessariamente, o interesse em trabalhar nas áreas do Turismo.

Por fim, duas respostas chamam a atenção: **“pretendo dar aulas”** e **“quero desenvolver projetos na área”**. Estas afirmações apresentam o interesse por um futuro trabalho no meio acadêmico.

A terceira questão exprime continuidade à anterior: “De lá pra cá, houve alguma mudança, em relação às expectativas?” Hipóteses: algumas mudanças ocorreram no decorrer da graduação. Positivas e negativas. Uma visão mais ampla sobre o trabalho na área possibilita a intenção de trabalhar em diversos setores, entretanto, também acontecem decepções em relação às expectativas.

Os participantes, em suas respostas, mostraram que realmente houve mudanças desde que ingressaram na graduação. Apenas dois participantes responderam que nada havia mudado. Dos nove restantes, três responderam que também não houve mudanças significativas, porém, reconhecem que, para atuar nas diversas áreas do Turismo, precisam de muito esforço e que podem agregar mais conhecimento com o decorrer do curso.

As respostas dos seis participantes que afirmaram que suas expectativas se modificaram foram relevantes, visto que os pontos de vista são inteiramente diversos. Apenas dois participantes se mostraram insatisfeitos com o curso, uma vez que um deles percebeu que ser graduado não o ajudará profissionalmente como esperava. O outro declara que o curso pouco aborda sobre a área de Turismo especificamente, sugerindo palestras e vídeos sobre os setores, além de mais contato com setores públicos e privados da cidade de Petrópolis/RJ.

Um participante respondeu apenas que as mudanças ocorreram para melhor; um outro almeja empregos na área, algo que não o interessava ao ingressar na graduação; um participante pretende dar continuidade aos seus estudos, como ingressar em um curso de pós-graduação, mais precisamente um mestrado, trabalhando com pesquisas para atuar na área acadêmica; e outro alega que mudou seus pontos de vista porque pôde aprender mais sobre a área que escolheu.

As mudanças ocorrem no decorrer de quaisquer cursos de graduação. Embora sempre haja algum tipo de descontentamento, as respostas produzidas pelos alunos apontam positivamente em relação a sua satisfação com o curso.

O bloco seguinte que aborda Turismo e Trabalho, ou seja, atuação profissional, a questão selecionada, “Você trabalha com Turismo? () S () N. Caso sim, especifique a área,

e por quanto tempo trabalha. E caso não, em qual área você gostaria de trabalhar?” teve como hipóteses o fato da abrangência das áreas. Hotelaria, Centros de Informações Turísticas e Guias de Turismo são as que possuem maior número do corpo discente do CEFET/RJ – Petrópolis. E também, agentes de viagem e funcionários de cruzeiros marítimos.

Dos onze questionários analisados, oito participantes responderam que não trabalham com Turismo, e três responderam que sim.

Os oito participantes que não trabalham com Turismo gostariam de trabalhar nas seguintes áreas:

Agenciamento, Promoção e Organização de Eventos (dois participantes), dar aulas e guiamento ligado a Patrimônio Histórico e Cultural, Gastronomia (dois participantes), Alimentos e Bebidas, e um participante respondeu que gostaria de trabalhar no **“próprio Turismo”**. Há uma resposta sem justificativa da área em que gostaria de trabalhar, e outra que não gostaria de trabalhar em nenhuma área, somente se isso a proporcionasse o investimento em outra graduação.

Dos três participantes que trabalham com Turismo, dois são Estagiários (um em uma agência de viagens, e o outro na Prefeitura Municipal de Petrópolis), e um, Guia de Turismo.

Algumas respostas são coerentes em relação às hipóteses. Apenas os cruzeiros marítimos não foram citados por nenhum participante.

Uma resposta como “trabalhar no próprio Turismo” sustenta o discurso de que provavelmente esta pessoa, a princípio, não tinha interesse ou conhecimento sobre a área de Turismo, e, com o decorrer da graduação, suas visões foram mudando, ademais, os setores do Turismo são realmente amplos.

Outra particularidade encontrou-se nesta resposta: **“não gostaria de trabalhar em nenhuma área, somente se isso me proporcionasse o investimento em outra graduação”**. Esta resposta demonstra a insatisfação do participante com o curso, ou o desapontamento em relação às expectativas criadas no seu ingresso. Ou ainda àquela sustentação de que alguns participantes somente querem terminar sua graduação para obter melhores condições de emprego, não necessariamente trabalhando com Turismo, por não ser sua área de interesse.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o objetivo proposto, descrever e analisar práticas de linguagem sobre formação acadêmica e atividades de trabalho em Turismo, a fala dos participantes

possibilitou, por intermédio do discurso, o acesso a crenças e expectativas dos alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Turismo da UnED Petrópolis – CEFET/RJ.

O questionário foi o dispositivo enunciativo usado na geração de dados para esta primeira etapa do projeto. Ao analisar as respostas dadas, pudemos perceber que os participantes corresponderam, na maioria das vezes, às expectativas propostas, trazendo inclusive, algumas sugestões, ainda que indiretamente, para o Curso. Existem, visivelmente, mudanças nas crenças dos alunos sobre sua formação e atuação, surgidas no decorrer do Curso. Desta forma, identificamos uma das antecipações relacionadas por Schwartz (2002, p.114) no que diz respeito ao trabalho de formação acadêmica. Os saberes produzidos nos anos de estudo formal visam antecipar continuamente a atuação profissional. No entanto, na impossibilidade de cumprir tal tarefa de modo completo surge a necessidade da emergência dos saberes da experiência que, por sua vez, devem atuar e modificar as teorias.

Os alunos se pautam em crenças construídas no diálogo com discursos do mundo dos negócios, discursos forjados na e pela “globalização”, da qual o turismo não pode deixar de receber influências sociais, econômicas e ideológicas, entre outras.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAKHTIN, Mikhail. *Estética da Criação Verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

BARRETO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. Campinas: Papirus, 1995.

DAHER, Maria Del Carmen González. Quando informar é gerenciar conflitos: a entrevista como estratégia metodológica. In: *The Specialist*, São Paulo: Cepril/ Educ, 1998.

FREITAS, Luciana Maria Almeida de. A língua espanhola no trabalho dos agentes de turismo. *Alfa: Revista de Lingüística*, 2005. Disponível em: <<http://www.accessmylibrary.com/article-1G1-151187431/lingua-espanhola-no-trabalho.html>>. Acesso em: 14 de abril de 2010.

HALL, Stuart. *Da Diáspora: identidades e mediações culturais*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003;

IANNI, Octavio. Globalização: novo paradigma das ciências sociais. *Estud. av.*, São Paulo, v.8, n.21, Aug. 1994. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-40141994000200009&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 16 de abril de 2010.

MAINGUENEAU, Dominique. *Análise de Textos de Comunicação*. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. *Novas Tendências em Análise do Discurso*. Campinas: Pontes, 1997.

ROCHA, Decio.; DAHER, Maria del Carmen F. González. & SANT'ANNA, Vera Lucia de Albuquerque. Produtividade das investigações discursos sobre o trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M.Cecília Pérez. & FAÏTA, Daniel. *Linguagem e Trabalho*. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. A. A entrevista em situação de pesquisa acadêmica: reflexões numa perspectiva discursiva. In: *Revista Polifonia* 8. Cuiabá: EdUFMT, 2004, pp. 161-180

SCHWARTZ, Yves. A abordagem do trabalho reconfigura nossa relação com os saberes acadêmicos: as antecipações do trabalho. In: SOUZA-E-SILVA, M.Cecília Pérez. & FAÏTA, Daniel. *Linguagem e Trabalho*. São Paulo: Cortez, 2002.

SOUZA-E-SILVA, M.Cecília Pérez. & FAÏTA, Daniel. *Linguagem e Trabalho*. São Paulo: Cortez, 2002.