

**A COMPETÊNCIA
COMUNICATIVA DA
LÍNGUA INGLESA NO
CENÁRIO HOTELEIRO¹**

WOJSLAW, Eliane Bianchi²
BORSTEL, Clarice Nadir von³

¹ Este artigo nasceu de estudos realizados para o desenvolvimento da Dissertação de Mestrado em Letras pela Unioeste, defendida em dez/ 2008, orientada pela Profa. Dra. Clarice Nadir von Borstel, quando foram entrevistados vinte funcionários que utilizavam a Língua Inglesa em seu ambiente de trabalho, em quatro hotéis categoria quatro e cinco estrelas de Foz do Iguaçu, PR.

² Professora do curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Faculdade União das Américas e do curso de Relações Internacionais da Faculdade Anglo Americano, em Foz do Iguaçu, Paraná. – elianew@uniamerica.br.

³ Professora do Curso de Letras e do Programa de Mestrado em Letras da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – cborstel@sigha.com.br.

RESUMO: O presente texto constitui-se em um estudo de caso etnográfico social, e, tem como objetivo analisar a habilidade de competência comunicativa em Língua Inglesa, de dois funcionários, em um hotel cinco estrelas, de Foz do Iguaçu. Compreender o bilingüismo situacional da amostra pesquisada e descrever a competência comunicativa nas interações com os hóspedes. Esta pesquisa demonstra ser relevante, por Foz do Iguaçu ser uma cidade muito visitada por estrangeiros, hospedando-se na cidade para fins de negócios, educação e turismo. Neste contexto, o inglês é considerado a língua da comunicação internacional globalizada, da ciência, da tecnologia, da mídia e do turismo. Os aportes teóricos que sustentam este estudo abrangem discussões e reflexões sobre bilingüismo, sobre a competência comunicativa gramatical e da sociolinguística interacional. Os resultados refletem a necessidade de aprimoramento da competência comunicativa nas interações com os visitantes estrangeiros, pois mesmo considerando-se e respeitando-se as variedades linguísticas da Língua Inglesa, observou-se que, no ambiente profissional, privilegia-se a norma institucionalizada como variedade de prestígio.

PALAVRAS-CHAVE: Competência comunicativa; Língua inglesa; Heterogeneidade linguística.

ABSTRACT: The present work constitutes a research of sociolinguistic ethnographic nature and its aim is to analyze the grammatical communicative competence in the English Language, of two employees, in a five stars hotel, in Foz do Iguassu. Understand the situational bilingualism of the sample and describe the communicative competence in the interactions with the visitors. The importance of this research is due to the fact that Foz do Iguassu is the second most visited itinerary of foreigner visitors in Brazil, which stay in the city for businesses, educational and touristic purposes. In this context, the English language is the means of international globalized communication, science, technology and tourism. The theoretical framework that supports this investigation are discussions on bilingualism, communicative competence theory and Interactional Sociolinguistics. The results reflect the need of improving the communicative competence of the employees in the interaction with the foreigner visitors, because, even considering and respecting linguistic variations of the English language, it was observed that, in professional environments, the institutionalized variation is mostly privileged and valued.

KEYWORDS: Communicative competence; English language; Linguistic heterogeneity.

INTRODUÇÃO

Várias são as reflexões sobre a área de línguas e culturas no contexto nacional, como no caso os estudos de Savedra (2003), Lacoste (2005) e Rajagopalan (2005), somente para citar alguns, que apontam sobre um relevante fato sócio-cultural que ocorre

nos dias de hoje, sobre a importância e a hegemonia da Língua Inglesa que vem adquirindo em âmbito mundial, a crescente demanda de profissionais bilíngues, para o mercado de trabalho.

Aliado a este fato, têm-se o contexto sócio-histórico e cultural de Foz do Iguaçu, cenário do presente estudo, que se destaca por ser a segunda cidade do Brasil que mais recebe visitantes estrangeiros (SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO, 2006). A cidade de Foz do Iguaçu está inserida no Mercosul, integra a tríplice fronteira com Paraguay e Argentina, possui uma natureza exuberante, com a presença das Cataratas do Iguaçu e outras belezas naturais que atraem milhares de turistas por ano. Além disto, tem-se na cidade a presença da Itaipu Binacional, a maior usina hidrelétrica do mundo.

Apesar de Foz do Iguaçu se destacar no roteiro nacional de viagens, observou-se que há carência de funcionários com competência comunicativa em Língua Inglesa, no mercado de trabalho de Foz do Iguaçu. E, no que se refere à sala de aula do ensino superior em Foz do Iguaçu, outras problemáticas foram observadas e refletem várias dificuldades enfrentadas pelos discentes, de âmbito sócio-econômico e cultural para tornarem-se bilíngues na Língua Portuguesa e Inglesa. Surgiram então questões retóricas que são refletidas no decorrer do estudo: O que é ser bilíngue? Como se define a competência comunicativa de um falante? Qual a metodologia de ensino de idiomas mais eficaz neste contexto?; Os profissionais do contexto hoteleiro possuem habilidades de competência comunicativa?

Para poder responder estas perguntas, neste estudo, analisa-se a habilidade de competência comunicativa, tendo como suporte teórico, principal, os estudos de Dell Hymes (1968; 1972), para poder analisar os enunciados de entrevistas dados por dois funcionários, de um hotel cinco estrelas da cidade de Foz do Iguaçu, assim como também compreender o bilinguismo situacional do *corpus* pesquisado sobre o uso da competência comunicativa gramatical.

Assim, (re)visitaram-se os conceitos de bilinguismo de Heye (2003) e competência comunicativa de Hymes (1972); Canale e Swain (1980); Hornberger (1995). E, ainda, repensou-se sobre as próprias práticas docentes e propostas de ensino e

aprendizagem de línguas, a exemplo de estudos sobre o Inglês Instrumental de Hutchinson e Waters (1996) e Celani (1998).

Os resultados encontrados corroboram com a hipótese inicial do estudo, que refletem uma necessidade sobre uma reflexão sobre os estudos da competência comunicativa gramatical utilizada pelos funcionários, mesmo considerando as variedades linguística da língua inglesa, observando-se que no ambiente profissional privilegia-se a norma institucionalizada como variedade de prestígio.

A COMPETÊNCIA COMUNICATIVA SOB A ABORDAGEM DA SOCIOLINGÜÍSTICA

Estudos sobre a Sociolinguística foi proposta em 1964, em que o objeto central, foi a diversidade linguística e resumiu em três fatores principais que envolvem: a identidade social do falante, a identidade social do destinatário e o contexto. Labov (1983), em seus estudos, propôs uma metodologia concreta para os estudos sociolinguísticos, o qual foi utilizada para a realização desta pesquisa empírica.

A presente investigação insere-se também no campo da Sociolinguística Interacional, estudos abordados por Gumperz (1998), por conter fortes características interativas e interpretativas do pesquisador em relação aos relatos dos entrevistados. Neste sentido, complementaram-se as análises das entrevistas a partir desta abordagem que pressupõe a existência das “convenções de contextualização”, que são pistas de natureza sociolinguística, presentes no contexto que denotam intenções comunicativas dos falantes e inferem determinado comportamento conversacional nos interlocutores durante as interações. Estas pistas podem ser não-verbais (gestos, postura corporal, mudanças no olhar) e prosódicas (mudança do timbre de voz, entonação, repetição de expressões).

No que se refere à concepção sociolinguística do bilinguismo, para fins deste estudo, adotou-se a proposta de Heye (2003), Savedra (2003) e Borstel (2001), que defendem que o bilinguismo é um fenômeno relativo e em desenvolvimento e se apresenta em estágios mutáveis de acordo com a experiência de vida e interações do falante em contextos bilíngues, por ser a mais adequada perante os fatos observados durante a presente investi-

gação. Esta proposta refere-se aos falantes bilíngues situacionais, como é o caso dos funcionários do hotel investigado, que se comunicam no ambiente profissional do contexto hoteleiro.

De modo geral, o bilinguismo situacional é aquele em que os falantes são levados a utilizar alternativamente, segundo os meios e as situações de uso, duas línguas diferentes, conforme o tipo de situação que se lhe apresenta (em família, na escola, no trabalho, no clube). Heye (2003, p. 36), esclarece que o bilinguismo como fenômeno relativo e por Borstel (2001), como bilingüismo em situações sociolinguísticas, pode ser modificado a partir do ambiente, seja familiar, religioso, social, escolar ou profissional e, ou o tópico da interação comunicativa quando acontece a solidariedade e a intimidade do grupo e, ou da comunidade de fala na comunicação verbal.

Em seus estudos Labov (1986), apresenta abordagens empíricas de campo para a pesquisa sociolinguística, utilizou-se de roteiro de entrevistas e a observação participante. O autor defende que o único meio de se obter dados com qualidade para os estudos sociolinguísticos é realizar pesquisa de campo, por meio de entrevistas presenciais gravadas, combinadas com a técnica de pesquisa etnográfica utilizada por antropologistas e etnógrafos. (LABOV, 1986, p. 29).

Labov (1986, p. 30), propõe alguns axiomas metodológicos a serem considerados para a realização de entrevistas. O autor discorre sobre as posturas que devem ser adotadas pelo pesquisador, durante a entrevista, de modo a incentivar a narrativa e obter dados com qualidade. Neste sentido, o autor sugere ao pesquisador observar a mudança do estilo de linguagem (*style shifting*) do entrevistado durante as interlocuções; manter a sua atenção constante ao ouvir o discurso do entrevistado; observar a linguagem vernacular do falante, que é uma forma idiossincrática de traços linguísticos utilizado pelo usuário desde a pré-adolescência, refletindo certo padrão e regularidade de uso na vida da pessoa, revelando certos traços cultural-identitários no falar do indivíduo.

Os instrumentos de coleta de dados selecionados para a presente pesquisa incluem entrevistas, realizadas em um encontro presencial com cada funcionário, anotações em caderno de campo e observação *in loco* do contexto hoteleiro. Para fins de

produção deste texto, selecionaram-se as entrevistas de dois funcionários bilíngues (português/inglês) do hotel HN⁴ em Foz do Iguaçu e identificaram-se os elementos linguísticos que demonstraram domínio e não domínio da competência comunicativa gramatical, conforme as normas institucionalizadas do inglês.

A COMPETÊNCIA COMUNICATIVA NOS ENUNCIADOS DE FUNCIONÁRIOS

A teoria da competência comunicativa proposta por Hymes (1972) foi elaborada a partir de suas críticas sobre as lacunas existentes nos conceitos chomskianos de 'competência' e 'desempenho' linguísticos. Para Chomsky (1965), não basta o indivíduo ter conhecimentos apenas da estrutura da língua; é preciso que tenha também capacidade de se expressar de acordo com o contexto social em que está inserido, saber o que falar e o que não falar, quando falar e como falar. Contudo Hymes (1972), propôs uma reformulação dos conceitos de Chomsky e adicionou o termo 'comunicativo' ao termo 'competência', demonstrando, portanto, sua preocupação com o uso real da língua pelo falante, em suas interlocuções, enquanto ser social.

A partir dessas discussões Hymes (1972) apresenta, então, quatro tipos de competências para testar se um enunciado é comunicativo: *possibility*, denominada competência gramatical; *feasibility*, denominada competência discursiva; *appropriateness*, denominada competência sociolinguística; e *attestedness*, denominada competência pragmática (CANALE; SWAIN, 1980; CANALE, 1995; HORNBERGER, 1995).

Faz-se importante esclarecer que, optou-se por delimitar as análises das habilidades de competência comunicativa gramatical dos funcionários, por ser esta a mais complexa, por estar intrinsecamente relacionada às outras três competências e refletir aspectos de uso pragmático, sociolinguístico e discursivo.

⁴ Esclarece-se que o hotel HN é categoria cinco estrelas, conforme classificação da EMBRATUR e possui centro de convenções internacionais, com capacidade para realizar eventos de grande porte, de âmbito internacional. Estes critérios tornam o estabelecimento hoteleiro atraente aos visitantes estrangeiros.

Ao conceituar a competência comunicativa gramatical, Hymes (1972, p. 284), propõe que esta se refere a tudo o que é possível dentro do sistema linguístico assimilado pelo indivíduo. Isto quer dizer que os seus conhecimentos cognitivos se dão a partir do léxico com as informações fonológicas, morfológicas, sintáticas, semânticas e pragmáticas da(s) língua(s) em uma dada comunidade de fala (HYMES, 1972; CANALE; SWAIN, 1980, CANALE, 1995, HORNBERGER, 1995). Esta competência comunicativa gramatical refere-se, portanto, à habilidade do falante na assimilação das regras gramaticais da norma institucionalizada da língua em estudo e é observada na produção de frases culturalmente compreensíveis na língua-alvo.

O quadro a seguir ilustra a interpretação de Canale e Swain (1980) sobre a competência comunicativa gramatical, a qual é utilizada nas análises.

QUADRO I - ELEMENTOS CONSTITUINTES DA COMPETÊNCIA COMUNICATIVA GRAMATICAL

	Elementos linguísticos	A que se refere
Competência Comunicativa Gramatical	Léxico-semântico	À significação de sentido e à utilização do vocabulário
	Morfológico	À formação das palavras
	Fonético-fonológico	À pronúncia das palavras e ao sistema fonético
	Sintático	À organização dos elementos constituintes da frase (à concordância verbal, nominal, pronomina e outros itens)
	Semântico	Ao significado ou ao sentido das unidades linguísticas da frase
	Pragmático	Ao contexto enunciativo de uso das frases

Fonte: elaborado a partir de Canale e Swain (1980) e Canale (1995).

O conhecimento léxico-semântico refere-se à capacidade do falante de distinguir as diversas acepções do léxico em L2 (aqui no caso o inglês), a exemplo de *chair* (cadeira),

distinguível de *stool* (banqueta), *sofa* (sofá), *seat* (lugar para sentar), *bench* (banco) (HORNBY, 2000). O conhecimento morfológico consiste, por exemplo, em reconhecer a diferença entre *chair* (cadeira) e *chairs* (cadeiras) e entre *ease* (fácil) e *easily* (facilmente), ou seja, em utilizar adequadamente os processos de flexão e derivação no enunciado (MURPHY, 1994, p. 156; 198).

Por sua vez, o conhecimento fonético-fonológico do falante requer a habilidade de pronunciar os traços segmentais fônicos e os recursos prosódicos nos enunciados, segundo o padrão utilizado pelos falantes nativos, e, distinguir, assim, sons que diferenciam, por exemplo, *three* (três) de *tree* (árvore), e *ship* (navio) de *cheap* (barato). Observando o conhecimento sintático do falante quando ele consegue realizar concordância nominal e verbal, e relacionar termos componentes da frase conforme a ordem prevista na norma institucionalizada, como, em distinguir *this chair* (esta cadeira) de *these chairs* (estas cadeiras), e *she arrives* (ela chega) de *I arrive* (eu chego).

Por sua vez, o conhecimento semântico refere-se às noções do falante de L2 conhecer os diferentes significados e usos das palavras e frases. A frase *she was in hospital for three weeks* (ela esteve no hospital por três semanas) pode ter diferentes sentidos, ou seja, pode significar o mesmo que *she was ill for three weeks* (ela esteve doente [hospitalizada] por três semanas) ou mesmo *she was taking a professional course* (ela esteve no hospital fazendo um curso profissionalizante). Tem-se uma questão semântica, no qual o sentido é complementado pelo contexto de uso e da informação dada pelo falante em se expressar no enunciado, caso contrário pode ocorrer ambiguidade de sentido na interlocução entre os falantes.

Pode-se compreender melhor a questão da pragmática quando se observa o uso da frase *It's cold in here* (Está frio aqui). Esta, além do sentido literal de informar que a temperatura está baixa, pode significar um pedido para se fechar uma janela ou aumentar a temperatura do ar condicionado. Neste caso, o contexto e as intenções comunicativas do falante complementam o sentido das frases. Incluem-se, também, no conhecimento pragmático, a formação de frases e o uso de expressões atestadas em contextos específicos.

A partir destas colocações, apresentam-se as análises da competência comunicativa gramatical de um funcionário (doravante denominado R6) que demonstrou conhecimento da norma institucionalizada do inglês e de outro funcionário (doravante denominado R7) que apresentou várias alternâncias de uso linguístico. Selecionaram-se trechos de suas interlocuções com o entrevistador (doravante designado “E”) que contêm os enunciados linguísticos de competência comunicativa gramatical e da variável não-padrão do inglês.

Quanto ao perfil dos dois funcionários, esclarece-se que o funcionário R6 tem 28 anos de idade, é natural de São Paulo e atua no hotel HN como recepcionista há dois anos e é graduado em Hotelaria. O funcionário R7, é natural do Ceará, tem 37 anos e atua no hotel há 12 anos, é recepcionista e possui o ensino médio.

A competência comunicativa gramatical

No caso de R6, o primeiro entrevistado do hotel HN, sua habilidade de competência comunicativa gramatical é bastante adequada, conforme se observa no trecho a seguir:

E: Do you welcome a lot of guests during the week... using English?

E: Você recepciona muitos hóspedes durante a semana... usando o inglês?

R5: Yes... this hotel doesn't have a... period that we receive more people than others... it depends on the season... some season... receive a lot of foreigners... and others... receive basically Brazilians... so that... we don't have like a pattern to classify... which days of the week we receive more people... but I think that... ah:... for example... today... ah:: today... this week... we have received a lot of foreigner groups... we've been receiving several ah:: ah:: groups of foreigners... so they arrive and they stay for about two and three days in the hotel... but they don't have like a... exact... exact day to arrive... (nervoso)

R5: Sim... este hotel não tem um... período que recebemos mais pessoas do que em outros... depende da temporada... algumas temporadas... recebemos muitos estrangeiros... outras basicamente brasileiros... de modo que... não temos assim um padrão para classificar... quais dias da semana nós recebemos mais pessoas... mas eu acho que... por exemplo hoje... hoje esta semana... temos recebido muitos grupos estrangeiros... estamos recebendo vários ah:: ah:: grupos de estrangeiros... então eles chegam e ficam por cerca de dois ou três dias no hotel... mas eles não tem assim um dia exato para chegar... (nervoso)

O entrevistado R6 comunica-se muito bem em inglês, pois compreende prontamente todas as questões, responde a elas com detalhes e utilizou o inglês institucionalizado em, praticamente, toda a sua entrevista. Cita-se como exemplo a utilização adequada do tempo verbal presente simples (*present simple*), demarcado pelo auxiliar de frases negativas *doesn't* (não) (MURPHY, 1997, p. 20) em *this hotel doesn't have a... period that we receive more people than others* (este hotel não tem um período que recebemos mais pessoas que em outros).

Outra frase utilizada por R6 conforme a norma institucionalizada foi *it depends on the season...* (depende da estação). Esta expressão foi utilizada por vários funcionários com a variação da preposição *of* (de) ao invés da forma institucionalizada enunciada, ou seja, com a variação *it depends of* ao invés de *it depends on*. A utilização desta forma linguística consta em Murphy (1994, p. 268).

Cita-se, ainda, os enunciados do uso da variável linguística padrão de R6, quando utiliza estruturas linguísticas mais complexas da língua inglesa, como na frase *this week... we have received a lot of foreigner groups* (esta semana... recebemos muitos grupos estrangeiros), elaborada no tempo verbal presente perfeito (*present perfect*), e na frase *we've been receiving several ah:: ah:: groups of foreigners* (nós temos recebido muitos ah:: ah:: grupos de estrangeiros), elaborada no presente perfeito contínuo (*present perfect continuous*).

O presente perfeito denota uma ação ou estado iniciado no passado que exerce alguma influência no tempo presente, segundo Murphy (1997, p. 38). Observa-se que este é um dos tempos verbais que os falantes de português como LM têm mais dificuldade em assimilar quando aprendem inglês como L2, pois as suas regras de utilização diferem do sistema verbal do português. Esta dificuldade também ocorre com a utilização do presente perfeito contínuo.

A competência comunicativa e a variação linguística

No enunciado a seguir, têm-se algumas falas de variações linguísticas de R7, funcionário do hotel HN:

R7: *But... I'm forget somesings... all the day I have to talk with American people o British people... because my pronunciation... I have difficult to say...*

R7: Mas... eu esqueço algumas coisas... o dia todo eu converso com norte-americanos e ingleses... por causa da minha pronúncia... eu tenho dificuldade em dizer (falar)

Observaram-se algumas transferências linguísticas coloquiais na sintaxe com a utilização do *I'm* ao invés de *I because my pronunciation* ou *because of my pronunciation* (ausência da preposição *of*); e o uso de *I have difficult to say* (eu tenho difícil dizer) ao invés de *I have difficulty in speaking* (eu tenho dificuldade em falar), segundo a norma institucionalizada do inglês.

Há, também, a transferência gramatical léxico-semântica pelo uso do termo *all the day* (o dia todo) ao invés de *every day* (todos os dias), isto pode ser verificado em Hornby (2000, p. 327; 389-390; 413). Ainda nesse trecho, há também as transferências linguísticas fonético-fonológicas *somesings*, ao invés de *some things*, e *o* ao invés de *or*.

As ocorrências de variáveis do inglês não institucionalizado aparecem em vários enunciados durante toda a entrevista. Destaca-se aqui o relato de um fato ocorrido no passado por R7, a saber:

R7: *One day... here comes a group on teachers on the:: England... do you understand me? In this hotel... and I had the opportunity to attend... do you understand me?... when they comes... here... these ladies... and I go show some things... and go till the room and one comes and say...' you have a good pronunciation'... and I say to her 'I don't speak English'...*

R7: Um dia... aqui vem um grupo de professoras sobre a:: Inglaterra... você me compreende? este hotel... e eu tive a oportunidade de atender... você me compreende?... quando elas veio... aqui... estas senhoras... e eu vou mostrar algumas coisas... e vou até o quarto e uma vem e diz... 'você tem uma boa pronúncia'... e eu falo para ela 'eu não falo inglês'...

O entrevistado R7 utilizou verbos no presente para relatar um fato ocorrido no passado (alternância sintático-semântica), o que se constatou também em outras entrevistas, evidenciando que os entrevistados, de modo geral, não dominam o uso linguístico dos verbos no passado e utilizam-

no poucas vezes. Outro aspecto a ser referenciado é que o entrevistado R7, ressaltou várias vezes, que seu inglês não é bom. Contudo, em um dos momentos, relata que teve sua pronúncia elogiada por uma hóspede inglesa. Ainda, R7 relatou que, dentre os seus quatro colegas que trabalham na recepção do Hotel “somente dois falam como eu”. Portanto, estas atitudes de desprestigiar o seu inglês e, logo após, cair em contradição permite inferir que R7 procura, na verdade, uma autoafirmação sobre a sua competência comunicativa. Este comportamento de autocrítica demonstra o desejo de R7 de ter suas habilidades no inglês reconhecidas pelo interlocutor, pois estes relatos ocorreram quatro vezes durante a entrevista. Estes fatos enunciados pelo entrevistado R7, podem demonstrar uma das pistas prosódicas a que se refere Gumperz (1998), quando descreve que as repetições de frases podem denotar intenções comunicativas do falante não expressas verbalmente.

Constatou-se que a competência comunicativa das normas gramaticais no falar do inglês dos funcionários é um dos fatores otimizadores da interação comunicativa na função profissional. Conforme foi descrito e demonstrado nas análises, pode haver problemas de entendimento no que o falante (o funcionário) comunica ao seu interlocutor, no caso os hóspedes. Pode ser observado que alguns itens do léxico-semântico no enunciado comunicativo ocorreu algumas alternâncias linguísticas em alguns casos.

Por outro lado, quando ocorreu a competência comunicativa, ou seja, a utilização da variedade padrão do inglês institucionalizado, observou-se uma melhor qualidade e precisão na transmissão das informações, fatores estes essenciais para o ambiente profissional. Outro aspecto positivo é que os funcionários que possuem esta habilidade estão em cargos que requerem mais precisão, agilidade e habilidade comunicativa e que, conseqüentemente, tem uma melhor remuneração.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso de variações linguísticas da língua inglesa no ambiente hoteleiro pesquisado era esperado, pois, trata-se de um fator sociolinguístico amplamente utilizado no mundo

globalizado, onde existem cerca de setenta e nove países cujo inglês é a primeira língua oficial (RAJAGOPALAN, 2005). A ocorrência da heterogeneidade linguística denota que a língua inglesa está em pleno uso por diversos falantes em diversos lugares. Contudo, é necessário que haja uma competência comunicativa gramatical efetiva por parte dos falantes para que as interlocuções sejam apropriadas à realidade profissional.

Constataram-se, ainda, no presente estudo, ocorrências de bilinguismo com diglossia no hotel investigado, pois parte dos entrevistados utilizavam a variedade padrão (norma institucionalizada) e outra parte utilizavam a variedade não-padrão do inglês, criada a partir das vivências e experiências comunicativas dos funcionários no próprio contexto hoteleiro.

Sabe-se que a profissão hoteleira no mundo é altamente competitiva, e a competência comunicativa linguística dos funcionários de um hotel pode ser um fator decisivo para o turista ou o executivo estrangeiro optar por retornar a Foz do Iguaçu ou escolher outro lugar para realizar sua viagem de lazer ou negócios. Esta pesquisa sociolinguística permite observar e recomendar que os estabelecimentos hoteleiros incentivem, seja com cursos de inglês *in loco* ou com ajuda financeira para que seus funcionários estudem o inglês e que possam, constantemente, aperfeiçoar a comunicação verbal do inglês.

Uma opção e sugestão aos estabelecimentos hoteleiros e aos funcionários interessados em desenvolver suas habilidades comunicativas no inglês é poderem adotar a abordagem assertiva do inglês instrumental, mundialmente conhecida como *English for specific purposes* (CELANI, 1988; HUTCHINSON; WATERS, 1996). Deste modo, o inglês instrumental visa a atender diretamente às necessidades de desenvolvimento comunicativo em idiomas, seja de um médico ou engenheiro em suas diversas especialidades, seja de um recepcionista bilíngue em um hotel, como é o presente estudo de caso.

A abordagem do inglês instrumental é bem assertiva e consiste no professor identificar as necessidades de seus alunos e escolher a metodologia e o conteúdo linguístico mais adequado. No caso dos funcionários dos hotéis que necessitam do inglês como competência comunicativa gramatical para

o contexto hoteleiro, foi observado que é necessário que estas habilidades linguísticas comunicativas sejam permeadas com o conhecimento da prática institucionalizada e de fatores sócio-culturais do inglês.

Neste sentido, Bortoni-Ricardo (2004) complementa esta proposta ao defender a necessidade de que o professor de línguas, possa adotar uma pedagogia culturalmente sensível, voltada para a conscientização do aluno sobre as diferenças e dificuldades, propiciando uma visão mais positiva do estilo de comunicação dos estudantes, de modo a evitar a resistência do aprendizado por parte dos mesmos.

Outrossim, almeja-se que o presente estudo sobre L2, proporcione aos professores e pesquisadores uma reflexão sobre o bilinguismo em situações sociolinguísticas e a competência comunicativa gramatical para uma prática de ensino-aprendizagem em sala de aula.

REFERÊNCIAS

BORSTEL, Clarice N. von. Bilingüismo: situações sociolinguísticas. *Revista Scientia: Revista Interdisciplinar da Unioeste*, v. I, n. 1, p. 11-18, 2001.

BORTONI-RICARDO, Stella Maris. Competência Comunicativa. In: _____. *Educação em língua materna: a sociolinguística na sala de aula*. São Paulo: Parábola Editorial, 2004, p. 71-78.

CANALE, Michael; SWAIN, Merrill. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing. *Applied Linguistics*, s/l, v. 1, p. 1-11, 1980.

CANALE, Michael. De la competencia comunicativa a la pedagogia comunicativa del lenguaje. In: LLOBLERA, Miquel et al. *Competência Comunicativa: documentos básicos em la enzeñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Edelsa Grupo Disdacialia, 1995, p. 63-81.

CELANI, M. Antonieta et al. *The Brazilian ESP Project and Evaluation*. PUC. São Paulo: EDUC, 1988, 219 p. Disponível em: <lael.pucsp.br/cepril/workingpapers/BrazilianESP.pdf.> Acesso em: 20 out. 2008.

CHOMSKY, Noam. *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1965.

GUMPERZ, John J. Convenções de contextualização. In: RIBEIRO, Branca Telles; GARCEZ, Pedro M. (Orgs.). *Sociolinguística Interacional: Antropologia, Linguística e Sociologia em Análise do Discurso*. Porto Alegre: AGE, 1998, p. 98-119.

HEYE, Jürgen. Considerações sobre bilingüismo e bilingüidade: revisão de uma questão. In: HEYE, Jürgen; SAVEDRA, Mônica M. G. (Orgs.). *Palavra*. Rio de Janeiro: PUC-Rio, v. 11, p. 30-38, 2003.

HORNBERGER, Nancy. Tramites y transportes: La adquisición de la competencia comunicativa em uma segunda lengua para um acontecimiento de habla em Puno, Peru. In: LLOBLERA, Miquel et al. *Competência comunicativa: documentos básicos em la enzeñanza de lenguas extranjeras*. Madrid: Edelsa Grupo Disdacialia, 1995, p.47-61.

HORNBY, A. S. **Oxford advanced learner's dictionary**. 6th ed. Oxford: Oxford University Press, 2000.

HUTCHINSON, Tom; WATERS, Alan. *English for specific purposes: A learning centre approach*. 1996. Disponível em: <assets.cambridge.org/97805213/18372/excerpt/9780521318372_excerpt.pdf. Acesso em: 20 out. 2008.

HYMES, Dell H. The ethnography of speaking. In: FISHMAN, J. A. (Ed.) *Readings in the sociology of language*. Monton: The Hague, 1968, p. 99-137.

HYMES, Dell. On communicative competence. In: PRIDE, J. B.; HOLMES, J. (Eds.). *Sociolinguistics*. Harmondsworth: Penguin Books, 1972, p. 269-293.

LABOV, William. *Modelos sociolinguísticos*. Madrid: Ed. Cátedra, 1983.

_____. Field methods of the project on linguistic change and variation. In: BAUCH, J.; SHERZER, J. (Eds.). *Language in use*. New York: Prentice Hall, 1986, p. 28-53.

LACOSTE, Yves. Por uma abordagem geopolítica de difusão do inglês. In: _____; RAJAGOPALAN, Kanavillil (Org). *A geopolítica do inglês*. São Paulo: Parábola Editorial, 2005, p. 135-159.

_____. RAJAGOPALAN, Kanavillil (Orgs.). *A geopolítica do inglês*. São Paulo: Parábola Editorial, 2005.

MURPHY, R. **English grammar in use**. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1994.

_____. *Essential grammar in use*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press, 1997.

SAVEDRA, Mônica M. G. Política lingüística no Brasil e no Mercosul: O ensino de primeiras e segundas línguas em um bloco regional. In: HEYE, Jürgen; SAVEDRA, Mônica M. G. (Orgs.). *Palavra*. Rio de Janeiro: PUC-RIO, v. 11, 2003, p. 39-54.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO DE FOZ DO IGUAÇU. Informativo mensal. Ano 2, n. 11, agosto 2006. Disponível em: <www.fozdoiguacu.pr.gov.br/>. Acesso em 20 out. 2008.