



Competências de Inglês Profissional para a Empregabilidade na UE – PESE

Manual sobre os requisitos atuais de inglês profissional
em países parceiros







Autores:

Acomi, Nicoleta	Team 4 Excellence
Acomi, Ovidiu	Team 4 Excellence
Barker, William	Eurospeak
Canhoto, Isabel	Universidade Lusófona
Cunha, Ana	Universidade Lusófona
Ellul, Joanna	MECB
Filiminova, Daria	Babel
Manuel, Chris	Eurospeak
Mateus, Anabela	Universidade Lusófona
Nemésio, Maria Inês	Universidade Lusófona
Schembri, Darlene	MECB
van der Pool, Boelo	Babel
Zenonos, Eleni	CSI

Lisboa, abril de 2021



Aviso Legal

Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. Esta publicação reflete apenas as opiniões dos autores e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nela contidas.



Cofinanciado pelo
Programa Erasmus+
da União Europeia



Índice

Introdução – Enquadramento do Projeto	6
Resultado Intelectual 1 - Manual/Guia sobre os requisitos atuais de inglês profissional nos países parceiros	7
Capítulo 1: Resumo dos resultados dos países parceiros	8
Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores em Espanha	9
Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores em Portugal	16
Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores no Reino Unido	22
Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores em Malta	29
Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores no Chipre	35
Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores na Roménia	42
Capítulo 2: Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE	49
Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Espanha	50
Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Portugal	55
Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso do reino Unido	59
Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Malta	63
Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso do Chipre	68
Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Roménia	75
Capítulo 3: Levantamento das aptidões e competências específicas requeridas	81
Competências específicas da língua	82
Competência cultural	87
Comunicação não-linguística	91
Aptidões e competências profissionais	98
Comunicação online e competências telefónicas	105
Conclusão	111



Introdução – Enquadramento do Projeto

O projeto Competências de inglês Profissional para a Empregabilidade na UE reúne seis instituições parceiras de seis países: **Centre for Social Innovation** (CSI) Chipre; **MECB Ltd** Malta; **Universidade Lusófona** Portugal, **TEAM4Excellence** (T4E) Roménia; **Babel Idiomas** Espanha; e **Eurospeak Language Schools Ltd** Reino Unido.

Os principais objetivos do projeto são: disponibilizar formação de inglês profissional de excelência especificamente para cidadãos desempregados na Europa; elaborar um programa de ensino de inglês profissional que possa ter impacto na atividade de professores e formadores de línguas, e melhorar as qualificações dos cidadãos desempregados dotando-os de competências de inglês profissional que são efetivamente exigidas aos trabalhadores.

Este projeto visa estudar o mercado de trabalho nos países parceiros e estabelecer o tipo de competências de inglês que os empregadores exigem atualmente aos seus trabalhadores. A informação será reunida num manual/guia atual, de referência, a partir do qual se poderá estabelecer um plano curricular. O currículo constituirá então a base de um e-curso sobre competências de inglês profissional destinado a desempregados na Europa.

A expectativa é de que este e-curso ajude a melhorar as competências dos participantes, aumentando as suas probabilidades de encontrar emprego. O facto de se tratar de um e-curso beneficiará naturalmente aqueles que vivem em zonas rurais e que não têm acesso a escolas de línguas ou aulas presenciais.



Resultado Intelectual 1 - Manual/Guia sobre os requisitos atuais de inglês profissional nos países parceiros.

Este manual constitui o primeiro resultado desenvolvido no âmbito do projeto e foi elaborado com o contributo total de todos os seus parceiros. Baseia-se na investigação realizada pelas organizações parceiras a fim de estabelecer o tipo de competências de inglês que os empregadores exigem atualmente aos seus trabalhadores. Os resultados aqui apresentados servirão de referência para a construção de um plano curricular de inglês profissional para a empregabilidade que, por sua vez, servirá de base a um e-curso dirigido a pessoas desempregadas na UE.

O manual é composto por 3 capítulos que estão divididos em diferentes secções. O primeiro capítulo consiste num resumo dos resultados da investigação sobre os requisitos atuais de inglês profissional do mercado de trabalho nos países parceiros. O segundo capítulo é um guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados e o último capítulo inclui um levantamento das aptidões e competências específicas exigidas.



Capítulo 1: Resumo dos resultados dos países parceiros.

Este capítulo inclui os resultados da investigação realizada por organizações parceiras nos seus próprios países sobre os tipos de competências de inglês que os empregadores atualmente exigem aos seus trabalhadores. Os resultados e a análise de cada organização parceira são apresentados nas diferentes secções do capítulo.

A pesquisa dividiu-se em dois tipos distintos: pesquisa de campo e pesquisa online.

A pesquisa de campo foi desenvolvida através de entrevistas realizadas pessoalmente ou através de plataformas de conferência online, questionários online e por telefone com pessoas responsáveis de empresas e organizações e ainda professores e formadores de línguas. Foi fornecida uma lista de perguntas às organizações parceiras que constituiu a base dos questionários e/ou entrevistas.

A pesquisa online centrou-se na informação recuperada a partir de várias fontes, nomeadamente, sítios web dos principais meios de comunicação social, sítios web de serviços de desenvolvimento de carreira, sítios web de empresas, pesquisas académicas publicadas online, blogues, anúncios de emprego, entre outros.



Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores em Espanha

Devido às duras políticas no domínio linguístico e a um sistema educativo ineficaz durante os anos do regime franquista, Espanha não teve a mesma exposição linguística a línguas estrangeiras - especialmente o inglês - quando comparada com o resto da Europa.

O mercado de trabalho espanhol tem graves problemas estruturais, tais como elevadas taxas de desemprego entre os jovens e as pessoas com mais de 50 anos, uma mão-de-obra pouco qualificada, e um elevado número de trabalhadores temporários. A estrutura empresarial espanhola é muito fragmentada, consistindo em pequenas unidades empresariais. Oito em cada dez empresas em Espanha têm dois ou menos trabalhadores.

Um inquérito internacional revelou que se tem vindo a perder uma quantidade significativa de negócios em resultado de competências linguísticas insuficientes. Das empresas inquiridas, **as empresas espanholas (19%)** reportaram ter perdido mais negócios do que as francesas (13%) e as alemãs (10%) **devido à falta de competências linguísticas.**

A *Economist Intelligence Unit* realizou um inquérito global, em 2012, para avaliar o efeito que as barreiras de comunicação e culturais têm sobre as empresas. **Este relatório sinalizou Espanha pela sua falta de diversidade linguística.** Das empresas inquiridas em Espanha, **40%** acreditam que a dificuldade em comunicar em línguas não nativas tem **dificultado significativamente** os negócios transfronteiriços.

De acordo com o 7º relatório da Adecco sobre empregabilidade e línguas, 33,4% das ofertas de emprego em Espanha solicitam que os candidatos falem várias línguas. Este requisito é diretamente proporcional à categoria profissional, 51,7% de todos os cargos de gestão exigem um elevado nível de proficiência em inglês.

A língua inglesa é a mais procurada no mercado de trabalho (90% das ofertas de emprego), seguida do francês (7,2%), do alemão (7,1%), do português (1,3%), e do italiano (0,8%). No entanto, de acordo com o estudo do *Cambridge Monitor*, publicado pela *Cambridge University Press*, 44% dos trabalhadores inquiridos consideram o seu nível de inglês como 'baixo' e 'muito baixo'. Apenas 22% afirmaram ter conhecimentos 'altos' ou 'muito altos' de inglês.

Os requisitos mais alto em língua inglesa encontram-se nos setores empresariais, tais como **a Banca, as Finanças, o Direito, as Telecomunicações e as TI**. Os requisitos linguísticos são mais baixos nos setores das Viagens, Lazer, Hotelaria, Transportes, Distribuição e Serviços Públicos, provavelmente porque as funções orientadas para o cliente tendem a usar mais o **inglês do dia-a-dia**.

Os métodos para avaliar o nível de proficiência dos trabalhadores em língua inglesa são um teste de inglês durante a entrevista (fornecido externamente) (11%), um teste de inglês durante a entrevista criado internamente (28%), uma entrevista em inglês



(58%), um certificado internacional de língua inglesa (22%), um teste de inglês feito na escola (31%), uma licenciatura lecionada em inglês (39%).



Pesquisa de campo

Quais são as competências linguísticas profissionais mais exigidas pelos empregadores em Espanha?

Enviámos um questionário a várias empresas, desde pequenas lojas locais a bancos internacionais. As empresas participantes operam em muitos setores diferentes. Ao analisarmos mais de 30 respostas, concluímos que as competências de comunicação linguística mais procuradas são a capacidade de falar fluentemente com os clientes ou consumidores, a participação em reuniões, as conversas telefónicas, a realização de apresentações, a transmissão de instruções orais e a participação em teleconferências.

Os discursos promocionais e as conversas sociais parecem ser as menos requisitadas. Entre as capacidades de audição, as conversas telefónicas foram as mais valorizadas. A importância dada à compreensão das conversas formais e informais foi quase a mesma. Ser um ouvinte ativo em conversas revelou-se importante para metade das empresas inquiridas. Foi dada uma importância muito baixa (27%) à capacidade de compreender sotaques diferentes.

No que diz respeito às competências de escrita, escrever e-mails é a mais requerida (72%), seguida por contratos, relatórios, propostas, instruções e manuais, sítios web e conteúdo de blogues. Foi dada menos importância aos memorandos e aos inventários.

Os e-mails são também considerados como a competência de leitura mais importante (83%). As redes sociais, as resenhas e os artigos comerciais são requeridos por 50%, 38% e 30% das empresas, respetivamente.

Questionados sobre a necessidade de competências transversais, os inquiridos salientaram a importância das competências de resolução de problemas (88%), confiança (70%), criatividade (64%) e trabalho de equipa (70%). Inteligência emocional, capacidade de resposta em situações de crise e linguagem corporal apropriada foram referidas por 50% das empresas. Foi dada menos importância à consciência cultural (23%).

A maioria das empresas respondeu que os trabalhadores só ocasionalmente é que utilizam o inglês com os clientes e os consumidores (66%). Vinte e sete por cento afirmaram que utilizam o inglês diariamente para comunicar com os clientes. Apenas 11% utilizam o inglês para falar com os colegas dentro das equipas. Onze por cento dos inquiridos exigem apenas competências de escrita em língua inglesa.

O nível de proficiência linguística mais exigido é o B1 (44%), seguido pelo B2 (38%) e pelo C1 (27%).

Um outro questionário visou entrevistar professores que trabalham com clientes empresariais. Recebemos 16 respostas.

Foi dada maior importância à linguagem utilizada em reuniões e entrevistas, às conversas telefónicas (86-93%), seguidas das instruções orais, da realização de teleconferências e serviço ao cliente (70-73%). Conversas durante almoços de



negócios, dar feedback aos colegas e fazer encomendas foram incluídas por 60% dos professores. A redução de sotaque para profissionais foi mencionada por 7% dos professores.

A linguagem utilizada em reuniões, as técnicas eficazes de apresentação e as estratégias de negociação foram consideradas as mais problemáticas de ensinar.

Uma boa capacidade de compreensão auditiva é mais exigida em conversas telefónicas (87%), teleconferências (73%), conversas informais (87%) e relatórios formais (73%). A capacidade de compreender vários sotaques é considerada muito importante por 67% dos inquiridos. Foi dada menos importância (6,7%) aos podcasts, às séries e aos webinars.

Relatórios e e-mails estão entre as competências de escrita mais importantes (93%), seguidos de propostas, memorandos, agendas de reuniões, instruções e cartas de apresentação de desculpas e agradecimentos (60% aproximadamente).

Artigos, relatórios técnicos, análise de artigos de negócios, relatórios de investigação, análise de casos de negócios, redes sociais e investigação científica são frequentemente mencionados entre as competências de leitura.

A confiança como competência transversal foi incluída por todos os professores. Outras das competências transversais importantes mencionadas foram a resolução de problemas (67%), o trabalho de equipa (73%), a inteligência emocional (67%), a persuasão (60%), a etiqueta comercial (78%), e a consciência cultural (50%). As competências transversais menos exigidas foram a capacidade de resposta em situações de crise e as técnicas de gestão do stress (20%).

Todos os inquiridos ensinam a linguagem corporal na empresa. Expressões faciais, código de vestuário e proxémica são ensinados por 67%, 58% e 17% dos professores, respetivamente.

Aprendizagem de línguas em Espanha.

Cientes do problema dos baixos níveis de inglês e da necessidade de melhorar as competências linguísticas da população, os governos espanhóis e das comunidades autónomas desenvolveram uma série de iniciativas.

1. As **Escuelas Oficiales de Idiomas**, com mais de 300 centros em Espanha, que oferecem ensino de línguas subsidiado e certificados oficialmente reconhecidos
2. **Subsídios e o apoio financeiro direto para o estudo de línguas estrangeiras**, especialmente o inglês, no valor de 73 milhões de euros por ano
3. **A contratação, nas escolas estatais**, de mais de 2.800 assistentes de ensino de línguas, dos quais mais de 1.200 são norte-americanos
4. **O Projeto de Escolas Bilingues do Ministério da Educação-British Council**, em funcionamento em 122 escolas da zona de Madrid
5. **As escolas bilingues são estabelecidas por cada Comunidad Autónoma**
6. Algumas organizações governamentais, bem como sindicatos de trabalhadores, oferecem cursos gratuitos de inglês geral aos desempregados.



Mercados empresariais.

Algumas das maiores organizações do setor empresarial espanhol têm tido um enorme sucesso na última década nas suas estratégias de internacionalização. **Entre os exemplos incluem-se o Banco Santander, o Union Fenosa, a Telefónica e a Iberdrola.**

A par do governo, muitas empresas espanholas estão agora a investir significativamente no desenvolvimento das competências de língua inglesa dos seus quadros médios e superiores.(13)

Potenciais problemas:

1. Apesar do notável crescimento dos centros públicos bilingues em Espanha (no período de 2010-2011, 240.154 estudantes frequentavam um programa bilingue numa das regiões espanholas. No período de 2016-2017, esse número subiu 360% para 1,1 milhões, de acordo com um estudo do *EL PAÍS* (a partir de dados do Ministério da Educação), os especialistas dizem não haver análises suficientes ou dados objetivos sobre o efeito da aprendizagem bilingue.
2. Existe uma preocupação real quanto à desatualização da metodologia de ensino das línguas e ao facto de os professores, em particular, não disporem de competências suficientes para lecionarem os currículos bilingues/CLIL que agora estão a ser implementados em todo o sistema educativo.
3. Como os orçamentos de formação estão sob pressão, o financiamento para indivíduos e empresas que frequentam cursos de línguas está a diminuir e tende a ser reservado apenas aos gestores de mais alto nível.
4. Falta de cursos adaptados às necessidades específicas dos trabalhadores das empresas. A grande maioria das escolas oferece apenas inglês geral.
5. Falta de cursos gratuitos para os desempregados.



Bibliografia

Copeland, P. and Daly, M. (2018). The European Semester and Skills for the labour market. *JCMS: Journal of Common Market Studies*, 56(5), pp. 1001-1018.

Ec.europa.eu. 2021. EURES - Labour market information – National Level - European Commission. [documento online] Disponível em: <https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2627&countryId=ES&acro=Imi&lang=en®ionId=ES0&nuts2Code=%20&nuts3Code=®ionName=National%20Level> [Consultado a 23 de março de 2021].

Efnil.org. 2021. ELAN: Effects on the European Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise (2006). — European Federation of National Institutions for Language. [documento online]

Disponível em: <<http://www.efnil.org/documents/database/ELAN-Effects-on-the-European-Economy-of-Shortages>> [Consultado a 23 de março de 2021].

Ltd, I. (2021). English at Work: global analysis of language skills in the workplace. [documento online] [Englishatwork.cambridgeenglish.org](http://englishatwork.cambridgeenglish.org). Disponível em: <<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>> [Consultado a 23 de março de 2021].

¿Es tan importante tener un título de inglés para encontrar un trabajo? | F5 sección | EL MUNDO, 2017.

Gazzola, M. and Mazzacani, D. (2019). Foreign language skills and employment status of European natives: evidence from Germany, Italy and Spain. *Empirica*, 46(4), pp. 713-740.

Vázquez Oteo, O., (2018). Factores que influyen en la calidad y cantidad de Responsabilidad Social en las empresas españolas. Estudio de caso de las empresas del Ibex 35. CIRIEC-España, revista de economía pública, social y cooperativa, (85), p. 181.

EF Blog España. (2021). El impacto del inglés en el trabajo - The Corporate Training Blog. [documento online] Disponível em: <<https://www.ef.com.es/blog/corporate/el-impacto-del-ingles-en-el-trabajo/>> [Consultado a 23 de março de 2021].

Joy Calvo Benzie, Y. (2016). Spanish Students' Reflections on the Importance of Written and Spoken Skills in their EFL Classes at High School and at University: *Revista Electrónica de Lingüística Aplicada*, 15/1, 2016, pp. 1-20.



Servicio de Inserción Profesional and Prácticas y Empleo. Universidad de Salamanca (2013). Cómo ser competente. Competencias profesionales demandadas en el mercado laboral. [documento online] Disponível em:
<https://empleo.usal.es/docs/comprof.pdf>.

English Language Market Report series Reports prepared for the UK's English language teaching sector A brief for research consultants and authors 1.0 Background. (n.d.). [documento online]. Disponível em:
https://www.britishcouncil.org/sites/default/files/el_market_report_series_-_brief_for_consultants_-_thailand.pdf [Consultado a 23 de março de 2021]

EL PAÍS in English, 2021. Why Spain's bilingual schools are full of teachers with poor English skills English-language schools in Spain: Why Spain's bilingual schools are full of teachers with poor English skills. [documento online] Disponível em:
<<http://elpais.com>>.



Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores em Portugal

Pesquisa de campo

Para descobrir os requisitos linguísticos dos empregadores em Portugal, realizámos uma pesquisa de campo, entrevistando profissionais do ensino que dão aulas de inglês para fins específicos em empresas e contactando empresas/organizações.

Com base na informação partilhada pelos profissionais que entrevistámos, chegámos à conclusão de que, na maioria das vezes, apenas pessoas em posições de chefia intermédia a superior têm acesso a cursos de inglês profissional e há também uma procura crescente de aulas individuais destinadas a responder às necessidades específicas de uma determinada pessoa. Estes profissionais salientaram que, atualmente, as competências de comunicação oral tendem a estar ao mesmo nível das competências de comunicação escrita em termos do que as empresas exigem dos seus trabalhadores, uma vez que estas organizações comunicam em inglês na sua atividade empresarial diária.

Enviámos um questionário a empresas/organizações localizadas na sua maioria em Lisboa e municípios vizinhos. Recebemos 24 respostas de micro, PME e 2 grandes empresas, que operam numa grande variedade de setores, tais como: Serviços, Banca, TI, Seguros, Comunicação, Saúde, Educação, Indústria, Turismo, Distribuição e Retalho, e o terceiro setor.

As empresas exigem que os seus trabalhadores sejam fluentes tanto em inglês oral como escrito, mas o nível e o tipo específico de competência é determinado pela posição, com 63% das empresas a reportar que exigem competências avançadas e fluência.

Quando se trata do tipo de tarefas realizadas em inglês, as respostas foram variadas, com ênfase especial no serviço ao cliente, participação em reuniões, conferências telefónicas, entrega de apresentações, resolução de problemas com colegas de trabalho, redação de relatórios e documentos altamente especializados, atas, memorandos, e-mails, cartas, produção de instruções, regras e normas, comunicação oral diária com clientes e supervisores em países estrangeiros, gestão de redes sociais, e comunicação ao telefone. Podemos, portanto, concluir que a comunicação oral e escrita é utilizada simultaneamente.

Quanto à frequência do uso do inglês no local de trabalho, 63% das respostas corresponderam a interações diárias contínuas em inglês, com apenas uma empresa a reportar baixa frequência e o resto a reportar o uso semanal do inglês.



Quando analisamos a experiência anterior dos trabalhadores em termos de cursos de inglês profissional, 20% das empresas disseram que os seus trabalhadores não frequentaram nenhum curso, 33% referiram que os seus trabalhadores tinham ou estão a ter aulas de inglês profissional e as restantes mencionaram que apenas aprenderam inglês na escola secundária, na universidade ou em escolas de línguas, tais como Cambridge, British Council e Wall Street.

Com base na informação recolhida, podemos dizer que as empresas valorizam e esperam que os seus trabalhadores tenham fluência em inglês oral e escrito e conhecimento do vocabulário utilizado na empresa/setor.

Curiosamente, apenas um dos inquiridos (um banco) mencionou que as competências são avaliadas regularmente e que os planos de desenvolvimento são feitos de acordo com as necessidades identificadas. Outro inquirido chamou a atenção para o facto de que o ensino do inglês deveria visar a realidade e as necessidades atuais das empresas e apenas uma empresa focou a necessidade de conhecimentos culturais, para além das competências orais e escritas.

Em conclusão, podemos afirmar que, embora as empresas esperem que os seus trabalhadores sejam fluentes em inglês, a maioria das que entrevistamos não prevê qualquer tipo de cursos de inglês, sendo que 20% das empresas afirmam que os seus trabalhadores não frequentaram nenhum curso específico de Inglês Profissional e cerca de 47% das empresas afirmam que os seus trabalhadores só frequentaram aulas de inglês no ensino secundário, universitário ou de escolas de línguas, mas não frequentaram nenhum curso específico de inglês profissional.

Pesquisa online

Em Portugal, as competências linguísticas têm sido crescentemente mais valorizadas tanto pelos indivíduos como pelas empresas, tendo-se registado progressos significativos entre 2007 e 2016, quando 71,8% dos adultos (18-64 anos de idade) declararam falar, pelo menos, uma língua estrangeira (acima dos 52% nove anos antes) (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 82).

Em 2016, o *Cambridge English* em colaboração com a QS publicou uma análise global e intersetorial das competências de língua inglesa no local de trabalho, intitulada *English at Work* (Cambridge English, 2016). De acordo com o sítio web do estudo (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org/>), as suas conclusões basearam-se em dados fornecidos por mais de **5.300 empregadores em 38 países/territórios** que preencheram o inquérito anual *QS Global Employer Survey*, assim como em conhecimentos de especialistas do *Cambridge English*. Este inquérito concluiu que, no que diz respeito à situação de Portugal, os trabalhadores estão bastante bem preparados: 84% do pessoal ao nível da gestão de topo tinha as competências de inglês necessárias para ter sucesso nas suas funções (bem acima dos 78% da média



global). O mesmo se verificou com os trabalhadores em marketing, contabilidade e finanças (respetivamente, 81% e 67% para os portugueses, em comparação com 74% e 64% para a média global). As vendas são a única área em que o caso português é igual à média global, 70% dos trabalhadores desta área têm as competências de inglês necessárias para serem bem sucedidos no seu trabalho.

Esta avaliação positiva do nível de competências de inglês entre os portugueses é confirmada por um estudo mais recente intitulado *EF English Proficiency Index 2020* (Education First, 2020), realizado pela *Education First* sobre uma amostra que "representa alunos adultos de línguas de uma ampla faixa etária" (Education First, 2020, p. 44), que coloca Portugal no 7º lugar da escala de proficiência muito elevada. Exemplos de tarefas que os indivíduos desta faixa podem realizar incluem "utilizar linguagem diferenciada e apropriada em situações sociais, ler textos avançados com facilidade, negociar um contrato com um falante nativo da língua inglesa". (Education First, 2020, p. 46). De igual modo, o já citado estudo de 2016 indicou que 9% dos empregadores (em comparação com apenas 4% da média global) planeavam melhorar as competências em inglês dos seus trabalhadores, um resultado que é igual em quatro funções de trabalho visadas no estudo: gestão de topo, marketing, contabilidade e finanças, e vendas (Cambridge English, 2016). Esta situação parece apontar para a importância que as competências de inglês têm para os empresários portugueses no seu conjunto, especialmente, como referido no sítio web do estudo, para as funções de gestão de topo e intermédia. (<http://englishatwork.cambridgeenglish.org>).

A fim de obter uma imagem, embora imprecisa, das atuais exigências relativas às competências de inglês, realizou-se uma pesquisa no sítio web SapoEmprego (www.emprego.sapo.pt), procurando empregos que incluíssem conhecimentos de inglês como requisito. A pesquisa foi feita a 5 de dezembro e resultou em 2.137 ofertas de emprego que cumpriam este critério, mas o número é enganador, uma vez que um número considerável de anúncios de emprego era repetido.

As conclusões que podemos tirar são:

- A maioria das ofertas que incluíam o inglês como requisito estavam relacionadas com a tecnologia (técnicos de hardware, gestores de rede, programadores de software, administradores de sistemas, programadores, consultores tecnológicos, *business intelligence*, e programadores de telemóveis). Os centros de atendimento telefónico e os postos de atendimento ao cliente incluem também o conhecimento do inglês como requisito, o que igualmente acontece em muitas ofertas em empresas imobiliárias, mas é interessante notar aqui que estas são para empresas localizadas em áreas com uma presença mais forte de clientes estrangeiros, tais como Cascais, Estoril, Sintra (e áreas adjacentes), o Algarve ou a Madeira. As funções de vendas incluíam o inglês como competência



necessária quando a empresa em questão tinha uma dimensão internacional. Num número significativamente reduzido, encontramos ofertas de emprego para cargos de relacionados com o Direito e a contabilidade (com empresas que declararam especificamente lidar com clientes estrangeiros). É de notar que os postos de trabalho em hotelaria e restauração foram poucos, o que não é surpreendente devido à situação pandémica, uma vez que os postos de trabalho nesta área incluem sempre o inglês (na maioria das vezes, a um nível avançado) como competência exigido.

Estes resultados em termos de peso relativo das áreas profissionais estão de acordo com os dados fornecidos pela plataforma EURES da Comissão Europeia sobre a situação portuguesa (atualizada em outubro de 2020), que enumerou as TIC e os centros de contacto/centros de negócios como os dois domínios em que se verificou a necessidade de profissionais (EURES, ver referência abaixo).

Que competências de inglês?

A formulação mais geral e vaga dos anúncios de emprego relativamente aos requisitos de inglês torna difícil determinar qual a área mais procurada em termos de comunicação nesta língua ou quais as competências específicas que são necessárias numa determinada indústria ou setor da economia. Contudo, dado o grau de especialização em algumas áreas, uma tal caracterização geral não é, de modo algum, útil. O que os falantes de inglês como língua estrangeira no local de trabalho precisam hoje em dia é aquilo que Celce-Murcia (2008) descreve como "competência interativa", que inclui o conhecimento sobre como realizar certos atos de fala que envolvem interações interpessoais, a capacidade de se revezarem na conversação, e o uso adequado do silêncio, da linguagem corporal e do espaço entre falantes. As áreas acima referidas podem já ser encontradas num estudo de 2000 sobre as necessidades linguísticas nos negócios, um inquérito a empresas multinacionais europeias (Didiot-Cook, Gauthier & Scheirlinckx, 2000), que considerou que a utilização do inglês nos negócios a um nível avançado e próximo das competências nativas envolvia tomar decisões, resolver problemas, ser persuasivo, lidar com queixas, negociar, lidar com crises, resolver conflitos, fazer recomendações e implementar estratégias. Apesar de estarmos conscientes de que decorreram 20 anos desde a realização deste estudo e que muito mudou no mundo dos negócios, acreditamos que a necessidade destas competências, quando muito, se tornou mais premente, dada a maior complexidade e amplitude das interações comerciais atuais.



Bibliografia

Abelha, M., Fernandes, S., Mesquita, D., Seabra, F. & Ferreira-Oliveira, A.T. (2020). Graduate Employability and Competence Development in Higher Education—A Systematic Literature Review Using PRISMA. *Sustainability*, 12(15), 5900.

British Council (2018). *The Future Demand for English in Europe 2025 and Beyond*. London: British Council with Trajectory Partnership.

Cambridge English (2016). *English at Work: global analysis of language skills in the workplace*. [documento online] Extraído de: [english-at-work-full-report.pdf](#) (cambridgeenglish.org).

Celce-Murcia, M. (2008). Rethinking the role of communicative competence in language teaching. In E. Alcon Soler & Maria Pilar Safont Jordà (eds). *Intercultural Language Use and Language Learning*, pp. 41-48, Springer.

Didiot-Cook, H., Gauthier, V. & Scheirlinckx, K. (2000). *Language needs in business. A survey of European multinational companies*. Working Paper. Paris: HEC Paris, Languages and Cultures Department working paper.

Duggan, S. J. (2009). *What Business Wants: language needs in the 21st century*. The Language Flagship, National Security Education Program. [documento online] Disponível em: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Education First (2020). *EF English Proficiency Index. A ranking of 100 countries and regions by English skills*. [documento online] Disponível em: www.ef.com/epi

Hagan, S. (2011). *Report on Language Management Strategies and Best Practice in European SMEs: The PIMLICO Project*. European Commission. [documento online] Extraído de: https://ec.europa.eu/assets/eac/languages/policy/strategic-framework/documents/pimlico-full-report_en.pdf

IFE (n.d.). *Keep in Mind – Tendências RH*. [documento online] Extraído de: <https://www.ife.pt/blog/keep-in-mind-tendencias-rh>

OECD (2018), *Skills Strategy Implementation Guidance for Portugal: Strengthening the Adult-Learning System*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris [documento online] Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1787/9789264298705-en>



Pires, N.F. (2018). Portugal – Why? In Blog-Liderança, posted 23 May 2018. [documento online] Disponível em: <https://www.blog-lideranca.pt/2018/05/23/portugal-why/>

Ribeiro, F, Calvão, A.R. & Simões, A.V. (2019). Linguistics skills required by Portuguese employers in the past 40 years: the case of office management professionals. *Millenium*, 2(9), pp. 79-89.

Swiatkiewicz, O., Perlo, D. & Perlo D. (2015). What kind of skills are expected by Portuguese and Polish employers? *Journal of Intercultural Management*, 7(1), pp. 5-21.

Tenzer, H, Terjesen, S. & Harzing, A-W. (2017). Language in International Business: A Review and Agenda for Future Research. *Management International Review*, 57, pp. 815-854.

Blogues e sítios web:

<http://www.ina.pt/index.php/recrutamento-e-mobilidade/171-formacao/2024-programa-de-capitacao-em-linguas> - Página da Direcção-Geral responsável pela qualificação dos funcionários públicos portugueses especificamente destinada à qualificação linguística.

EURES – Informação sobre o mercado de trabalho em Portugal
<https://ec.europa.eu/eures/main.jsp?catId=2645&lmi=Y&acro=lmi&lang=pt&recordLang=pt&parentId=&countryId=PT®ionId=PT1&nuts2Code=PT17&nuts3Code=null&mode=shortages®ionName=N%C3%ADvel%20Nacional>

Blog de Liderança e Management. Disponível em: <https://www.blog-lideranca.pt/>
Blog sobre questões e preocupações de liderança e gestão, com uma área sobre formação e desenvolvimento

Blog RH Bizz. Disponível em: <https://www.ife.pt/blog> - Blog sobre questões e preocupações em matéria de recursos humanos

HSM- The Power of Knowledge. Disponível em: <https://www.hsm.com.br/> - Blog brasileiro sobre recursos humanos

Legislação citada:

Decreto-Lei 176/2014, de 12 de dezembro - define a inclusão do inglês no currículo do Ensino Básico como disciplina obrigatória, a partir do 3º ano de escolaridade.



Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores no Reino Unido

A pesquisa de campo realizou-se através do contacto com empregadores locais, instituições de línguas e colegas profissionais do ensino que lecionam línguas em empresas.

Estas entidades estão sediadas no sul de Inglaterra, nos condados de Berkshire, Hampshire e West Sussex, já que o Sudeste de Inglaterra tem a segunda maior densidade de empresas do Reino Unido, depois de Londres, com 1.272 por 1.000 pessoas (Small Business People, 2020). A maioria das empresas contactadas concentra-se nos arredores de Reading em Berkshire, Southampton e Portsmouth em Hampshire, e Chichester em West Sussex. A densidade populacional em cada cidade varia muito. À exceção de Londres, Portsmouth é a cidade mais densamente povoada do Reino Unido, com 5.373 cidadãos por quilómetro quadrado; seguida de Southampton com 5.050; Reading com 4.045 e Chichester com apenas 154 cidadãos por quilómetro quadrado (ONS, 2020). O tipo de empresas em cada cidade varia. Reading dispõe de um grande setor hoteleiro com muitos hotéis e restaurantes que servem turistas e homens de negócios. Conta também com uma série de empresas de TI de conhecimento especializado, reconhecidos internacionalmente.

As empresas e organizações contactadas nas regiões abrangem desde a produção industrial de pequena a grande escala, à contabilidade, às TI, às forças policiais, ao direito e à banca. Estas empresas operam a nível local e/ou internacional e, em média, empregam, pelo menos, oito a dez por cento de mão-de-obra estrangeira, à exceção da autoridade policial e da indústria transformadora, que empregam sobretudo pessoal da Nigéria, consistindo aproximadamente 1% da força profissional ativa e administrativa e 45% respetivamente.

As perguntas de resposta aberta e fechada diziam respeito às competências de comunicação exigidas pela empresa aos trabalhadores que desempenham funções profissionais. As perguntas feitas incidiram sobre os seguintes tópicos:

- Comunicação não-verbal (consciência cultural e linguagem corporal)
- Comunicação verbal (incluindo escuta)
- Comunicação escrita (incluindo leitura)

O principal objetivo da pesquisa foi identificar as tarefas alvo que os profissionais de uma empresa utilizam. Neste sentido, foram desenvolvidas as perguntas seguintes:

1. Que capacidades de comunicação exige dos seus trabalhadores?



2. Que capacidades de comunicação exige dos trabalhadores que exercem uma atividade profissional dentro da sua organização?
3. Que capacidades de comunicação exige dos seus trabalhadores cuja língua materna não é o inglês?
4. Que capacidades de comunicação exige dos seus trabalhadores cuja língua materna é o inglês?
5. Das competências de comunicação não mencionadas acima, qual das seguintes considera vital para os trabalhadores em funções profissionais ativas na sua organização:

Redação: relatórios, depoimentos de testemunhas, propostas, redação de cartas jurídicas, cartas de desculpas e agradecimentos, orçamentos, regulamentos, notas legais, ordens de trabalhos de reuniões, inventários, manuais, relatórios, memorandos, boletins informativos, comunicados de imprensa, e propostas.

Oralidade: Presidir a reuniões, fazer apresentações, dar feedback ao pessoal, repreender e despedir, interrogar, dar instruções verbais, explicar detalhes, dar ordens.

6. Quais são as tarefas que o pessoal precisa de realizar em inglês no trabalho?
7. Com que frequência é realizada cada tarefa identificada?
8. Qual é a experiência anterior dos trabalhadores em cursos de inglês profissional?
9. Há mais alguma coisa que gostaria de acrescentar em relação à comunicação verbal e não verbal?
10. Por favor, forneça qualquer outra informação que considere que nos ajude a compreender os requisitos da língua inglesa de um empregador na região sul do Reino Unido.

Os requisitos básicos procurados pelas empresas, indústria e governo incluíam excelentes capacidades de escuta, comunicação verbal e escrita. Exigiam que a comunicação fosse clara, concisa e focada.

Uma necessidade particular diz respeito à capacidade dos trabalhadores de participarem ativamente nas reuniões. Houve uma série de competências linguísticas e não linguísticas específicas que as empresas destacaram.

Especificamente, os empregadores afirmaram que os trabalhadores que exerciam funções profissionais precisavam das competências linguísticas requeridas para comunicar com os superiores, subordinados, colegas, outros membros da força de trabalho e, sobretudo, clientes; além disso, afirmaram ser imperativo que compreendessem e dessem instruções verbais e escritas.



Esta situação é especialmente pertinente no caso de trabalharem num ambiente perigoso como a construção, a indústria pesada ou as forças policiais, onde a segurança é uma preocupação, e em serviços policiais ou de advocacia, por exemplo, em que a precisão é necessária.

Os empregadores também mencionam que são necessárias competências não linguísticas, como, por exemplo, assertividade, inteligência emocional, empatia e antecipação das necessidades e preocupações dos outros, confiança e amabilidade.

Uma observação interessante feita pela maioria das empresas foi a de que o pessoal altamente qualificado e competente "não nativo" de gestão que trabalha com falantes locais "nativos" precisa de um elevado grau de competência comunicativa e compreensão cultural da língua falada em unidades de produção, ambientes onde as dinâmicas específicas da língua são diferentes de um ambiente empresarial profissional. Este aspeto foi reiterado por profissionais do direito obrigados a trabalhar com clientes que usam uma linguagem não padronizada.

Segue-se um resumo das suas necessidades:

Trabalhadores locais cuja língua materna é o inglês

- Compreensão do que é considerado inglês "internacional" e empenho consciente no sentido de reduzir as expressões idiomáticas e o vocabulário de base cultural;
- Abertura de espírito e sensibilidade cultural para a comunicação

Trabalhadores cuja língua materna não é o inglês

- Competências de confiança em apresentações
- Competências de comunicação telefónica
- Competências de webconferência
- Competência de comunicar respostas de forma apropriada
- Aumento da competência auditiva através de uma consciência da pronúncia inglesa que é necessária para gerir não só os trabalhadores que utilizam o idioma vernáculo local, mas também outros trabalhadores estrangeiros que utilizam o inglês
- Aumentar a "conversa de circunstância" ou comunicação social em conferências, reuniões de negócios, etc. Isto incluiu proporcionar informação extra para a continuação da conversa e suavizar comentários negativos; usar afirmativas, interjeições, pausas vocalizadas e preenchimentos tais como "hum", "compreendo", "realmente", "vejo", e "sim, claro" para reconhecer a compreensão de cada um;
- Competências de apresentação em reuniões, workshops, conferências e atividades promocionais;
- Questionar, pedir esclarecimentos, fazer perguntas abertas para estimular o diálogo
- Redação: uma compreensão da escrita instrutiva, informativa, persuasiva e transacional; etiqueta de escrita para a comunicação tradicional em papel e



comunicação escrita em meios eletrónicos, tais como Slack, texto e e-mails; utilização de linguagem formal, semiformal e informal; escrita para fins específicos: jurídico, académico e policial; evitar o jargão

- Demonstrar respeito pelas pessoas em diferentes posições hierárquicas e usar títulos honoríficos;
- Competências de escuta ativa que requerem o reconhecimento do orador, a demonstração de interesse, a interação e a tomada de posição;
- Competências de comunicação em linguagem corporal;
- Competências de comunicação em linguagem corporal;
- Compreensão de brincadeiras, convívio, humor e banalidades; usar expressões faciais como iniciadores de conversas como "Olá", "Como estás?", "Howzitgoin?", e "Boa tarde".

Deve também notar-se que as competências especificamente exigidas nem sempre estavam presentes ou eram utilizadas ativamente por falantes nativos da primeira língua e deveriam ser aptidões, capacidades e competências demonstradas por todos os trabalhadores.

No âmbito da pesquisa online que realizámos, concentrámo-nos em sítios web e trabalhos de investigação publicados na Internet durante os últimos seis anos, a fim de disponibilizar ao Resultado Intelectual 1 dados relevantes. A pesquisa online procurou fornecer profundidade às secções 1, 2 e 3 do Resultado Intelectual 1.

O projeto concluiu também que o acesso a muita da investigação académica relativa a competências linguísticas é pago e a mesma não está gratuitamente disponível para investigadores de empresas ou potenciais trabalhadores que façam investigação de base, a menos que a sua organização tenha subscrito tais serviços.

Encontrámos também várias informações pontuais através da web sobre quais as competências procuradas pelas empresas. Utilizámos aproximadamente quarenta e cinquenta sítios web para investigação geral; embora alguns repetissem informação de outros, utilizámos vinte e três que forneciam informação utilizável para o Resultado Intelectual 1.

Foram incluídos os principais sítios web dos meios de comunicação social, sítios web de serviços de promoção de carreira e publicações académicas, bem como sítios web de empresas. A informação procurada relacionava-se com as necessidades linguísticas das empresas em geral. O objetivo era o de obter duas coisas: em primeiro lugar, um esboço para a nossa investigação e, em segundo lugar, confirmar o que os entrevistados nos tinham dito sobre as suas necessidades linguísticas para os trabalhadores. O conteúdo centrou-se nas necessidades linguísticas das empresas que



utilizam o inglês como língua 'oficial'. A investigação para a secção 2 identificou muitos sítios web centrados em técnicas de intervenção educacional especificamente para crianças e jovens.

Verificou-se uma escassez de informação especificamente para os adultos à procura de emprego que aprendem e/ou utilizam o inglês para o trabalho; contudo, os profissionais e formadores de línguas concordariam que as técnicas identificadas na investigação poderiam (e estão a ser) utilizadas por formadores de línguas durante a formação

Os resultados obtidos na dimensão online refletem, mais ou menos, o que os participantes no nosso inquérito nos disseram. Os resultados da maior parte da pesquisa feita online demonstraram que os empregadores procuram competências de comunicação não-linguística, bem como competências de comunicação relacionadas com a língua. Das amostras, as competências de comunicação que a maioria dos empregadores considerou serem desejáveis para um trabalhador (Smallbusinessify.com, 2019) são competências ativas de escuta, escrita para contratos, memorandos, etc.; competências verbais para falar em público, incluindo fazer apresentações, competências de comunicação interpessoal, vendas, incluindo competências de apresentação, negociação, e de trabalho em rede.

Segundo a *Cambridge Assessment English* (Cambridge, 2020), a competência mais importante exigida pelos empregadores é a leitura, porque é a língua usada com maior frequência nas publicações internacionais. Seguiu-se-lhe a expressão oral em setores como o serviço ao cliente.

De acordo com Nick Rajas, num blogue da *Salesforce* (2019), existem dez competências de comunicação que são necessárias no mundo empresarial. Entre elas estão a organização coerente da sua informação, o desenvolvimento de estratégias de resolução de problemas, o uso de boas maneiras, de inteligência emocional, a compreensão da comunicação não verbal, o tornar-se um bom ouvinte, aprender a desafiar e a fazer perguntas, e saber quando ser assertivo, o que reflete o que os nossos inquiridos disseram.



Bibliografia

Buinessify, S. (2018). Business Communication Skills You Need for Success in Business. [documento online] SmallBusinessify.com. Disponível em: <https://smallbusinessify.com/business-communication-skills-you-need-for-success-in-business> [Consultado a 23 de março de 2021].

Cambridge English Assessment (2020). Which English language skills are needed for the future? [documento online] Disponível em: <https://www.cambridgeenglish.org/learning-english/parents-and-children/information-for-parents/tips-and-advice/which-english-language-skills-are-needed-for-the-future/>.

Duggan, S. (2009). What Business Wants: Language Needs in the 21st Century', [document online] Disponível em: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Mindtools (2009). Communication Skills - Start Here: Discover Our Top 100 Business Communication Tools. [documento online] Disponível em: <https://www.mindtools.com/page8.html>

Financial Times. (2019). Non-English speakers are shut out of the top jobs. [documento online] Disponível em: <https://www.ft.com/content/a71ec568-0232-11ea-be59-e49b2a136b8d>

Jolin, L. (2014). Why language skills are great for business. [documento online] Disponível em: <https://www.theguardian.com/small-business-network/2014/dec/16/language-skills-great-business>>

Office of National Statistics – National Records of Scotland, (2021). [documento online] Disponível em: <https://www.ons.gov.uk/visualisations/dvc809/data/datadownload.xlsx> [Consultado a 15 de março de 2021].

Salesforce Canada Blog. (2015). 10 Must-Have Communication Skills for Business Success. [documento online] Disponível em: <https://www.salesforce.com/ca/blog/2015/06/10-communication-skills-for-business-success.html>



Small Business Prices (2020). UK Regional Business Density: Number of Businesses Per 10,000 People. [documento online] Disponível em:
<https://smallbusinessprices.co.uk/regional-business-density/>



Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores em Malta

Pesquisa de campo

A pesquisa de campo foi realizada através do contacto com empregadores locais e profissionais de ensino que utilizam o inglês no seu local trabalho. Um total de trinta e uma pequenas e médias empresas (PME), sete empresas multinacionais (EM) e oito professores de línguas foram contactados através de correio eletrónico e comunicação no Facebook. Devido à pandemia da COVID, não houve encontros físicos com os entrevistados. Das empresas e pessoas que foram contactadas, treze PME responderam positivamente e estiveram dispostas a colaborar na nossa investigação e três EM responderam ao questionário. As restantes não responderam às comunicações enviadas sobre o questionário. Seis dos oito formadores de línguas contactados responderam ao questionário

Este questionário foi realizado com vista a esclarecer as necessidades de comunicação em língua inglesa das empresas para que o projeto pudesse compilar um guia de boas práticas sobre as técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países e o mapeamento das aptidões e competências específicas necessárias. As organizações contactadas estão todas sediadas em Malta e Gozo.

O tipo de empresas abordadas foi heterogéneo: escolas de línguas, TI, Finanças, Direito, Energia e empresas transformadoras, entre outras.

O questionário foi realizado através de uma plataforma online. Os entrevistados representavam os departamentos de gestão e recursos humanos das organizações contactadas. Aos entrevistados foi colocado um conjunto de perguntas fechadas e abertas relacionadas com os seus requisitos linguísticos específicos procurados nos trabalhadores.

Os entrevistados cooperaram com o projeto na disposição de que embora os resultados fossem publicados, permaneceriam anónimos. Estas empresas operam e empregam uma reduzida mão-de-obra estrangeira.

As perguntas diziam respeito às competências de comunicação exigidas pela empresa aos trabalhadores que exercem funções profissionais nas suas empresas. As perguntas foram de resposta aberta e fechada. O principal objetivo da pesquisa foi o de identificar as tarefas alvo que os profissionais das empresas utilizariam. Neste sentido, foram desenvolvidas as perguntas seguintes:

1. Que capacidades de comunicação exige dos seus trabalhadores?
2. Que capacidades de comunicação exige dos trabalhadores que exercem uma atividade profissional dentro da sua organização?



3. Das competências de comunicação não mencionadas acima, qual das seguintes considera vital para os trabalhadores em funções profissionais activas na sua organização:

Redação: relatórios, depoimentos de testemunhas, propostas, redação de cartas legais, cartas de desculpas e agradecimentos, orçamentos, regulamentos, notas legais, ordens de trabalhos de reuniões, inventários, manuais, relatórios, memorandos, boletins informativos, comunicados de imprensa, e propostas.

Oralidade: Presidir a reuniões, fazer apresentações, dar feedback ao pessoal, repreender e despedir, interrogar, dar instruções verbais, explicar detalhes, dar ordens.

4. Quais são as tarefas que o pessoal precisa de realizar em inglês no trabalho?
5. Com que frequência é realizada cada tarefa identificada?
6. Qual é a experiência anterior dos trabalhadores em cursos de inglês profissional?
7. Há mais alguma coisa que gostaria de acrescentar em relação à comunicação verbal e não verbal?
8. Por favor, forneça qualquer outra informação que considere que nos ajude a compreender os requisitos da língua inglesa de um empregador.

As respostas às perguntas 1 e 2 mostram que todos os inquiridos exigiam um mínimo de bom nível de audição, conversação, leitura e comunicação escrita em inglês por parte dos seus trabalhadores. Alguns salientaram que o nível de inglês deveria ser avançado ou profissional, uma vez que era essencial para trabalhar com clientes, colegas e superiores e executar tarefas de forma eficiente. Globalmente, todos os inquiridos salientaram que a comunicação em inglês deveria ser clara, compreensível, educada e profissional, mas ao mesmo tempo amigável.

Os empregadores têm requisitos específicos para os seus trabalhadores no que diz respeito às competências em inglês, tanto o inglês escrito como o falado. No que diz respeito às competências escritas exigidas, a competência mais solicitada pelos empregadores foi a necessidade de os trabalhadores escreverem relatórios. Quase metade dos inquiridos escolheu esta opção. A segunda e terceira competências mais comuns exigidas foram a preparação de agendas e a redação de memorandos. Outras competências escritas relevantes selecionadas foram a redação de propostas, regras e manuais. As competências menos exigidas foram a redação de declarações de testemunhas e de notas legais. As competências faladas mais exigidas foram a explicação de pormenores e o fornecimento de instruções orais. Estas duas competências foram identificadas como importantes por mais de metade dos inquiridos. A terceira competência mais importante identificada foi a de fazer



apresentações. A competência menos importante, de acordo com os inquiridos, é a de questionar e interrogar.

A questão 4 perguntava quais eram as tarefas que os funcionários têm de realizar utilizando o inglês. As respostas aqui variaram em função das diferentes empresas. As respostas dos formadores de inglês sublinharam a necessidade de bons conhecimentos de inglês para levar a cabo o ensino com sucesso e da forma mais eficaz, a comunicação com colegas de trabalho, superiores e estudantes. Além disso, outras tarefas descritas incluíam: fazer e responder a perguntas, explicar conceitos da língua, preparar e fazer apresentações, preparar fichas de trabalho e notas, orações, correção de trabalho. Para as outras empresas, foram delineadas várias tarefas. Estas incluíam: comunicar com parceiros internacionais, redigir relatórios de progresso, responder a convites, redigir novas propostas/projetos, participar em reuniões e apresentações, redigir atas, redigir ordens, escrever e-mails, falar com clientes, negociar com fornecedores, entre outras. Todas estas tarefas diferentes mostram que o inglês é utilizado em vários aspetos de trabalhos distintos, tanto em inglês escrito como falado. Assim, demonstra-se a importância de uma boa compreensão do inglês a diferentes níveis.

No que diz respeito à frequência das tarefas mencionadas na pergunta anterior, a maioria das respostas mostra que uma boa maioria destas tarefas é realizada todos os dias. Algumas tarefas que não são realizadas diariamente, tais como a elaboração de relatórios e a realização de apresentações, foram assinaladas como sendo frequentes, regulares e/ou trimestrais.

Dos inquiridos, apenas alguns afirmaram que os profissionais tinham experiência em cursos de inglês comercial. Para os formadores de inglês, eram necessárias qualificações e certificações em inglês para trabalhar nas escolas de inglês. A maioria dos outros inquiridos afirmou que qualificações satisfatórias em inglês por parte dos trabalhadores são suficientes, e estes não precisam de frequentar cursos de inglês profissional. Duas empresas afirmaram que estes cursos são ministrados a trabalhadores.

Os entrevistados fizeram outros comentários sobre comunicação verbal e não-verbal. Alguns expressaram que tanto a comunicação verbal como não verbal é vital para as empresas, uma vez que é o melhor cartão de visita de qualquer empresa para manter os clientes felizes e satisfeitos num ambiente amigável. Além disso, os trabalhadores devem ter a capacidade de aderir a uma multiplicidade de antecedentes culturais e de explicar um objetivo comum. Muitas empresas identificaram a comunicação verbal em inglês como a mais importante, devido a um grande número de estrangeiros com os quais se teria de comunicar. Foi também salientado que a cortesia, simpatia e clareza ao falar é fundamental no local de trabalho. Para os formadores de inglês, os



dois tipos de comunicação (comunicação verbal e não verbal) são essenciais. Durante as aulas, nós professores atribuímos muita importância à comunicação verbal, sendo claros e simples nas nossas explicações e instruções. A comunicação não verbal, tal como a linguagem corporal, é também da maior importância. Se algum destes tipos de comunicação não for realizado de forma eficaz, é provável que o aluno tenha mais dificuldade em aprender a língua.

Finalmente, foram dadas outras informações por parte dos empregadores. Alguns acreditam que os trabalhadores devem ter competências em etiqueta e atendimento ao cliente, e que o uso geral do inglês deve estar ao nível do desenvolvimento das tarefas diárias, como o envio de emails, etc.

Pesquisa online

Esta pesquisa foi conduzida online através da consulta de vários sítios web. Os sítios web visitados incluíam sítios web de empresas e de serviços de promoção de carreira. A partir da pesquisa realizada, é possível identificar um padrão geral nos requisitos da língua inglesa que as candidaturas a emprego exigem. Ficou claro que a maioria das empresas em Malta utiliza o inglês como uma das principais línguas para gerir os seus negócios. Isto pode atribuir-se ao facto de o inglês ser uma das línguas oficiais de Malta, juntamente com o maltês. Também é interessante assinalar que as oportunidades de emprego são apresentadas em inglês, o que mostra a ampla utilização do inglês nas empresas para recrutar trabalhadores. Além disso, o inglês é uma disciplina obrigatória em todas as escolas primárias e secundárias de Malta, o que demonstra a relevância educativa desta língua.

As necessidades linguísticas gerais para postos de trabalho estavam especificadas. As competências procuradas pelas empresas em potenciais trabalhadores sublinharam a importância da boa capacidade de leitura, conversação, compreensão e escrita. Noutros anúncios declara-se simplesmente que a proficiência em inglês é um dos requisitos de elegibilidade. Nenhuma outra competência linguística foi mencionada nas candidaturas a postos de trabalho. Estes requisitos da língua inglesa estavam presentes em anúncios de diferentes tipos de emprego, desde engenheiros a escriturários.

Os dados recolhidos a partir de uma amostra representativa de empregadores demonstraram que as competências consideradas mais importantes nos candidatos são as competências de comunicação oral (78,7%), as competências de trabalho em equipa (78,6%), as competências de língua inglesa (74,4%) e as competências de atendimento ao cliente (72,3%). Todos estes resultados foram aplicados em empregos tanto do sector privado como do público. Em conclusão, estes resultados correspondem aos resultados da primeira parte desta investigação, que mostra que o inglês profissional é uma exigência para a maioria dos empregos em Malta em todos



os setores e níveis. Tanto a comunicação escrita como oral são exigidas aos futuros trabalhadores.



Bibliografia

Business Culture. (2013). Business communication. [documento online] Disponível em: <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-malta/business-communication-in-malta/> [Consultado a 23 de março de 2021].

English in the Workplace - Corporate English. [documento online] Disponível em: <https://www.maltalingua.com/english-in-the-workplace/> [Consultado a 23 de março de 2021].

MaltaToday. The added value of business English skills for local companies. [documento online] Disponível em: <https://www.maltatoday.com.mt/sponsored/sponsored/96887/the-added-value-of-business-english-skills-for-local-companies#.YB68DuhKg2w> [Consultado a 23 de março de 2021].

Ministry of Education, 'Job Opportunities'. [documento online] Disponível em: <https://www.gov.mt/en/Government/DOI/Government%20Gazette/Employment%20Opportunities/Pages/Post-of-Education-Officer-in-the-Ministry-for-Educatio.aspx>



Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores no Chipre

Pesquisa de campo

Embora a grande maioria dos anúncios de emprego no Chipre seja em inglês (ver pesquisa online), os negócios são frequentemente conduzidos em inglês (KTC, 2018) e o conhecimento de inglês é necessário na maioria dos cargos, infelizmente, não há nenhuma pesquisa que esteja publicamente disponível sobre a utilização do inglês profissional no Chipre. O inquérito abaixo tenta colmatar esta lacuna de conhecimentos, recolhendo contributos de profissionais e gestores de RH, bem como de especialistas em inglês profissional, e fornece dados únicos sobre o que os empregadores no Chipre atualmente exigem em termos de competências de inglês.

Metodologia

Devido à limitação de tempo e à atual pandemia, foi criado um questionário online no Google Forms que incluía perguntas sobre quais as competências específicas de inglês que os empregadores e os professores de inglês profissional consideravam mais importantes para o local de trabalho cipriota.

O inquérito foi enviado a médias e grandes empresas de vários setores. Empresas locais, profissionais de RH e profissionais de língua inglesa foram contactados e foi-lhes pedido que preenchessem o inquérito. Todas as respostas foram tratadas como confidenciais e anónimas, a menos que os inquiridos desejassem ser informados sobre os resultados da pesquisa.

Participantes

Foram enviados cerca de 100 convites e recebidas 30 respostas. 63% dos inquiridos eram mulheres, a maioria dos inquiridos (50%) tinha 30-39 anos e 83% tinham mais de 29 anos de idade.

50% dos inquiridos estavam em funções de RH/formação e 50% em cargos de gestão, incluindo gestores e diretores de topo. Dezassete dos inquiridos trabalhavam para empresas locais ou nacionais e os restantes trabalhavam para organizações multinacionais. Finalmente, os participantes trabalhavam numa grande variedade de setores, desde Finanças, Publicidade, Hotelaria e Serviços Alimentares, Construção e Educação.

Além disso, 5 professores de inglês profissional deram o seu contributo. Todos eles eram do sexo feminino e a maioria tinha 40-49 anos de idade. Dois ensinavam inglês profissional a todos os níveis, e dois ensinavam inglês ao nível B2 e superior. Todos os



participantes trabalhavam para o setor privado e um deles também trabalhava no setor público. Finalmente, a maioria ensinava inglês profissional há mais de 5 anos (60%) em instituições de Ensino Superior.

Resultados

Profissionais/gestores de RH

A maioria dos inquiridos, como era de esperar, afirmou que eram necessárias competências escritas e verbais muito boas ou excelentes (por exemplo, *'escrita, leitura, conversação'*, *'capacidade de responder a toda a comunicação interna (oral ou escrita) a nível profissional em inglês'*, *'excelente oralidade e escrita'*). Dois dos inquiridos concentraram-se mais nas capacidades de escrita e comunicação escrita em geral (*'tarefas, folgas, e-mails, etc.'*). Outros declararam que o inglês era a língua oficial utilizada pelos seus profissionais, pelo que excelentes conhecimentos de inglês eram essenciais. Um dos inquiridos referiu-se às qualificações formais como um requisito (por exemplo, um grau de nível *O*, por exemplo, e um grau mais elevado, dependendo do cargo).

As três principais competências de comunicação escrita identificadas como sendo as mais importantes para os empregadores foram o e-mail (100%), relatórios (83,3%) e propostas (70%). A redação de memorandos (46,7%), agendamento de reuniões (43,3%) e manuais (40%) tinham também uma grande importância. Embora a frequência com que cada competência é utilizada variasse, a maioria dos participantes concordou que as competências escritas são necessárias diariamente, especialmente a comunicação por e-mail.

As três principais competências de comunicação oral que os inquiridos identificaram foram explicar detalhes (80%), dar instruções orais (73%) e fazer apresentações (73%) com feedback do pessoal (56,7%) e presidir a reuniões (46,7%), também no topo da lista.

Além disso, apenas 5 inquiridos tinham experiência anterior em inglês profissional, 2 durante os seus estudos e 3 no seu local de trabalho atual.

Curiosamente, quando lhes foi pedido para acrescentarem qualquer informação adicional sobre o que os empregadores exigiam em termos de competências de língua inglesa, alguns dos inquiridos concentraram-se na comunicação oral, (por exemplo, *'discutir com os clientes de forma casual e formal'*), uma competência que alegadamente os cipriotas não possuem (ver pesquisa online), enquanto outros se concentraram nas competências escritas (por exemplo, *'redigir conteúdos de forma profissional, eficiente e bem concebida'*) e um dos inquiridos sublinhou a importância da transição da Universidade para o mundo do trabalho.



Profissionais ensino de inglês profissional

À semelhança das respostas dos empregadores, os profissionais de ensino de inglês profissional salientaram a importância das competências orais e escritas (*'correspondência por e-mail, vendas, apresentações, atendimento ao cliente, resolução de problemas, etc.'*, *'fluência, sotaque, resolução de problemas'*).

Relativamente à comunicação escrita, as três competências de maior importância identificadas pelos professores de inglês profissional foram a redação de relatórios (100%) e e-mails (80%), semelhantes ao que os empregadores identificaram como importantes, mas também a redação de cartas de desculpas e agradecimentos (80%), o que foi surpreendente, uma vez que isso não foi considerado tão importante para os empregadores. Considerou-se também que a redação de propostas (60%) e o agendamento de reuniões se reveste de grande importância (40%). Para além disso, quando lhes foi pedido que identificassem com que frequência acreditavam que essas competências eram utilizadas, os inquiridos responderam que escrever e-mails e relatórios era frequentemente necessário, enquanto um dos inquiridos afirmou que dependia do cargo e do setor em que o trabalhador exerce a sua atividade.

As respostas dos professores de inglês profissional relativamente à comunicação oral foram quase idênticas às dos profissionais/gestores de RH. As três principais competências de comunicação oral identificadas pelos professores de inglês profissional foram dar instruções orais (100%), explicar detalhes (100%) e fazer apresentações (80%), seguidas do feedback do pessoal (60%), todas elas consideradas como sendo utilizadas frequente ou diariamente pelos trabalhadores. Do mesmo modo, em relação às competências escritas, um dos inquiridos declarou que a frequência com que as competências orais eram utilizadas dependia da função específica do cargo.

Quando lhes foi pedido que facultassem qualquer outra informação que considerassem importante, foram feitas observações interessantes. Dois inquiridos afirmaram que os trabalhadores carecem frequentemente de competências básicas (*'os trabalhadores têm frequentemente competências de inglês de baixo nível'*, *'por exemplo, na maioria das vezes, os trabalhadores não sabem sequer escrever um e-mail adequado, o que normalmente resulta em má comunicação e mal-entendidos'*), um inquirido sublinhou a importância da comunicação verbal e, finalmente, outro inquirido sublinhou a falta de competências transversais (*'os atuais licenciados e pessoal no Chipre carecem de competências transversais e necessitam de formação em inglês profissional, tanto para fins orais como para comunicação escrita, mesmo aqueles que terminaram as aulas de inglês e estudaram em inglês'*).

De acordo com o mais recente inquérito do *Special Eurobarometer* (2012), 76% das pessoas no Chipre sabem falar inglês e, com base no inquérito de 2016 sobre Educação de Adultos (Serviço de Estatística do Chipre 2018), essa percentagem subiu para

86,5%, com 73% a informar que os seus conhecimentos da língua inglesa eram médios ou avançados, o que não é surpreendente dada a história da ilha. O inglês era a única língua oficial no Chipre durante o domínio colonial britânico e continuou a ser usado nos tribunais até 1989.

Além disso, várias instituições privadas e públicas oferecem cursos de inglês profissional. Após uma análise dos principais fornecedores no Chipre, é óbvio que todos eles se concentram nas quatro competências principais (escrita, expressão oral, escuta e leitura) e embora o seu currículo varie, cobrem tópicos semelhantes, e, curiosamente, alguns também oferecem módulos de “inglês social” (CIMA, 2021, CIMABVI, 2021, Cosmopolis, 2021).

Além disso, a maioria dos anúncios de emprego no Chipre são publicados em inglês. Por exemplo, após uma pesquisa recente realizada a 21 de janeiro de 2021 no *Ergodotisi*, o maior portal de emprego online no Chipre, com mais de 200.000 visitantes individuais por mês e 15.000 assinaturas de empresas, dos últimos 100 anúncios de emprego, 78 foram escritos em inglês. Observações semelhantes foram apresentadas noutros diretórios de emprego, por exemplo, o *Carierista* e o *Careerjet*

Tal como referido anteriormente, não há nenhuma informação disponível ao público sobre os requisitos de inglês profissional dos empregadores cipriotas, mas é do conhecimento geral que a fluência em inglês é essencial para a maioria dos empregos no Chipre. Por exemplo, 92 dos 100 anúncios de emprego (de uma série de empresas e para todos os níveis) analisados no *Ergodotisi*, exigem uma boa ou excelente utilização do inglês escrito e oral. Infelizmente, nenhum especificou com mais detalhe quais os conhecimentos linguísticos que pedem.

Uma breve pesquisa na Internet sobre empregos anunciados pelos maiores empregadores do Chipre (InBusinessNews, 2021) conduz a uma conclusão semelhante acompanhada de uma observação interessante. São necessários bons conhecimentos da língua inglesa para a maioria dos empregos de baixo nível, mas nos empregos de nível superior são necessários conhecimentos mais avançados de inglês. Por exemplo, são necessários “bons conhecimentos” para lugares que tratem com clientes na Autoridade de Telecomunicações do Chipre (CYTA, 2020) enquanto para um lugar de estagiário ACA/ACCA na PWC Chipre (PWC, 2021) são essenciais ‘*excelentes capacidades de comunicação verbal e escrita*’.

Conclusão semelhante pode ser obtida para empregos no setor público que exigem um diploma/certificado em inglês académico ou um diploma obtido em inglês para todos os cargos, mas o nível exigido depende do nível do cargo a que os candidatos se candidatam, por exemplo, para cargos superiores é exigido um conhecimento ‘*excelente*’ de inglês que corresponde ao inglês Cambridge: Proficiência (CPE), ou IELTS, pontuação conjunta de 7.5 (Comissão de Serviço Público, 2017).



Várias competências transversais são consideradas essenciais para os empregadores no Chipre, especialmente quando se trata de recrutamento de licenciados, por exemplo, comunicação, resolução de problemas, trabalho de equipa, inteligência emocional e capacidades organizacionais (Dr. Stavrou-Costea, 2017). De todas as competências mencionadas, a comunicação é uma das mais importantes e frequentemente exigidas pelos empregadores (Kariera, 2017, Compass4u, 2017), mas os cipriotas gregos parecem não ter confiança nas competências transversais em inglês, tal como relatado por um dos professores de inglês profissional acima mencionados, o que é confirmado por outros recursos. Segundo o CIIM (2020), *‘um grande número de trabalhadores no Chipre não se sente confortável em utilizar o inglês no seu ambiente de trabalho, apesar de terem estudado a língua na escola. Isto limita a produtividade e a eficácia e resulta em muitas oportunidades perdidas tanto para trabalhadores como para empregadores’*.



Bibliografia

Business Culture (2019).

Business Communication. [documento online] Disponível em: <https://businessculture.org/southern-europe/business-culture-in-cyprus/business-communication-in-cyprus/> [Consultado a 22 de dezembro de 2020].

Cambridge English, QS (2016).

Cedefop. (2019). Apprenticeship review: Cyprus. Adding value: rethinking apprenticeships. Luxembourg: Publications Office. Thematic country reviews. [document online] Disponível em: <http://data.europa.eu/doi/10.2801/133749>

Compass4u. (2017). 10+1 essential skills for current labour market. [documento online] Disponível em: <https://www.compass4u.net/el-gr/blog/employment-ru/essential-skills-for-the-modern-labour-market-ru> [Consultado a 15 dezembro de 2020].

Cosmopolis (2021). Business English Courses. [documento online] Disponível em: <http://www.cosmopolis.biz/business-english.html> [Consultado a 18 de janeiro de 2021].

Cyprus Institute of Marketing (CIMA), 2020. Diploma in Business English. [documento online] Disponível em: <https://cimabvi.com/undergraduate-diploma-in-business-english> [Consultado a 18 de janeiro de 2021].

Cyprus International Institute of Management (2020).

Ergodotisi (2021). www.ergodotisi.com, pesquisa de emprego realizada em 21 de janeiro de 2021.

English at Work, http://englishatwork.cambridgeenglish.org/#page_q_level

English-Primary Education. [documento online] Disponível em: <http://angld.schools.ac.cy/index.php/el/> [Consultado a 22 de janeiro de 2021].

European Commission (2012). Special Eurobarometer 386: Europeans and their Languages. [documento online] Disponível em: https://web.archive.org/web/20160106183351/http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf [Consultado a 19 janeiro de 2021].

InBusiness. (2021). The 17 largest Cypriot employers (baseado na dimensão da força de trabalho em 2019). [documento online] Disponível em: <https://inbusinessnews.reporter.com.cy/financials/cyprus/article/266148/oi-17-meglyteroi-kyprioi-ergdots> [Consultado a 22 de janeiro de 2021].



Kariera. (2017). Beyond basic skills, what? [documento online] Disponível em: <https://kariera.com.cy/el/pera-apo-tis-vasikes-dexiotites-ti/> [Consultado a 15 de dezembro de 2020].

KTC (2018). Why doing Business in Cyprus? Artigo onlin, KTC. [documento online] Disponível em: <https://www.ktc.com.cy/news/business-updates/59-why-doing-business-in-cyprus> [Consultado a 20 de janeiro de 2021].

InBusiness. (2021). The 17 largest Cypriot employers (baseado na dimensão da força de trabalho em 2019). [documento online] Disponível em: <https://inbusinessnews.reporter.com.cy/financials/cyprus/article/266148/oi-17-meglyteroi-kyprioi-ergdotes> [Consultado a 22 de janeiro de 2021].

Ministry of Education (2016).

Professional English. [documento online] Disponível em: <https://www.ciim.ac.cy/professional-english/> [Consultado a 22 de janeiro de 2021].

Public Service Commission (2017). Evidence of Language Proficiency. [documento online] Disponível em: http://www.psc.gov.cy/psc/psc.nsf/page31_gr/page31_gr?OpenDocument [Consultado a 13 de janeiro de 2021].

Statistical Service of Cyprus (2018). Adult Education Survey 2016. [documento online] Disponível em: [https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/634C7F6DABE08AF4C225765600305EDB/\\$file/ADULT_EDUCATION_SURVEY-2016-EL-310118.pdf?OpenElement](https://www.mof.gov.cy/mof/cystat/statistics.nsf/All/634C7F6DABE08AF4C225765600305EDB/$file/ADULT_EDUCATION_SURVEY-2016-EL-310118.pdf?OpenElement)

Stavrou E. (2017). What do employers require from graduates? [documento online] Disponível em: <http://lyk-idalion-lef.schools.ac.cy/data/uploads/2017-2018/sea/ti-zitoun-oi-ergodotes.pdf> [Consultado a 22 de janeiro de 2021].

Sunny School (2021). The English for Business course. [documento online] Disponível em: <http://sunnyschool.eu/business-english-courses-in-cyprus/> [Consultado a 19 de janeiro de 2021].

Yazgin, N. (2007). The role of the English Language in Cyprus and its effects in the ELT classroom. Online Submission, ERIC. [documento online] Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED496971.pdf> [Consultado a 19 de janeiro de 2021].

Resumo dos resultados sobre os requisitos de inglês profissional dos trabalhadores exigidos pelos empregadores na Roménia

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de campo e online realizada para o projeto PESE a fim de se salientarem os requisitos do mercado de trabalho para as competências de língua inglesa. A pesquisa online incluiu um estudo de artigos académicos, resultados de projetos financiados pela UE e artigos online. As entrevistas foram o instrumento escolhido para a recolha de dados qualitativos para este estudo.

Os participantes alvo das entrevistas foram empregadores pertencentes à economia azul, devido à localização de Constanta perto do Mar Negro; empregadores do setor empresarial e PME, de modo a compreender a sua perspetiva de proficiência na língua inglesa no local de trabalho. Os professores de inglês de escolas secundárias e da universidade ofereceram a sua perspetiva sobre a formação dos futuros trabalhadores no domínio das línguas estrangeiras.

Além disso, os recrutadores romenos responderam a entrevistas para dar uma visão das competências de comunicação em inglês consideradas vitais para a obtenção de um emprego.

Como é evidente, o papel da língua inglesa na progressão da carreira é inegável na era da globalização. No entanto, o conjunto de competências de inglês profissional é necessário para os trabalhadores em início de carreira. A pesquisa revelou que uma das competências que os empregadores procuram é o conhecimento da língua inglesa. Mais de um terço dos empregos atualmente oferecidos na Roménia exigem conhecimentos de inglês (HIPO, 2021). Os candidatos romenos a estes empregos têm, geralmente, um nível médio ou acima da média de inglês. Por conseguinte, a fim de aumentar as suas possibilidades de emprego e de almejar posições que ofereçam um bom pacote salarial, os empregadores recomendam a aprendizagem do inglês a um nível acima da média e para além dos conhecimentos técnicos de inglês.

Competências de comunicação em inglês exigidas aos trabalhadores

De acordo com os resultados da extensa bibliografia de investigação científica e com base nos resultados dos projetos financiados pela UE, as competências de comunicação em inglês exigidas pelos empregadores são:

- A capacidade de falar e escrever em inglês, considerada muito importante pelos recrutadores no momento do recrutamento.
- As empresas querem pessoas que basicamente consigam ler e compreender palavras escritas sob a forma de instruções, relatórios, cartas, memorandos, avisos e qualquer outra forma de documentos oficiais (DH, 2012).



- A capacidade de comunicar formalmente, tanto oralmente como na forma escrita, também é considerada importante pelos potenciais empregadores.
- Ao subir numa direção vertical na hierarquia organizacional, torna-se necessário que um trabalhador seja bom orador, mediador e moderador de reuniões.
- O domínio do inglês ajudará a pessoa a desempenhar as suas funções de forma eficiente.
- O domínio do inglês permite aos trabalhadores participarem mais ativa e conscientemente numa sociedade cada vez mais plural e aberta à Europa e ao mundo (ICM, 2019).

Perspetiva do recrutador e do empregador sobre competências de comunicação em inglês

Os recrutadores têm todo o interesse em entrevistar e recrutar pessoas que possuam tanto capacidades de comunicação em inglês como competências profissionais.

Uma das características importantes detetadas pelos recrutadores nos candidatos a diferentes empregos é a falta de capacidade de comunicação oral e escrita. Por esta razão, o primeiro contacto para o recrutamento de um potencial trabalhador é uma entrevista em inglês, o que permite ao recrutador diminuir a lista de candidatos.

Torna-se uma desvantagem para os candidatos que têm conhecimentos técnicos, mas carecem de conhecimentos de inglês. Os entrevistadores têm, naturalmente, um dilema quando se deparam com tais candidatos que têm conhecimentos técnicos, mas pouca capacidade de comunicação em inglês. Dependendo do nível de conhecimento do assunto, podem aceitar o candidato, mas assegurar-se-ão de que são bem preparados e treinados.

A utilização do Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas não é muito valorizada pelos recrutadores. Muitas vezes, mesmo que o candidato saiba inglês ao nível exigido pelo empregador, este não avalia corretamente as suas competências. Assim, o CV que chega ao recrutador não reflete o verdadeiro nível de compreensão, leitura e escrita do candidato nessa língua. Esta situação leva à má perceção do empregador relativamente ao conhecimento da língua por parte do candidato.

Competências de comunicação em inglês indispensáveis para os trabalhadores

Um inglês adequado não significa apenas a capacidade de escrever frases gramaticalmente corretas, mas também outras competências relacionadas com a comunicação eficaz, como a capacidade de apresentação e as competências interpessoais através do uso do inglês.



Muitos empregadores têm a sua primeira impressão dos futuros trabalhadores através das competências de escrita que demonstram no seu currículo, carta de apresentação e comunicações por e-mail.

Os empregados romenos selecionam uma gama de competências de escrita e orais que são indispensáveis para os trabalhadores:

Redação: As capacidades de escrita em inglês que mais influenciam a qualidade do trabalho do trabalhador são a capacidade de expressar ideias através da palavra escrita, frases concisas, a elaboração de relatórios (e e-mails associados ao seu envio), comunicação clara de ideias (técnica, específica do assunto), compilação de documentos, e e-mails.

Conversaço: A capacidade de comunicação oral considerada vital pelos inquiridos romenos compreende à interação com os outros, a compreensão de tarefas verbais, o dar e trocar informações e ideias durante reuniões e conversas, explicações claras, raciocínio, perguntas e instruções orais.

Opinião dos empregadores sobre as tarefas que os funcionários têm de executar recorrendo ao inglês no local de trabalho.

Num estudo sobre a ordem da importância das competências linguísticas no local de trabalho, as competências de expressão oral foram selecionadas pela maioria dos inquiridos com 86,8% (Ojanperä, 2014).

O inquérito *QS Global Employer Survey* sobre as competências linguísticas no local de trabalho revelou que as competências em língua inglesa são importantes para mais de 95% dos empregadores em muitos países não nativos de língua inglesa (Clement & Murugavel, 2018).

Quando questionados sobre as tarefas que os funcionários têm de executar recorrendo ao inglês no trabalho, os empregadores romenos mencionaram as tarefas de comunicação. Como há muitos estrangeiros em posições de chefia, os trabalhadores terão de interagir com outros trabalhadores anglófonos. Os empregadores também acrescentaram que apreciam os trabalhadores com uma experiência académica ou profissional que ajude a melhorar os seus conhecimentos de inglês, por exemplo, bolsas de estudo no estrangeiro, estágios numa empresa estrangeira, voluntariado, em geral, qualquer tipo de interação com falantes nativos de inglês que ajude nas novas tarefas de emprego.

Para lugares em empresas, os funcionários têm de manter contactos comerciais diários e comunicação com executivos de diferentes partes do mundo. O inglês é a



língua mais utilizada e o conhecimento do inglês tornou-se uma das mais importantes competências de empregabilidade.

Tarefas como e-mails, conversação online, apresentações de negócios requerem competências linguísticas "acima da média", para que haja uma transferência clara e inequívoca de informação para todos os participantes.

A falta de conhecimentos da língua inglesa atrasa o fluxo de comunicação eficaz, causa má interpretação, pode criar frustração e gera barreiras entre os trabalhadores (Ojanperä, 2014).

Tarefas que os funcionários têm de executar no local de trabalho recorrendo ao inglês

Hotelaria e turismo. O inglês é vital no setor do turismo uma vez que permite prestar o melhor serviço aos visitantes estrangeiros que não conhecem a língua local. Os setores da hotelaria e do turismo foram identificados como importantes fornecedores de mão-de-obra para o mercado de trabalho da Roménia. Por esta razão, foi pedido aos empregadores que desse informações sobre as principais tarefas que os funcionários têm de executar recorrendo ao inglês no local trabalho e com que frequência. Entre estas, destacam-se:

- prestar informações, seguida da prestação de serviços e da ajuda na resolução de problemas,
- as competências de expressão oral e escuta são aplicadas em conjunto em atividades essenciais, tais como fazer reservas por telefone,
- criar um pacote turístico e, para isso, os empregados devem ter boas competências de leitura e escrita, assim como conhecimentos de terminologia específica, uma vez que, na maioria dos casos, a comunicação com empresas que se encontram noutros países é feita por e-mail,
- a pesquisa e a atualização sobre vários tópicos de turismo são, na sua maioria, realizadas em inglês; a competência de leitura ajuda tanto no conhecimento de novos tópicos relacionados com o turismo como na sua promoção ao futuro turista.

As pessoas que trabalham em turismo e hotelaria são obrigadas a utilizar o inglês nas suas atividades diárias e no seu trabalho de rotina. Os profissionais de turismo têm de falar inglês com os estrangeiros para que a sua visita seja mais agradável (Erazo & all, 2019). Relativamente ao nível de conhecimentos especializados, "não é de natureza técnica ou demasiado especializada" (Strutt, O'Keeffe, & Dubicka, 2003), os manuais escolares são significativamente semelhantes a qualquer manual de inglês geral.



Os setores portuário e marítimo são setores económicos importantes para a Roménia. Dado que estão em constante mudança e evolução, como resultado da globalização e da inovação, os empregadores exigem um elevado nível de competências profissionais e linguísticas. As competências de inglês estão entre as competências mais exigidas pelos trabalhadores. Por unanimidade, empregadores e professores de inglês concordaram que as tarefas que os funcionários têm de realizar utilizando o inglês no local de trabalho são:

- comunicações de rotina a bordo relativas às operações e à manutenção e tudo o que é aplicado no trabalho do departamento de engenharia,
- transmissão de alertas, mensagens de urgência e de socorro,
- envio e receção de alertas meteorológicos e comunicações de segurança,
- debater questões relacionadas com inspeções de controlo pelo estado do porto, autoridade portuária, operações de carga e transporte marítimo,
- elaboração de relatórios para o envio de mensagens e relatórios diários à empresa,
- competências básicas na comunicação de ideias e reflexões do dia-a-dia são essenciais.

Uma vez que marinheiros de diferentes nacionalidades e culturas trabalham juntos a bordo de navios (Rosedi, 2013), é vital que partilhem uma língua comum enquanto trabalham e vivem no mar. Esta língua na indústria naval é conhecida como inglês marítimo. O Curso Modelo Internacional de inglês Marítimo da IMO (Organização Marítima Internacional) rege o ensino da disciplina a nível mundial.

Os participantes das entrevistas também mencionaram algumas das preocupações que tornam as competências de comunicação em inglês "obrigatórias" para futuros candidatos. As mais mencionadas foram: necessidade de interagir com clientes, fornecedores e parceiros comerciais, globalização de tarefas e recursos, bem como trabalhadores geograficamente dispersos de uma empresa que têm de interagir para tomar decisões importantes. Tudo isto torna a língua inglesa o meio mais natural para uma comunicação eficaz.



Bibliografia

ANOFM. (2018). Comunicado de imprensa – Agência Nacional para o Emprego. Ministério da Justiça.

CCIBV. (2020). Extraído de: CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ. [documento online] Disponível em: <http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-communicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Extraído de: Tackling unemployment while addressing skill mismatch. [documento online] Disponível em: https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf

Clement, A., & Murugavel, T. (2018, June). English for the Workplace: The Importance of English Language Skills for Effective Performance. 20(1).

DH. (2012). Importance of English in employment. [documento online] Disponível em: <https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Extraído de: Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. [documento online] Disponível em: <http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Extraído de: Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards. [documento online] Disponível em: <https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). [documento online] Disponível em: <http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). [documento online] Disponível em: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/021ce608-d667-42b7-9232-0a68f62dbd24/The%20set%20of%20tips%20and%20guidelines%20final%20version.pdf>

Erasmus. (2019b). [documento online] Disponível em: <http://www.prac-mareng.com/>

Erazo, M., & all, e. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. Theory and Practice in Language Studies, 9(2), 156-167. DOI: <http://dx.doi.org/10.17507/tp1s.0902.05>



HIPO. (2021). Autoevaluarea competentelor intr-o limba straina. [documento online] Disponível em: <https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>

ICM. (2019). Extraído de: Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. [documento online] Disponível em: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/2017-1-IT02-KA101-035571>

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. [documento online] Disponível em: https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a

LM. (2020). Extraído de: Labour Code. [documento online] Disponível em: https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html

MDRAPE. (2017). Extraído de: Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. [documento online] Disponível em: <https://www.startupcafe.ro/fonduri-europene-afaceri-someri.htm>

Ojanperä, M. (2014). EFFECTS OF USING ENGLISH IN BUSINESS COMMUNICATION IN JAPANESE-BASED MULTINATIONAL CORPORATIONS. Tese de Mestrado. [documento online] Disponível em: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosedi, S. R. (2013). THE ROLES OF ENGLISH LANGUAGE IN MERCHANT SHIPPING'S COMMUNICATION: THE TRAINING NEEDS OF DECK WATCHKEEPING OFFICERS. Conference: 2nd. International Conference on Language Learning & Teaching 2013. At: Penang, Malaysia. [documento online] Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/269395979_THE_ROLES_OF_ENGLISH_LANGUAGE_IN_MERCHANT_SHIPPING'S_COMMUNICATION_THE_TRAINING_NEEDS_OF_DECK_WATCHKEEPING_OFFICERS

Strutt, P., O'Keeffe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



Capítulo 2: Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE.

Este capítulo inclui uma descrição dos métodos de intervenção, técnicas e melhores práticas utilizadas no país de cada organização parceira para ensinar e formar desempregados de uma forma geral e em termos da língua inglesa para fins profissionais.

A presente informação oferece uma visão geral do que está disponível em termos de programas governamentais e de ofertas de formação em instituições públicas e privadas destinadas a requalificar os desempregados.



Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Espanha

Apesar da recuperação económica no período pré-Covid, Espanha apresenta desequilíbrios nas esferas económica e laboral: elevada dívida pública, indústria de pequena escala e investimento insuficiente/ineficiente em investigação, desenvolvimento e inovação (2); elevadas taxas de desemprego - especialmente desemprego juvenil e de longa duração, segmentação excessiva do mercado de trabalho, entre outros. Em 2017, Espanha tinha a segunda taxa de desemprego mais elevada da UE, com 17,2%, depois da Grécia (21,5%).

A estratégia espanhola de ativação do emprego para 2017-20 (MEYSS, 2017c) baseia-se em projetos e medidas para racionalizar o sistema de proteção do desemprego e para fornecer ao sistema nacional de emprego um conjunto de ferramentas, infraestruturas e sistemas de informação necessários para a sua modernização e para melhorar a sua eficiência e eficácia. Isto inclui formação e qualificação para o emprego.

A publicação, em setembro de 2015, da Lei 30/2015 (Chefe de Estado, 2015) que regula a formação profissional para o emprego estabeleceu um novo quadro para a gestão e implementação do EFP no domínio do emprego. Este está ainda a ser desenvolvido. A lei exigia um sistema eficiente de acompanhamento e prospeção do mercado de trabalho, baseado na coordenação de todos os atores: administrações, agentes sociais, peritos, etc. Salientou também a necessidade de avaliar o impacto da formação no acesso e manutenção do emprego, aumentando a competitividade das empresas, melhorando as competências dos trabalhadores, satisfazendo as necessidades do mercado de trabalho, e garantindo a eficiência dos recursos (MEYSS, 2015c).

Para impulsionar o sistema nacional de proteção da juventude (Chefe de Estado, 2016), o Governo aprovou em dezembro de 2016 medidas urgentes que favorecem o acesso e o registo dos jovens no sistema com requisitos mais flexíveis, tais como o registo automático de todos os jovens inscritos como candidatos a emprego nos serviços públicos de emprego e o registo retroativo.

Especificamente, para ajudar a prevenir o abandono escolar precoce no ensino secundário obrigatório, os programas de EFP básicos foram concebidos como uma via alternativa para permanecer ou regressar ao ensino e formação.



Os diferentes esquemas de financiamento de programas de formação disponíveis gratuitamente para trabalhadores desempregados e empregados são os seguintes:

- a. formação organizada pelas empresas para os seus trabalhadores (*formación programada por la empresa*), financiada pelos descontos que as empresas têm de pagar à Segurança Social;
- b. esquemas de formação subsidiados através de convites à apresentação de candidaturas abertas, tais como programas de formação setoriais e intersetoriais para os trabalhadores assalariados e independentes, incluindo os que trabalham na economia social (cooperativas - conhecidas como *planes de formación intersectoriales, sectoriales, autónomos, y economía social*);
- c. esquemas de formação subsidiados para os desempregados, incluindo "planos de formação" (*planes de formación*), destinados a satisfazer necessidades identificadas pelos serviços públicos de emprego e programas de formação específicos. Estes são financiados através de concursos públicos;
- d. outras iniciativas de formação, tais como licenças individuais de formação (*permisos individuales de formación*), formação em alternância (*formación en alternancia*), formação de funcionários públicos, formação em prisões, entre outras. A forma como estas iniciativas são financiadas varia.

A pandemia de Covid obrigou muitas pessoas a abandonarem os seus empregos e a procurarem formas de promover a sua empregabilidade. Por esta razão, o SEPE (Serviço Público de Emprego do Estado) lança semanalmente novos programas de formação para ajudar aqueles que perderam os seus empregos devido à crise de saúde.

O Serviço Público de Emprego e a FUNDAE colaboram com empresas como a Amazon Web Services (AWS), CISCO, Cloudera, Everis, Accenture, Fundación Telefónica, Google, Huawei, IBM, Linux, Oracle e SAP e oferecem a qualquer pessoa interessada e inscrita como candidata a emprego a aquisição de novas competências digitais e linguísticas.

De facto, o sector das TI e da programação tem uma taxa de desemprego de 0% em Espanha e cria uma enorme procura de profissionais nesta área. De acordo com as estatísticas, prevê-se que até 2030 sejam criados 3,2 milhões de postos de trabalho para especialistas em TI. A maioria destes trabalhadores é obrigada a ter um nível adequado de inglês. É por isso que o SEPE oferece cursos de línguas gratuitos para



ajudar os desempregados a obterem o certificado A1, A2, B1, B2 e C1 de proficiência linguística (2021).

Em geral, encontram-se os seguintes cursos e programas de formação nos sítios web oficiais do SEPE:

1. Cursos em Ceuta e Melilla
2. Centros nacionais
3. Formação em competências digitais
4. Educação nas regiões autónomas
5. Educação através dos programas de aconselhamento em matéria de emprego

O **Cursoinem.es** é um recurso importante para aqueles que procuram cursos online gratuitos oferecidos pelo SEPE e pelos serviços regionais de emprego.

Por exemplo, a **Smartmind** oferece cursos de línguas para empresas que incluem descrição da estrutura da empresa, atendimento aos clientes, comunicação empresarial dentro das equipas, elaboração de perfis profissionais, comunicação telefónica, e-mail ou correspondência escrita, vocabulário de viagem, erros frequentes e falsos amigos, etc. A duração do curso é de 60 horas.

A **Vipper Sistemas** é um centro de formação aprovado pela comunidade de Madrid que oferece uma vasta gama de cursos SEPE totalmente gratuitos.

Outro recurso interessante é a EUROFARMAC, que é uma das muitas ferramentas que a Fundação Estatal para a Formação Profissional (FUNDAE) disponibiliza para facilitar e promover a formação ao longo da vida dos trabalhadores tendo como principal objetivo o aumento da competitividade e produtividade das empresas. A EUROFARMAC oferece cursos gratuitos às empresas e aos desempregados.

O **Grupo Hedima** oferece cursos de formação linguística mais longos (nível A1-C1) a trabalhadores desempregados nos setores da Hotelaria e Turismo ou da Economia Social. A duração dos cursos é de 120 horas.

A **Academia Integral** oferece vários cursos para trabalhadores qualificados e desempregados no setor do turismo, serviços de emergência, finanças e banca, logística e transporte, turismo e hotelaria, serviços de restauração, atendimento ao cliente, serviços de gestão, negociação comercial.

A **Federación de Enseñanza (CCOO)** é uma organização não governamental que apoia professores de todos os níveis do sistema educativo espanhol com cursos de formação, informação sobre exames competitivos, propostas de melhorias educativas, vagas no estrangeiro, relatórios sobre problemas atuais na sala de aula, serviços gratuitos online. Oferece também vários cursos de línguas (nível A1-C1).



A **UGT** é a União de trabalhadores que se autointitula uma organização independente, democrática, empenhada e exigente, com presença em todos os setores de trabalho em Espanha. Esta organização é conhecida por gerir diferentes cursos, incluindo cursos de línguas.



Bibliografia

ADGD162PO – Inglés empresarial | Smartmind

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO. [documento online] Disponível em: <https://www.boe.es/boe/dias/2016/12/24/pdfs/BOE-A-2016-12266.pdf> [Consultado a 23 de março de 2021].

Cursos gratis del SEPE para desempleados y trabajadores | 29 de janeiro de 2021 (noticiastrabajo.es)

Curso gratuito de PRUEBA DE NIVEL IDIOMA INGLÉS (gruposformac.com)

Cursos Gratis Inglés Alemán - Formación y Empleo (grupohedima.com)

CURSOS GRATIS DE INGLES PARA TRABAJADORES Y DESEMPLEADOS (academiaintegral.com.es)

Cursos SEPE 2021 - Formación gratis INEM (infogob.es)

La Moncloa. (20/03/2015). Aprobada la Reforma de la Formación Profesional para el empleo [Consejo de Ministros]. [documento online] Disponível em: <https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/200315enlaceformacion.aspx> [Consultado a 23 de março de 2021].

Martínez-Morales, I. and Marhuenda-Fluixá, F. (2020). Vocational education and training in Spain: steady improvement and increasing value. *Journal of Vocational Education & Training*, 72(2), pp. 209–227.



Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Portugal

O Instituto de Emprego e Formação Profissional é o organismo público português responsável pelo desenvolvimento e implementação de políticas de emprego e formação profissional e funciona sob a tutela do Ministério do Emprego e Segurança Social.

Esta instituição dirige os seus próprios centros de formação profissional e inclui estruturas centrais e regionais, sendo responsável pela grande maioria da formação profissional oferecida pelo Governo aos desempregados. A par do Instituto de Emprego e Formação Profissional, existem empresas privadas certificadas para ministrar formação profissional que, para além de oferecerem soluções à medida de empresas de diferentes setores empresariais, oferecem também algumas ações de formação profissional que são financiadas pela UE. Estas empresas, juntamente com as escolas de línguas, oferecem também cursos de inglês para fins específicos, mas estes não são gratuitos e não se destinam a desempregados e, portanto, não os abrangemos neste texto.

Em 2007, Portugal estabeleceu um Sistema Nacional de Qualificação (Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de dezembro de 2007) que constitui um enquadramento para todas as disposições relativas à formação profissional. Este sistema visa precisamente harmonizar, normalizar e articular as qualificações obtidas nos diferentes subsistemas de educação e formação profissional, mas também ter em conta as competências obtidas em contextos não formais ou informais.

Este sistema incluiu a criação de um Catálogo Nacional de Qualificações que estabelece perfis de qualificações de acordo com as áreas de educação e formação profissional, classificados por níveis de acordo com um Quadro Europeu de Qualificações. Também identifica os termos de referência educacionais e de formação profissional necessários para a obtenção desses perfis. Estes termos de referência de formação são organizados por módulos. Todos os termos de referência educacionais e de formação profissional no Catálogo incluem módulos de língua inglesa.

Em Portugal, existem atualmente seis tipos de programas de formação profissional para pessoas desempregadas:

Aprendizagem - este programa destina-se a jovens com menos de 25 anos de idade e que tenham concluído, pelo menos, o terceiro ciclo do ensino básico. A formação é realizada numa base alternativa, entre um Centro de Formação Profissional e uma empresa. Os cursos têm uma duração de 3 anos. Este programa permite aos jovens



obterem uma qualificação de nível 4 e completarem um dos perfis de qualificação definidos no Catálogo Nacional de Qualificações e inclui vários módulos de inglês.

Cursos de Educação e Formação Profissional para adultos - este programa é para pessoas com mais de 18 anos. É organizado como um percurso de formação flexível e adaptado às competências já detidas pelos formandos, permitindo-lhes completarem o ensino básico ou o ensino secundário. Ao completar o programa, espera-se que cada formando tenha atingido um dos perfis de qualificação no Catálogo Nacional de Qualificações que inclui vários módulos de inglês.

Formação Vocacional Modular - esta é uma resposta individualizada para adultos que desejam complementar os seus conhecimentos e competências profissionais para reentrarem no mercado de trabalho. São ações de formação profissional de curta duração, com uma duração mínima de 25 horas. São também organizadas de acordo com os termos de referência educacionais e de formação profissional do Catálogo Nacional de Qualificações, mas cada ação é equivalente a apenas um ou vários módulos incluídos em cada termo de referência. O objetivo deste programa é permitir aos adultos construir gradualmente e ao longo de vários anos o seu próprio percurso de qualificação, a fim de poderem completar um dos perfis de qualificação do Catálogo.

Vida ativa - Emprego qualificado - este programa visa ajudar os adultos desempregados com qualificações muito baixas a reentrarem no mercado de trabalho. Inclui ações de formação profissional de curta duração e um período de formação no local de trabalho. Estas ações de formação profissional são organizadas de acordo com o Catálogo Nacional de Qualificações.

Especialização Tecnológica - este é um programa para jovens e adultos com o ensino secundário superior. Estes cursos têm uma componente social e cultural que pode incluir módulos de inglês.

Com base no exposto, tendo em conta que todas as referências de formação que fazem parte do Catálogo Nacional de Qualificações incluem a aprendizagem da língua inglesa e que os programas de formação profissional destinados aos desempregados são organizados de acordo com o mesmo Catálogo, pode concluir-se que a aprendizagem da língua inglesa faz parte de toda a oferta de formação destinada a este público.

Contudo, na prática, se isso se aplica a programas de formação de maior duração que permitem a obtenção de um termo de referência de formação (como, por exemplo, nos Cursos de Aprendizagem e Educação-Formação), o mesmo não se aplica necessariamente a programas que são desenvolvidos em ações de formação de curto



prazo (como a Formação Modular ou a Vida Profissional - Emprego Qualificado), uma vez que estes correspondem apenas a alguns módulos de um termo de referência de formação. Na realidade, o objetivo destes programas de curta duração em módulos é resolver o problema imediato do desempregado, preparando-o para uma rápida reintegração no mercado de trabalho.

No entanto, por outro lado, estes programas também salvaguardam objetivos a longo prazo, permitindo a cada indivíduo progredir nas suas qualificações, de acordo com as suas necessidades, completando um dos perfis de qualificação do catálogo, participando em vários cursos de formação de curto prazo ao longo dos anos. E estes percursos de formação a longo prazo incluem a aprendizagem da língua inglesa. É igualmente importante ter em conta que todos estes programas de formação, sem exceção, dão prioridade ao ensino das TIC (tecnologias de informação e comunicação), que utilizam frequentemente a terminologia inglesa. Isto funciona frequentemente como um incentivo à inclusão de módulos de língua inglesa nas atividades de formação.

Quanto à formação profissional específica em inglês, podemos apontar alguns exemplos de cursos de curta duração oferecidos pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, tais como "Língua Inglesa – Técnicas de Escrita", "Língua Inglesa – Atividade Comercial", "Língua Inglesa – Gestão de Stocks e Logística", "Formação Multimédia nas Áreas do Turismo, Hotelaria e Restaurantes – Inglês", "Inglês para Negócios".

Algumas destas ações de formação só estão disponíveis em determinadas zonas do país de acordo com os setores de atividade presentes na região. No entanto, esta situação pode estar a mudar a um ritmo acelerado devido à evolução atual dos processos de ensino e aprendizagem à distância. Devido os critérios de limitação do presente texto, não analisamos os conteúdos destes cursos, mas vale a pena mencionar que a maioria desses conteúdos parece centrar-se na aquisição de vocabulário, conteúdos gramaticais, não sendo inovadores em termos de temas e não parecendo atender a diferentes níveis.



Bibliografia

www.iefp.pt. (n.d.). Home - IEFP, I.P. [documento online] Disponível em: <https://www.iefp.pt/> [Consultado a 23 de março de 2021].

Catálogo Nacional de Qualificações. [documento online] Disponível em: <http://www.catalogo.anqep.gov.pt/> [Consultado a 23 de março de 2021].

Diário da República Eletrónico. (n.d.). Decreto-Lei 396/2007, 2007-12-31. [documento online] Disponível em: <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/396/2007/12/31/p/dre/pt/html> [Consultado a 23 de março de 2021].



Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso do reino Unido

As melhores práticas para a aprendizagem da língua inglesa.

Seria fácil assumir que o Reino Unido, sendo um país anglófono, não dispõe de práticas particulares relacionadas com a aprendizagem da língua inglesa para os desempregados, mas há muitos estrangeiros desempregados no país, e embora o Reino Unido já não permita a entrada de migrantes que não falem inglês, ainda tem um elevado número de migrantes residentes cuja primeira língua não é o inglês. Embora os migrantes mais jovens possam ter um nível de inglês suficiente para alguns empregos, os mais velhos estão em desvantagem - cerca de 25% dos migrantes que não sabem falar inglês chegaram depois de completarem 50 anos (fator determinante).

Embora os desempregados possam aceder a cursos online gratuitos, a maior parte da aprendizagem do inglês para desempregados está sob a alçada do ESOL - ou seja, inglês para Falantes de Outras Línguas. O governo britânico oferece cursos ESOL para desempregados, o que significa que são gratuitos até ao nível dois. Os agentes de ESOL, muitas vezes, faculdades regionais, agrupam estes cursos sob nomes como *English for Life* (Inglês para a Vida) ou *English for Work* (Inglês para o Trabalho) e podem retirar-se vários recursos de uma grande plataforma online gerida pela *The Education and Training Foundation*.

O sistema ESOL poderia, por si só, ser considerado a melhor prática principal. A sua metodologia está ainda dividida em várias mini-práticas. Entre os exemplos inclui-se material especificamente destinado a adultos em situações concretas; considerações sobre os objetivos a curto prazo dos alunos e os contextos em que terão de utilizar o inglês; as aspirações educativas e de emprego dos alunos; as necessidades mais alargadas dos alunos em termos de competências, tais como Tecnologias da Informação, competências de estudo, resolução de problemas, procura de emprego ou competências específicas da disciplina; o contexto da comunidade local.

As melhores práticas para professores no âmbito do sistema ESOL incluem técnicas de ensino de grupos de nível misto e grupos de alunos com antecedentes educacionais muito variados; técnicas de ensino de indivíduos cujas capacidades de ouvir/falar são muito superiores ou inferiores às suas capacidades de leitura/escrita; as melhores práticas para professores ESOL incluem esquemas de trabalho, planos de aulas e manutenção de relatórios detalhados para comprovar o que foi aprendido nas aulas.

O ideal para os estudantes desempregados sem acesso a faculdades (por exemplo, habitantes de zonas rurais) seria um curso ESOL online gratuito cujas melhores



práticas incorporassem vídeos a cores, gráficos e questionários. Um curso como este ofereceria um currículo de: Procura de emprego e competências para entrevistas - consciência da linguagem corporal e preparação para entrevistas; Utilização do inglês no local de trabalho; Reuniões e apresentações de trabalho no escritório; Direitos laborais, remuneração e condições de trabalho; Saúde e segurança no trabalho; Empregos, carreiras e o mundo do trabalho.

Um dos principais agentes no que se refere ao sistema de ensino ESOL é o *British Council* que disponibiliza material online e que divide os conhecimentos de inglês nas áreas específicas de emprego que o estudante procura, por exemplo, Retalho e Trabalhador por Conta Própria.

Conclusão:

Para o Reino Unido, as melhores técnicas de intervenção para os desempregados a serem incluídos no projeto PESE seriam módulos curtos e bem definidos, com resultados de aprendizagem claros e um certificado de conclusão. Os questionários e o conteúdo áudio/visual também são procurados e os conteúdos que têm aplicação no "mundo real" são obrigatórios.



Referências

www.activatelearning.ac.uk. (n.d.). *StackPath*. [documento online] Disponível em: <https://www.activatelearning.ac.uk/what-we-offer/employability-training-and-skills-centre/employability-courses/>

Advicenow. (2020). Unemployment. [documento online] Disponível em: <https://www.advicenow.org.uk/tags/unemployment>

Barnetsouthgate.ac.uk. 2021. ESOL. [documento online] Disponível em: <https://www.barnetsouthgate.ac.uk/> [Consultado a 12 de março de 2021].

Braham, R., 2021. Immigrants learning English - Full Fact. [online] Full Fact. (2020). . [documento online] Disponível em: <https://fullfact.org/immigration/immigrants-learning-english/> [Consultado a 6 de março de 2021].

Certiport-Pearson Education Limited, 2020, 'Communication Skills for Business'. [documento online] Disponível em: <https://certiport.pearsonvue.com/Certifications/CSB/Certification/Overview.aspx> [Consultado a 8 de novembro de 2020].

Effectiviology, 2021, 'Grice's Maxims of Conversation: The Principles of Effective Communication. [documento online] Disponível em: <https://effectiviology.com/principles-of-effective-communication/> [Consultado a 7 de janeiro de 2021].

esol.britishcouncil.org. (n.d.). My first day at work | ESOL Nexus. [documento online] Disponível em: <https://esol.britishcouncil.org/content/learners/grammar-and-vocabulary/beginners/my-first-day-work> [Consultado a 26 de março de 2021].

https://esol.britishcouncil.org/sites/default/files/2ESOLFL_Report_WEB%282%29.pdf [Consultado a 26 de março de 2021].

Excellencegateway.org.uk. (2019). ESOL learner materials | English for Speakers of Other Languages. [documento online]. Disponível em: <https://esol.excellencegateway.org.uk/vocabulary/EGaudiencel/learning-materials> [Consultado a 4 junho de 2019].

GOV.UK. (n.d.). Plan for Jobs: skills, employment and support programmes for jobseekers. [documento online] Disponível em: <https://www.gov.uk/government/collections/plan-for-jobs-skills-employment-and-support-programmes-for-jobseekers>

Learn to speak English (ESOL) courses in adult learning - Surrey County Council.(2020). [documento online] Disponível em: <https://www.surreycc.gov.uk/schools-and->



[learning/adult-learning/courses/learn-to-speak-english](#) [Consultado a 3 de março de 2021].

nationalcareers.service.gov.uk. (2021). The Skills Toolkit | Find a course | National Careers Service. [documento online] Disponível em: <https://nationalcareers.service.gov.uk/find-a-course/the-skills-toolkit>.

O'Carroll, L., Walker, P. and Brooks, L. (2020). UK to close door to non-English speakers and unskilled workers. The Guardian. [documento online] Consultado a 18 de fevereiro. Disponível em: <https://www.theguardian.com/uk-news/2020/feb/18/uk-to-close-door-to-non-english-speakers-and-unskilled-workers>.

Schilling, D., 2012. '10 Steps to Effective Listening.' Forbes. [documento online] Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/womensmedia/2012/11/09/10-steps-to-effective-listening/?sh=7c1dcf938918> [Consultado a 22 de novembro de 2020].

The Adult Basic Skills ESOL Curriculum Draft. (2020). Disponível em: <https://dera.ioe.ac.uk/15247/1/adult%20basic%20skills%20ESOL%20curriculum%20-%20draft.pdf>.

The Edvocate, 2020, 'Types of Classroom Intervention. Disponível em: <https://www.theedadvocate.org/types-of-classroom-interventions/> [Consultado a 22 de novembro de 2020].

Trinitycollege.com. (2021). ESOL Skills for Life - levels and resources | Trinity College London. [documento online] Disponível em: <https://www.trinitycollege.com/qualifications/english-language/ESOL-skills-for-life/ESOL-Skills-for-Life-levels> [Consultado a 26 de março de 2021].

Williams, E. and Williams, A. (2007). esOL and eFL: An unhelpful distinction? A report commissioned by cfBt education trust. [documento online].



Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Malta

Introdução

De acordo com o Eurostat, Malta tem uma das taxas de desemprego mais baixas da UE. No entanto, existem vários esforços do setor público que disponibiliza aos desempregados cursos de inglês profissional, a fim de melhorar as suas oportunidades de emprego.

Em Malta, o principal organismo que visa programas para pessoas desempregadas é o JobsPlus. Esta é uma agência nacional com uma visão concebida para responder às necessidades de uma economia em mudança.

Parte do seu compromisso é melhorar e facilitar o acesso ao emprego e ao mercado de trabalho. Ao proporcionar funções interativas e dinâmicas, bem como uma experiência mais personalizada através da utilização de painéis de instrumentos personalizáveis, os candidatos a emprego têm agora uma experiência global melhorada de correspondência de emprego e dispõem de vários programas de formação. Os adultos podem também ter acesso a formação para melhorar as suas oportunidades de emprego através do MCAST e do Departamento de Aprendizagem ao Longo da Vida.

JobsPlus

O JobsPlus oferece atualmente vários cursos online para ajudar os cidadãos a melhorarem as suas competências, o que aumentaria as suas oportunidades de empregabilidade. Um dos cursos oferecidos é inglês profissional. Podem candidatar-se a este curso os indivíduos com 16 anos de idade ou mais e que possuam uma qualificação MQF nível 2 ou tenham pelo menos 3 anos de experiência de trabalho. Este curso é ministrado através de uma série de exercícios práticos, apresentações gramaticais, debates, jogos de papéis e exercícios práticos. São criados contextos empresariais reais para que os alunos possam compreender conceitos e situações empresariais e para que as competências linguísticas possam ser desenvolvidas durante este curso. As avaliações têm lugar através de exercícios orais, escritos ou



práticos. Os módulos deste curso incluem: Inglês Social e Trabalho em Rede, Reuniões e Negociações, redação e-mails, cartas e relatórios e Telefonar e Trocar Informações e o curso corresponde ao certificado do Nível 4 do Quadro Europeu de Qualificações. Outro curso interessante é o curso Bases de Inglês para Estrangeiros. Este curso está aberto a qualquer pessoa com 16 anos ou mais. Abrange as competências básicas da língua inglesa. Este curso visa ensinar às pessoas a língua inglesa, a fim de estarem devidamente preparadas nesta língua quando procuram emprego. Além disso, quando um candidato conclui com sucesso este curso, dois outros cursos são oferecidos para ajudar a desenvolver os conhecimentos aprendidos com este curso. Estes dois cursos são os seguintes: Nível Elementar em Inglês para Estrangeiros e Nível em Inglês para Estrangeiros. Ambos envolvem avaliações que testam as capacidades de ouvir, ler, falar e escrever.

Outro curso útil do JobsPlus é o Nível de Ensino e Formação Profissional em Princípios de Técnicas de Vendas. O objetivo é ensinar aos candidatos a emprego Competências de Comunicação e Técnicas de Venda, bem como Técnicas de Pós-Venda e Atendimento ao Cliente. É importante notar que todos os cursos do JobsPlus são oferecidos gratuitamente a todos os formandos, independentemente de estarem à procura de emprego ou de já estarem a trabalhar. Isto é um grande incentivo, pois oferece aos cidadãos a oportunidade de desenvolverem as suas competências, uma das quais é aprender inglês profissional e aumentar as suas hipóteses de emprego.

Departamento de Aprendizagem ao Longo da Vida

O Departamento de Aprendizagem ao Longo da Vida faz parte do Ministério da Educação e oferece cursos para ajudar os cidadãos a adquirirem competências que são relevantes para a sua vida profissional. Oferece formação em vários cursos para ajudar os desempregados a melhorarem as suas competências e a prepará-los para o mercado de trabalho. O Departamento de Aprendizagem ao Longo da Vida oferece formação em inglês a todos os níveis. Os cursos incluem aulas de inglês a um nível básico, nível avançado, nível de conversação, e inglês como língua estrangeira. O curso de inglês básico visa melhorar a competência do aluno nas quatro competências de ouvir, falar, ler e escrever e também desenvolver os conhecimentos, competências e atitudes para se tornar mais independente em termos de raciocínio e ação através de



métodos de aprendizagem e ensino. Ao nível da conversação, são ensinadas as bases da gramática inglesa, bem como a estrutura básica das frases e as frases frequentemente utilizadas para comunicar. A um nível avançado, estes cursos de inglês ajudam os estudantes a desenvolverem o sentido crítico, a resposta pessoal e o raciocínio independente, bem como a analisarem de forma disciplinada e crítica textos literários e não literários. Além disso, os cursos de inglês oferecidos são reconhecidos pelo Quadro Europeu de Qualificações. O nível mais elevado de inglês aqui ensinado é o nível *Matriculation Ordinary*, que é o exame realizado no fim do ensino secundário. Neste curso, as lições são elaboradas com base nos requisitos do programa de estudos. Entre outros elementos da língua inglesa, inclui gramática, compreensão de leitura, redação de composições, etc. Os preços dos cursos variam. Os cursos muito básicos são oferecidos por cerca de 40 euros e os cursos mais avançados são de cerca de 70 euros.

MCAST

O *Malta College of Arts, Science & Technology* (MCAST) tem como objetivo disponibilizar ensino e formação profissional e vocacional universalmente acessível, com uma dimensão internacional, que responda às necessidades do indivíduo e da economia. Oferece aos estudantes a oportunidade de seguirem cursos e formação, mesmo que não tenham atingido nenhum nível O ou A, começando a partir de cursos de nível 1 ou de nível de via de acesso. Oferece também formação profissional em inglês. Para se candidatar a este curso, é necessário terminar o ensino obrigatório e possivelmente fazer uma entrevista. Existem outros cursos oferecidos por institutos que atribuem Certificados Presenciais e de Formação para pessoas que não adquiriram as qualificações necessárias para seguir uma determinada carreira profissional.

O MCAST também oferece a possibilidade de se frequentarem Cursos de Curta Duração para ajudar a melhorar as oportunidades de emprego em vários setores, incluindo o inglês. O curso de Proficiência em inglês oferecido está ao nível MQF 5 e custa 195 Euros. A este nível, espera-se que os participantes tenham conhecimentos suficientes de inglês para lidar com situações do dia-a-dia em contextos que vão desde



casa, trabalho, vida social, pública e do ensino. Este curso melhora as aptidões e competências dos participantes no desenvolvimento das ferramentas de apoio necessárias relacionadas com a alfabetização.

Conclusão

Depois de analisar os vários organismos públicos que oferecem cursos de inglês, verifica-se que existem várias oportunidades para as pessoas desempregadas se dedicarem ao desenvolvimento das suas competências de inglês. O JobsPlus é o organismo público que oferece uma vasta gama de cursos de inglês, tanto a nível básico (para principiantes ou estrangeiros) como a níveis mais avançados e todos os cursos são oferecidos gratuitamente. O segundo departamento que oferece vários cursos de inglês é o Departamento de Aprendizagem ao Longo da Vida. Finalmente, existem vários cursos de inglês oferecidos nos cursos MCAST. Ambos cobram uma taxa por estes cursos, e é notório que os cursos MCAST são mais caros, mas o certificado de nível MQF é mais elevado. Apesar de existirem estes cursos para os cidadãos desenvolverem as suas competências de inglês, é evidente que existe uma falta de oportunidades para os desempregados poderem aprender inglês profissional e de negócios em Malta. Ter formação em inglês profissional é uma vantagem importante para os desempregados quando procuram emprego, uma vez que isso os torna mais qualificados e preparados para o exercício da sua profissão.



Bibliografia

Eurostat, Euro Indicators. (dezembro 2020). Disponível em: db860f10-65e3-a1a6-e526-9d4db80904b9 (europa.eu)

JobsPlus, Full Course List. Disponível em: <https://jobsplus.gov.mt/courses/all-course-list>

JobsPlus, Award in English for Business. Disponível em: fileprovider.aspx (gov.mt)

JobsPlus, Vocational Education and Training Award in Principles of Sales Techniques
Disponível em: fileprovider.aspx (gov.mt)

JobsPlus, Foundation in English for Foreigners. Disponível em: fileprovider.aspx (gov.mt)

JobsPlus, Elementary Award in English for Foreigners. Disponível em:
<https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx?fileId=22983>

JobsPlus, Award in English for Foreigners. Disponível em:
<https://jobsplus.gov.mt/courses/fileprovider.aspx?fileId=22981>

Lifelong Learning, Living is Learning. Disponível em: <https://lifelonglearning.gov.mt/>

Lifelong Learning, Language Learning. Disponível em:
[https://lifelonglearningcourses.gov.mt/programme/apply?type_id=4&sort_order=1
&](https://lifelonglearningcourses.gov.mt/programme/apply?type_id=4&sort_order=1&)

MCAST. About. Disponível em: <https://www.mcast.edu.mt/about-mcast/>



Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso do Chipre

Introdução

De acordo com o último relatório do Eurostat, o desemprego na UE foi de 7,5% e o desemprego entre os jovens atingiu 17,7%. A percentagem global de desemprego foi semelhante no Chipre, com uma taxa de desemprego de 7,8%, mas neste país o desemprego entre os jovens é significativamente mais elevado, uma vez que as mais recentes estatísticas disponíveis indicam uma percentagem de 21,4%, em setembro de 2020, sendo uma das mais elevadas em toda a UE.

No Chipre, a maioria das medidas especificamente destinadas aos desempregados são desenvolvidas ou parcialmente financiadas pelo Departamento do Trabalho, que faz parte do Ministério do Trabalho, Bem-Estar e Segurança Social (MLSI). Além disso, a *Human Resource Development Authority of Cyprus* (Autoridade de Desenvolvimento de Recursos Humanos do Chipre) (HRDA), um organismo público que reporta ao MLSI, em cooperação com o Departamento do Trabalho, bem como outras organizações em todo o Chipre aprova e gere uma série de esquemas destinados a desempregados. A HRDA é atualmente o maior administrador da formação profissional e de outras formações relevantes para os desempregados no Chipre.

Intervenções, técnicas, boas práticas

a. *Para os desempregados em geral*

A HRDA, como mencionado acima, em colaboração com o Departamento do Trabalho e prestadores relevantes no Chipre, é o principal dinamizador da formação para os desempregados, uma vez que oferece um grande número de programas ao longo do ano. É financiado publicamente por todos os empregadores privados da República do Chipre (os organismos públicos estão excluídos), que são legalmente obrigados a contribuir para o Fundo de Desenvolvimento de Recursos Humanos.

Um dos muitos programas disponíveis visa ajudar os desempregados de longa duração a reentrarem no mercado de trabalho. De acordo com as especificações do programa, os empregadores são pagos pela HRDA para recrutarem e formarem um desempregado de longa duração por um período de 4 meses (HRDA, 2021). Os empregadores são obrigados a definirem e descreverem em pormenor uma série de unidades/módulos/atividades de formação que planeiam implementar durante esse período, com antecedência. A HRDA também gere um plano específico de aquisição de experiência e formação em departamentos públicos e não para organizações com fins lucrativos. Da mesma forma, no primeiro programa descrito, a formação tem lugar no local de trabalho durante 4 meses e a cada indivíduo desempregado é atribuído um tutor que o orienta e lhe dá formação durante a respetiva experiência de trabalho.



Existem dois programas destinados a um determinado grupo de desempregados, uma vez que visam ajudar grupos de desempregados que não conseguem obter um emprego ou não têm direito a subsídio de procura de emprego devido a doença, idade ou outros motivos. Um dos programas, mais uma vez, à semelhança do programa disponível para desempregados de longa duração em geral, oferece experiência de trabalho no domínio público, com a esperança de que os indivíduos possam então ser empregados mais tarde no processo. O segundo programa disponível para este grupo de indivíduos desempregados é uma formação profissional de três meses ministrada por organizações profissionais. (HRDA, STEED, 2021)

A formação profissional, disponível gratuitamente ou parcialmente financiada, é oferecida a todos os desempregados, independentemente do tempo de desemprego por que tenham estado desempregados ou das razões específicas. Com base no programa geral sob o nome "Programas de formação multiempresas", depois de aprovado pela HRDA, uma pessoa desempregada pode candidatar-se a um lugar num programa de formação em que esteja interessada. O principal objetivo deste programa é a aquisição de novos conhecimentos e competências ou a melhoria dos conhecimentos e competências de que já dispõe, a fim de ajudar os desempregados a obter um emprego.

A HRDA financia um grande número de programas de formação em várias profissões, níveis e setores e todos são desenvolvidos e ministrados por formadores acreditados (pela HRDA) que são obrigados a apresentar um formulário adequado com detalhes da formação que propõem para serem aprovados e poderem participar. Há programas de formação disponíveis sobre competências profissionais específicas relacionadas com uma vasta gama de áreas desde a gestão, tecnologia, marketing, desenvolvimento e produção de produtos, relações públicas, línguas, saúde e segurança, regras, leis, regulamentos e outros.

Os temas e áreas industriais dos programas são definidos com base nas atuais necessidades do mercado de trabalho no Chipre, identificadas por amplas investigações conduzidas pela HRDA, tendo também em conta dados e informações públicas de outras autoridades relevantes (HRDA, lista de programas de formação multiempresas comuns aprovados, 2021).

Para assegurar a qualidade e eficiência consistentes de cada programa, os responsáveis pela formação aprovados pela HRDA são obrigados a cumprir uma lista abrangente de especificações, por exemplo, o responsável deve estar diretamente envolvido em atividades relevantes para o programa que entregam e deve empregar pessoal apropriado, bem como possuir o equipamento e infraestruturas necessárias (HRDA Training Program for the Unemployed Guide, 2020).



Estes programas envolvem uma grande variedade de instituições de formação em toda a ilha e a duração e formato exatos da formação é adaptada com base no tema. Por exemplo, o Centro de Produtividade do Chipre (CPC, 2021) oferece cursos de curta duração financiados pela HRDA sobre áreas técnicas, tais como construção, canalização e costura.

Para além disso, existe um programa destinado a ajudar os jovens adultos que entram no mundo do trabalho após os seus estudos, no qual os empregadores são parcialmente financiados a fim de recrutarem licenciados do Ensino Superior com menos de 30 anos de idade para que possam adquirir conhecimentos, experiência e conhecimentos especializados e competências no setor que desejam.

Além disso, organizações sem fins lucrativos como o *Youth Board Council* e a SEAL Chipre oferecem gratuitamente uma série de laboratórios de carreira para jovens desempregados ministrados por consultores profissionais de orientação vocacional (SEAL Chipre, 2021).

Estão também disponíveis cursos sobre competências profissionais relevantes, essenciais no mercado de trabalho atual. Por exemplo, o Centro de Produtividade do Chipre oferece cursos de 3,5 e 8 horas de duração que visam melhorar as competências transversais e profissionais dos desempregados, como por exemplo o seu CV, bem como formação de curta duração em competências digitais básicas essenciais na era digital atual, tais como o pacote de formação do Microsoft Office.

Em resumo, no Chipre são desenvolvidas e implementadas duas formas principais de intervenção para os desempregados. A primeira consiste na experiência prática adquirida e aprovada pelos empregadores da HRDA em todo o Chipre e a segunda na formação ministrada por organizações sem fins lucrativos ou na formação acreditada, específica para profissões que são procuradas nesse período e que é sempre de curta duração (3-4 meses), incluem cenários realistas, e/ou um elemento prático e é ministrada por especialistas aprovados do setor e outros formadores relevantes. A formação disponível é oferecida com base nas necessidades do mercado de trabalho, a fim de permitir que os desempregados que recebem formação obtenham um emprego rapidamente após terminarem a sua formação. Além disso, está também disponível formação e orientação relevantes para competências profissionais transversais, digitais e outras, para permitir aos desempregados de todas as idades e origens a melhoria das suas oportunidades de emprego.

Para os desempregados que desejem melhorar os seus conhecimentos de inglês profissional.

A HRDA oferece cursos de inglês parcialmente financiados ou com descontos, adaptados e destinados a setores ou profissões específicas, por exemplo, formação em inglês profissional para empregadas domésticas, empregados de mesa, motoristas



de autocarro, profissionais do setor de vendas e serviços, bem como um curso genérico de inglês profissional, por exemplo, Comunicação Profissional (em inglês). Todos os cursos são de curta duração (30 horas), cobrem os principais tópicos relevantes para o setor específico, incluem também aulas de gramática e vocabulário, e são ministrados por formadores profissionais acreditados no Chipre (HRDA Programas profissionais aprovados para o primeiro semestre de 2021)

Por exemplo, o *Business English For Professionals in the Sales and Service Sector* (Inglês Profissional para Profissionais do Setor das Vendas e Serviços) ministrado pelo *Education and Information Technology Centre* em Nicósia, é um curso de 30 horas e consiste em 15 unidades centradas em tópicos relevantes, tais como cumprimentar visitantes, reuniões, negociações, trabalho em rede e apresentação de informação. A gramática e o respetivo vocabulário estão também incluídos em todas as unidades (EDITC, 2021).

Da mesma forma, o inglês Profissional para condutores de autocarros também é um curso de 30 horas e inclui unidades de vocabulário sobre os horários dos percursos, tratando de questões relacionadas com motores e descrevendo monumentos ou outros pontos de referência no Chipre, tópicos pertinentes para os motoristas de autocarros cipriotas (Tutors Panaretos Executive Education, 2021).

Além disso, a *Interlead Experts* em Limassol (Interlead, 2021) oferece um curso estruturado semelhante que é Inglês para o Serviço de Atendimento ao Cliente. Trata-se de um curso profissional de curta duração para adultos (nível pré-Intermédio). Cada programa consiste em duas sessões semanais num total de 30 horas (aproximadamente 3 meses) com um máximo de 11 alunos. "Com a conclusão do curso, os participantes podem comunicar de forma muito mais eficaz com clientes ingleses e os seus conhecimentos de inglês (leitura, escrita, compreensão, conversação, gramática, etc.) são consideravelmente melhorados, proporcionando-lhes a confiança necessária para serem mais eficientes no trabalho e na vida quotidiana" comentou o formador que leciona este curso.

Em conclusão, os cursos de inglês profissional disponíveis para desempregados, semelhantes a outros programas de formação oferecidos pela Autoridade de Desenvolvimento de Recursos Humanos, são cursos de curta duração, concebidos para satisfazer necessidades específicas e a maioria inclui cenários da vida real baseados em possíveis questões que os desempregados possam enfrentar nessa ocupação específica, caso optem por segui-la. Todos parecem abranger as quatro principais competências linguísticas (falar, escrever, ler e ouvir) bem como a gramática e o vocabulário relacionados com o sector relevante. No entanto, são apenas



parcialmente financiados e tendem a concentrar-se num setor específico, pelo que identificamos a necessidade de cursos mais genéricos que estejam livremente disponíveis para os desempregados.



Bibliografia

CPC (2021). 2021 Vocational programmes. Disponível em: http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/kepa/kepa_new.nsf/kepa16_gr/kepa16_gr?OpenDocument

EDITC (2021). Business English For Professionals in the Sales and Service Sector. Disponível em: http://www.editc.eu/TrainingCourse_Card.aspx?TrainingCourseID=3425&TrainingCourseCategoryID=872 [Consultado a 1 de fevereiro de 2021].

Eurostat(2021). Euro indicators November 2020. Disponível em: https://ec.europa.eu/eurostat/documents/portlet_file_entry/2995521/3-08012021-AP-EN.pdf/fc360f72-ff0d-ecc0-df77-2bd9c7549825#:~:text=Eurostat%20estimates%20that%2015.933%20million,000%20in%20the%20euro%20area [Consultado a 28 de janeiro de 2021].

HRDA (2020). Training Program for the Unemployed Guide Disponível em: <http://www.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2011%20001%20%CE%A0%CE%9A%CE%91%20%CE%9F%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82.pdf>

HRDA (2021) Plan of Placement of minimum guaranteed income beneficiaries to acquire work experience in the public and wider public sector. Disponível em: <http://steed.anad.org.cy/> [Consultado a 27 de janeiro de 2021].

HRDA (2021). Approved vocational programs for first semester of 2021. Disponível em: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A11-2021.pdf>

HRDA (2021). List of approved multi-company training programmes-‘common’. Disponível em: <http://www.hrdauth.org.cy/images/media/assetfile/A14-2021.pdf>

HRDA (2021). Training Plan for the Long-Term Unemployed in Businesses / Organizations. Disponível em: http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/306 [Consultado a 28 de janeiro de 2021].

HRDA (2021). Training Plan for the Unemployed at public departments, non-governmental organisations and non-profit institutions. Disponível em: <https://eseka.anad.org.cy/images/media/assetfile/2020%2010%2020%20%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%B3%CF%81%CE%B1%CF%86%CE%AE%20%CE%95%CE%A3%CE%95%CE%9A%CE%91%20.pdf>

Autoridade para o Desenvolvimento dos Recursos Humanos (HRDA), sítio oficial Disponível em: <http://www.hrdauth.org.cy/> [Consultado a 28 de janeiro de 2021].



Interlead experts. (2021). HRDA funded programs. Disponível em: <https://interlead.com.cy/epidotimena-programmata/> [Consultado a 28 de janeiro de 2021].

Ministério do Trabalho, Previdência e Segurança Social (MLSI), site oficial, Disponível: http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/mlsi.nsf/index_gr/index_gr?OpenDocument [Consultado a 28 de janeiro de 2021].

SEAL (2021). Free Career Labs DARE. Disponível em: https://sealcyprus.org/news-and-events/ergastiria-karieras-dare/?fbclid=IwAR3IN1wu1P2ABdmu2FbxFpFp4KPg6Ran_SRrVThAngK4ALqO4kztYAtM24c [Consultado a 5 de fevereiro de 2021].

Tutors Panaretos Executive Education (2021). English for Bus Drivers. Disponível em: <http://www.tutors.ac.cy/assets/files/English%20HRDA%20for%20buses.pdf> [Consultado a 1 de fevereiro de 2021].



Guia de boas práticas sobre técnicas de intervenção para melhorar as competências dos cidadãos desempregados dos países da UE – O caso de Roménia

Esta secção resume as conclusões das abordagens da Roménia relativamente aos métodos de intervenção, técnicas e boas práticas para formar os desempregados, em particular em língua inglesa. Em muitos países, a formação para desempregados faz parte de quadros mais gerais de emprego (CE, 2015). Na Roménia, a atual Lei do Seguro de Desemprego (Lei 76, 2002) disponibiliza formação a desempregados como um dos principais serviços de apoio à sua reintegração no mercado de trabalho.

Intervenções nacionais

Existem intervenções nacionais para a requalificação de desempregados e para aumentar a empregabilidade. A Agência Nacional para o Emprego implementa uma série de medidas ativas destinadas a integrar os desempregados e as pessoas à procura de emprego no mercado de trabalho.

Concessão de subsídios

As medidas para aumentar as oportunidades de emprego dos desempregados incluem a participação em cursos de especialização e a concessão de subsídios. Assim, os candidatos a emprego participam em cursos e a subvenção é concedida para encorajar os empregadores a incluir pessoas pertencentes a categorias desfavorecidas ou com acesso mais difícil ao mercado de trabalho. Assim, os empregadores que empregam, por um período ilimitado, os desempregados com mais de 45 anos ou os pais solteiros que apoiam famílias monoparentais, os desempregados de longa duração ou os jovens que não trabalham nem estudam, recebem subsídios mensais. A subvenção dura 12 meses, para cada pessoa empregada nestas categorias, no montante de 2.250 RON (cerca de 450 euros), com a obrigação de manter o contrato de trabalho ou as prestações de serviços durante, pelo menos, 18 meses (ANOFM, 2018).

Cursos de formação

Devido à pandemia da COVID-19, a taxa de desemprego aumentou. O Ministério do Trabalho anunciou que quase 30.000 contratos de trabalho foram rescindidos a partir de março de 2020, quando o estado de emergência foi declarado. A maioria destes contratos provinha do setor industrial, retalhista, reparação automóvel e construção. Mais recentemente, mais 596.000 contratos de trabalho foram suspensos. Como medida de intervenção, a Agência Nacional para o Emprego ofereceu 67 cursos de formação profissional em todo o país, incluindo cursos de inglês para as pessoas que querem aprender a comunicar numa língua estrangeira.



Os desempregados ou seguem um programa de formação que lhes é escolhido por um consultor especializado no centro de emprego ou, quando se inscrevem no centro público de emprego poderão matricular-se num curso de formação que é selecionado individualmente, desde que isso lhes permita obter emprego. Os trabalhadores desempregados não podem recusar a inscrição num programa de formação que tenha sido escolhido para eles por um consultor especializado dos centros de emprego locais sem que o seu subsídio de desemprego seja suspenso.

Bonificação pelo primeiro emprego para jovens desempregados

Esta abordagem foi desenvolvida para subsidiar o emprego dos jovens. Em vez de se subsidiarem os empregadores, os jovens têm direito a um montante igual ao seu subsídio de desemprego se encontrarem emprego antes do fim do seu período de subsídio de desemprego. Os graduados com idade igual ou superior a 16 anos são elegíveis para uma bonificação de primeiro emprego igual ao montante do indicador de referência social de 500 RON (cerca de 100 EUR) na condição de obterem um emprego a tempo inteiro durante um período de 12 meses ou mais (CEDEFOP, 2015).

Reconhecimento dos resultados da aprendizagem

A formação conducente à certificação, quando não se trate de qualificações formais, é, geralmente, considerada algo de positivo para demonstrar as realizações dos participantes de uma forma que tenha algum benefício duradouro. Parece haver uma tendência para a certificação da formação. Na Roménia, disposições especiais incluem a certificação de competências adquiridas de forma informal ou não formal (CE, 2015). Este princípio faz parte da intervenção nacional para a validação da aprendizagem não formal e informal. A avaliação é realizada em centros de avaliação de competências de acordo com o Procedimento de avaliação e validação das competências adquiridas em contexto não formal e informal (EPAL, 2015), aprovado pelo Despacho Conjunto do Ministério da Educação e do Ministério do Trabalho nº. 4543/468/2004.

Intervenções locais e regionais

Instituições públicas e privadas, SMS, ONG e, em alguns casos, até indivíduos podem também recorrer a programas nacionais que são implementados a nível local ou regional. Os mais importantes são:

Programa Operacional Capital Humano 2014-2020

Os projetos regionais financiados pelo Programa Operacional Capital Humano 2014-2020, através de instituições públicas, associações ou câmaras de comércio e indústria organizam cursos de especialização e de comunicação em inglês. Os cursos são



dirigidos a pessoas que desejam desenvolver as suas competências de comunicação em inglês, bem como vocabulário e estruturas gramaticais, para que possam alcançar uma comunicação correta e eficiente. Devido à pandemia, os cursos são organizados online através da plataforma ZOOM, fácil de utilizar, permitindo uma interação eficiente com o docente do curso, bem como uma boa visibilidade dos materiais do curso. A participação no curso é, geralmente, gratuita, como parte do programa POCU (CCIBV, 2020). Por vezes, dependendo da estrutura do projeto, os participantes recebem um subsídio durante o período de participação.

Programa *StartUp Nation*

O programa *StartUp Nation* representa uma iniciativa do Ministério do Desenvolvimento Regional, Administração Pública e Fundos Europeus para incentivar desempregados ou pessoas inativas em pequenas cidades e aldeias a abrirem pequenas empresas. Os potenciais candidatos elaboraram e apresentaram planos empresariais que foram avaliados para aprovação por um comité de seleção, com base em critérios estabelecidos pelo beneficiário do financiamento não reembolsável. Foram concedidos fundos até 25.000 euros às organizações selecionadas para implementar os seus negócios (MDRAPE, 2017).

Esforços conjuntos a nível organizacional

São implementados vários projetos financiados pela UE que abordam a qualificação dos cidadãos desempregados, o ensino do inglês e o intercâmbio de boas práticas para o ensino da língua inglesa a vários grupos de pessoas. Há organizações da Roménia envolvidas em tais projetos que visam melhorar as competências de comunicação em inglês:

- Partilhar Boas Práticas no Ensino de inglês para 50+ (Erasmus, 2019a), - fornecer aos formadores um conjunto de ferramentas para os ajudar durante o exercício da docência
- Inglês Marítimo Prático e Baseado na Comunicação (Erasmus, 2019b) - para conferir aos trabalhadores do mar uma maior competência em inglês marítimo e melhores competências de comunicação.
- Competências linguísticas e questões interculturais na indústria hoteleira: unidade na diversidade no mercado de trabalho da UE (Erasmus, 2016)

Conselhos dos Recrutadores

Do ponto de vista dos recrutadores, também há uma preocupação em ajudar os candidatos a melhorar as suas competências de comunicação em inglês. Tentam motivar os futuros trabalhadores a estudar a língua inglesa, o que contribuiria



significativamente para aumentar as suas oportunidades de emprego. As recomendações incluem a opção de frequentar cursos acreditados e métodos não assistidos que podem melhorar consideravelmente o desempenho da língua inglesa:

- Ver canais de televisão e ouvir estações de rádio que transmitem em inglês
- Ver filmes falados em inglês - inicialmente, utilizar legendas para se familiarizar com os termos, depois, prescindir das mesmas gradualmente
- Ler livros em língua inglesa, de dificuldade variável em função do próprio grau de conhecimento; ler livros bilingues, em que uma das páginas está escrita em inglês, e a página oposta traduz o texto para romeno
- Ler as edições online de jornais e revistas em inglês
- Utilizar definições em inglês no próprio telefone, computador, etc., para se familiarizar com termos comuns
- Testar periodicamente a própria evolução através da realização de testes linguísticos na Internet



Bibliografia

ANOFM. (2018, December 4). Comunicado de imprensa – Agência Nacional para o Emprego. Ministério da Justiça.

CCIBV. (2020). Extraído de CURS ONLINE GRATUIT: COMUNICARE ÎN LIMBA ENGLEZĂ: Disponível em: <http://news.ccibv.ro/stiri/formare-profesionala/2387-curs-online-gratuit-communicare-in-limba-engleza>

CEDEFOP. (2015). Extraído de Tackling unemployment while addressing skill mismatch. Disponível em: https://www.cedefop.europa.eu/files/5546_en.pdf

Clement, A., & Murugavel, T. (2018, June). English for the Workplace: The Importance of English Language Skills for Effective Performance. 20(1).

DH. (2012). Importance of English in employment. Disponível em: <https://www.deccanherald.com/content/249714/importance-english-employment.html>

EC. (2015). Extraído de: Upskilling unemployed adults (aged 25 to 64), Directorate-General for Employment, Social Affairs and Inclusion. Disponível em: <http://europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Publication.pdf>

EPALE. (2015). Extraído de Assessment and certification of competences acquired in informal and non-formal learning contexts referred to the occupational standards: Disponível em: <https://epale.ec.europa.eu/en/resource-centre/content/assessment-and-certification-competences-acquired-informal-and-non-formal>

Erasmus. (2016). Disponível em: <http://www.languages4all.eu/>

Erasmus. (2019a). Disponível em: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/project-result-content/021ce608-d667-42b7-9232-0a68f62dbd24/The%20set%20of%20tips%20and%20guidelines%20final%20version.pdf>

Erasmus. (2019b). Disponível em: <http://www.prac-mareng.com/>

Erazo, M., & all, e. (2019). English Language Skills Required by the Hospitality and Tourism Sector in El Oro, Ecuador. Theory and Practice in Language Studies, 9(2), 156-167. DOI: <http://dx.doi.org/10.17507/tpls.0902.05>

HIPO. (2021). Autoevaluarea competentelor intr-o limba straina. Disponível em: <https://www.hipo.ro/locuri-de-munca/vizualizareArticol/567/Autoevaluarea-competentelor-intr-o-limba-straina>



ICM. (2019). Extraído de Let's CLIL: enhancing communicative competences in a European setting. Disponível em: <https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/projects/eplus-project-details/#project/2017-1-IT02-KA101-035571>

Law76. (2002). Law no. 76/2002 on the unemployment insurance system and employment stimulation. Disponível em: https://www.regiuneavest.ro/assets/laws/en_file_1202215089_15971.pdf?PHPSESSID=f7b18938b6dbab0cd1a1a3b0f210a02a

LM. (2020). Extraído do Código do Trabalho Disponível em: https://www.codulmuncii.ro/titulul_6_1.html

MDRAPE. (2017). Extraído de: Ministry of Regional Development, Public Administration and European Funds. Disponível em: <https://www.startupcafe.ro/fonduri-europene-afaceri-someri.htm>

Ojanperä, M. (2014). EFFECTS OF USING ENGLISH IN BUSINESS COMMUNICATION IN JAPANESE-BASED MULTINATIONAL CORPORATIONS. Tese de Mestrado. Disponível em: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201402131106.pdf>

Rosedi, S. R. (2013). THE ROLES OF ENGLISH LANGUAGE IN MERCHANT SHIPPING'S COMMUNICATION: THE TRAINING NEEDS OF DECK WATCHKEEPING OFFICERS. Conference: 2nd. International Conference on Language Learning & Teaching 2013. At: Penang, Malaysia. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/269395979_THE_ROLES_OF_ENGLISH_LANGUAGE_IN_MERCHANT_SHIPPING'S_COMMUNICATION_THE_TRAINING_NEEDS_OF_DECK_WATCHKEEPING_OFFICERS

Strutt, P., O'Keeffe, M., & Dubicka, I. (2003). English for International Tourism.



Capítulo 3: Levantamento das aptidões e competências específicas requeridas

As quatro competências linguísticas tradicionais são geralmente os principais componentes de qualquer curso de línguas, no entanto, atualmente é amplamente aceite que estas competências devem ser complementadas com outras a fim de preparar os alunos para a comunicação numa língua estrangeira que seja realmente eficaz.

Com base nos resultados da pesquisa realizada para o primeiro capítulo do manual e de pesquisa adicional, este capítulo oferece uma visão dos diferentes tipos de aptidões e competências necessárias num contexto profissional: aptidões específicas em termos de línguas, aptidões profissionais, capacidades de comunicação online, competência cultural e competência não linguística.



Competências específicas da língua

A língua é frequentemente definida, em termos muito simplistas, como um sistema de símbolos orais e escritos utilizados pelas pessoas para comunicar e trocar ideias com outras pessoas, ou seja, um uso estruturado de símbolos ou palavras. Os indivíduos precisam, portanto, de fazer uso das competências linguísticas se quiserem comunicar. Mas estas não são suficientes para comunicar, os indivíduos também precisam de dominar as competências de comunicação que estão relacionadas com a capacidade de comunicar de uma forma eficaz. Como diz Cunha “as capacidades de comunicação já não são apenas reconhecidas como a capacidade de ouvir, falar, ler e escrever. Para além da língua, são necessárias competências funcionais ou interativas para uma comunicação eficaz.” (Cunha, A., 2020)

À primeira vista, a sobreposição que parece existir entre estes dois conjuntos de competências torna difícil separar as competências linguísticas das competências de comunicação e como Obenaus menciona, os recrutadores também não são alheios a isto: “De facto, nem sempre é fácil separar as competências de comunicação das competências linguísticas e estas são frequentemente vistas como uma e a mesma coisa pelos recrutadores.” (Obenaus, 1998). Apesar dessa falta de consciência por parte dos recrutadores, nas atividades diárias de uma empresa, a diferença manifestase. O facto de um funcionário ser proficiente numa determinada língua, ou seja, dominar as competências linguísticas, não significa que essa pessoa seja um bom comunicador, uma vez que as competências de comunicação envolvem a capacidade, por exemplo, de partilhar ideias de forma clara, ser capaz de ouvir os outros e dar feedback, estar consciente e superar diferenças culturais, conseguir falar em público, apenas para mencionar algumas.

Podemos, portanto, assumir que estas competências estão interligadas, sobrepostas e contribuem para o ato de comunicação, com as competências linguísticas a funcionarem como uma música que é tocada por um músico com vista a produzir uma bela interpretação. Mas, para efeitos deste texto, apenas analisaremos as quatro competências linguísticas, ouvir, falar, ler e escrever, que podem ser divididas de diferentes formas, por exemplo, em competências de receção (ouvir e ler) e competências de produção (falar e escrever) ou competências orais e competências escritas, uma vez que a escuta e a leitura dizem respeito à compreensão do discurso oral ou escrito com que os indivíduos são confrontados e a escrita e a fala dizem respeito à produção de discurso, iniciar e manter interações orais, produzir documentos ou textos que transmitem ideias de uma forma estruturada.



Em termos gerais, o nível de proficiência dos utilizadores do inglês (ou de qualquer língua estrangeira) é frequentemente desequilibrado, e isto é especialmente verdade em contexto profissional, uma vez que está intimamente relacionado com o tipo de tarefas que os trabalhadores desempenham dentro da empresa e com o tipo de setor a que a empresa pertence. Ao longo dos anos, este desequilíbrio tende a acentuar-se, acrescido do facto de que quando as empresas procuram formação em inglês feita à medida, tendem a procurar cursos que privilegiam as suas próprias necessidades, o que, por vezes, não abarca todas as competências linguísticas.

De acordo com a pesquisa que realizámos (embora tenhamos de mencionar que a nossa amostra é relativamente pequena), atualmente, em Portugal, a maioria dos empregadores coloca as suas exigências em termos de competências orais e escritas ao mesmo nível quando mencionam as tarefas em que exigem que os seus trabalhadores utilizem o inglês, tais como atendimento ao cliente, participação em reuniões, teleconferências, apresentação de apresentações, resolução de problemas com colegas de trabalho, redação de relatórios e documentos altamente especializados, atas, memorandos, e-mails, cartas, elaboração de instruções, regras e normas, comunicação oral diária com clientes e supervisores em países estrangeiros, gestão de redes sociais, comunicação ao telefone. Podemos, portanto, concluir que as competências orais e escritas são utilizadas simultaneamente, uma vez que se trata de organizações que comunicam em inglês na sua atividade empresarial diária.

Contudo, ao abordar o assunto com formadores que têm uma vasta experiência no ensino de inglês em contextos profissionais, estes chamaram a nossa atenção para o facto de os requisitos diferirem muito de acordo com os setores empresariais, com, por exemplo, a indústria do turismo e das viagens muito concentrada nas competências orais, enquanto que na banca, nas finanças e no direito, as empresas tendem a ser particularmente exigentes nas quatro competências linguísticas.

Tendo sempre presente que um modelo de quatro competências para o ensino do inglês tende presentemente a ser negligenciado, para efeitos desta secção e com base nos resultados da nossa pesquisa realizada com empregadores e formadores de inglês, apresentamos abaixo um resumo das tarefas realizadas em contexto profissional dividido por competências orais e escritas, bem como um conjunto de atividades desenvolvidas por formadores com o objetivo de preparar e/ou desenvolver a proficiência dos alunos nestas competências.

Falar e ouvir

Saudações em inglês, inglês ao telefone, conversa de circunstância em inglês/falar sobre o tempo (aqui podemos acrescentar a consciência cultural), fazer apresentações, participar em reuniões/conferências com supervisores, clientes,



colegas de trabalho no país e no estrangeiro, tratar de reclamações, conduzir uma negociação, atendimento ao cliente, resolução de problemas com colegas de trabalho. Para realizar estas tarefas, os funcionários devem ser capazes de compreender diferentes sotaques e dar seguimento às conversas, quer presencialmente quer ao telefone, devem saber como concordar e discordar, expressar opiniões, discutir, persuadir, conhecer e utilizar terminologia de acordo com a atividade empresarial.

Há muitas atividades que podem ser implementadas durante as sessões de formação para falar e escrever, como ver vídeos sem legendas e ouvir ficheiros áudio para identificar pequenos fragmentos de informação, chamar a atenção dos alunos para diferentes sotaques, obter a ideia principal, identificar pormenores, dar uma sequência ou identificar vocabulário específico, ouvir ficheiros áudio com exercícios de repetição para corrigir a pronúncia, exercícios com pares mínimos, exercícios de role-play, entrevistas, apresentações, sessões de brainstorming, debates.

Escrever e ler

Escrever, ler e compreender diferentes tipos de documentos relacionados com um determinado setor de atividade ou especialização como relatórios, contratos, instruções, regras e normas e outros documentos altamente especializados, memorandos, cartas, e-mails, atas, manuais de diferentes tipos, boletins informativos, anúncios de emprego, propostas comerciais, conhecimento e utilização da terminologia de acordo com a atividade comercial. Isto implica estruturar ideias, sequenciar, comparar, escrever sobre causa e efeito, descrever, definir, expressar opiniões, argumentar e persuadir, o uso correto de letras maiúsculas, regras ortográficas, abreviaturas, pontuação, sinais e símbolos, diferentes tipos de leitura de acordo com o tipo de documento ou o objetivo de leitura (leitura flutuante, leitura intensiva ou leitura extensiva).

Entre as muitas atividades destinadas a melhorar as competências escritas estão obviamente a redação dos diferentes tipos de documentos utilizados no sector empresarial/empresa, exercícios de construção de vocabulário, exercícios de expressões idiomáticas, transformação de frases, reformulação, exercícios de escrita criativa. Leitura e interpretação de diferentes tipos de textos, não só dos documentos mencionados, mas também de artigos de jornais e revistas, especializados ou não, que podem ser discutidos oralmente ou podem ser a base para escrever comentários, resumos. Exercícios de verdadeiro ou falso, escolha múltipla ou para preencher espaços em branco são também muito utilizados nas sessões de formação.

Curiosamente, os formadores que entrevistámos não mencionaram trabalhos específicos sobre conteúdos gramaticais, o que é inevitável no ensino/aprendizagem de qualquer língua, o que, sem dúvida, revela que houve uma mudança de paradigma.



A gramática é abordada em aulas/sessões de formação, mas não como um tema em si.

Embora tenhamos optado por separar tarefas e atividades nestes dois grupos, é mais do que evidente que todos dialogam no processo de ensino/aprendizagem e no uso que os indivíduos fazem deles, mas cabe salientar que no contexto profissional, quanto mais especializado e exigente o cargo que a pessoa ocupa, mais elevados e mais abrangentes são os requisitos em termos de domínio da língua inglesa.



Bibliografia

www.coe.int

Cunha, A. (2020). What type of English communication skills are required by employers?
Manuscript.

COUNCIL OF EUROPE. (2001). Common European framework of reference for languages: learning, teaching, assessment. Cambridge, U.K., Press Syndicate of the University of Cambridge.

Didiot-Cook, H., Gauthier, V., & Scheirlinckx, K. (2000). *Language needs in business. A survey of European multinational companies.* Working Paper. Paris: HEC Paris, Languages and Cultures Department working paper.

Duggan, S. J. (2009). What Business Wants: language needs in the 21st century. The Language Flagship, National Security Education Program. [documento online] Disponível em: <https://www.nsep.gov/sites/default/files/What%20Business%20Wants%20Report.pdf>

Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes.* Cambridge: Cambridge University Press.

International Journal of Education and Information Studies. ISSN 2277-3169 Volume 4, Number 1 (2014), pp. 59-63 © Research India Publications. Disponível em: <http://www.ripublication.com>

Macaro, Ernesto (2003). *Teaching and Learning a Second Language*, New York.

Obenaus, Wolfgang u.a. (1998) *Doing effective presentations in an intercultural setting.* Vienna: Uberreuter.



Competência cultural

Inglês internacional

A grande diversidade de pessoas que utilizam o inglês para a comunicação internacional está a crescer a uma escala sem precedentes e a difusão da língua inglesa não apresenta quaisquer indícios de paragem. Existe um número crescente de estudos sobre o fenómeno do inglês internacional, mas este é definido de várias formas na literatura e o que está incluído nestas definições difere consideravelmente. A maioria dos falantes de inglês, quer sejam 'nativos' ou 'não-nativos', não falam uma forma internacional de inglês. O inglês internacional é a ideia da língua inglesa como meio de comunicação global e o movimento para a criação de um padrão internacional de inglês. Muitas vezes, é referido como *Global English*, *World English*, *Common English*, *Continental English*, *General English*. *International English* e os termos listados acima referem-se a um desejo de uma língua padronizada, ou seja, o inglês padrão. Houve muitas propostas para tornar o inglês internacional mais acessível a pessoas de diferentes nacionalidades. O inglês básico é um exemplo, mas nunca conseguiu realmente fazer qualquer progresso. Também se tem argumentado que o inglês internacional é dificultado pela sua ortografia convencional.

As formas idênticas, mas diferentes de escrever palavras em inglês americano e britânico (*color vs. colour [cor]*, *fulfil vs. fulfill*, *aluminum vs. aluminium*) representam apenas um pequeno desafio para o público leitor internacional. As diferentes escolhas de palavras com o mesmo significado (*highway vs. motorway [auto-estrada]*, *lawyer vs. barrister [advogado]*) representa uma dificuldade ainda maior para um leitor internacional. O que é realmente problemático é o uso de expressões ou expressões idiomáticas específicas de um país ou região (por exemplo, derivado do basebol ou do golfe: Agora estás na grande liga! O seu desempenho não estava ao nível do par) que apenas certos falantes nativos de inglês compreenderiam. O inglês internacional é uma língua sem palavras e linguagem culturalmente específicas. Hoje em dia, devido ao movimento global de massas e à globalização do trabalho, tanto os utilizadores nativos como os não nativos do inglês são obrigados a falar uma forma da língua inglesa que possa ser amplamente compreendida. Portanto, ensinar o falante 'nativo' a comunicar em inglês internacional é tão importante como ensinar inglês a um estudante de segunda língua (L2). A comunicação é um processo de duas vias; por conseguinte, é importante que os falantes nativos de inglês sejam capazes de comunicar de uma forma que não inclua linguagem culturalmente específica, reduzindo o uso de léxicos controversos, jargão, linguagem sexista, *phrasal verbs* e discurso figurativo, e utilizando uma linguagem clara e concisa. (Jenkins, 2000).

Quando se utiliza ou ensina inglês internacional, é importante:



- usar uma língua que seja facilmente compreendida tanto por falantes nativos de inglês em todo o mundo, como por pessoas que falam inglês como língua estrangeira.
- escrever frases claras e curtas.
- escolher cuidadosamente as expressões idiomáticas.
- usar o humor de uma forma culturalmente sensível e uma língua culturalmente "neutra".
- evitar o uso de *phrasal verbs* (por exemplo, *to put someone off*; *to go on about*) e de expressões coloquiais (por exemplo, *to blow someone off*; *great to have you on board!*).
- escrever datas de forma a eliminar ambiguidades, por exemplo, escrevendo o mês na íntegra: 4 de março de 2016 em vez de 04/03/2016 (Reino Unido) ou 03/04/2016 (EUA).
- incluir o prefixo internacional com números de telefone e o nome do país em moradas.
- ser exato na utilização de moedas. Evitar escrever \$1000, mas incluir abreviaturas para especificar a moeda, *USD 1000*, *UD 1000* ou *CAD 1000*.

Consciência cultural

Tornar-se fluente numa língua também exige um certo nível de competência cultural. A competência cultural é a capacidade de compreender, comunicar e interagir eficazmente com as pessoas, apesar das suas diferenças culturais. A competência cultural inclui:

- - ter consciência de como as pessoas veem o mundo
- - desenvolver atitudes positivas em relação a culturas diferentes
- - conhecer práticas culturais únicas e perspetivas globais
- - desenvolver as competências de comunicação e de interação entre culturas.
- - adotar uma abordagem respeitadora, atenciosa e aberta às interações com outras nacionalidades, culturas e grupos étnicos.

Isto também inclui interações com indivíduos e grupos com culturas particulares percecionadas como socialmente superiores, iguais ou subordinadas. Os responsáveis do local de trabalho, incluindo empregadores, supervisores e representantes sindicais culturalmente competentes respeitam diversas formas culturais de conhecer, ver e viver, celebrando os benefícios da diversidade e têm a capacidade de compreender e aceitar as diferenças.



A *cultura* inclui língua, ideias, comunicações, tradições, crenças, valores, e diferentes instituições raciais, étnicas, religiosas ou sociais.

A *competência* é o potencial para trabalhar eficazmente dentro da cultura. A competência cultural é uma combinação de conhecimentos linguísticos da língua nativa de uma cultura, bem como a compreensão de quaisquer nuances culturalmente específicas.

Ao aprender uma língua, também se aprendem os diferentes elementos da língua falada e escrita - como gramática, pronúncia, gíria, e algumas expressões idiomáticas – contribuindo, assim, para a sua compreensão. Contudo, na verdade, a comunicação eficaz é mais do que conhecer a gramática correta e ter uma pronúncia perfeita. Se quisermos comunicar de forma significativa, devemos ter consciência das diferenças que existem entre a nossa cultura e a cultura do nosso país de acolhimento. A compreensão da competência cultural é tão importante como a aprendizagem da língua em si.

A língua é uma parte intrínseca daquilo a que chamamos cultura. A cultura é também constituída por subtilezas da comunicação não verbal dessa cultura. A cultura tem que ver com as normas adotadas pela sociedade quando um membro desse grupo lida com problemas, negocia questões e conflitos, vê as horas, prazos, etc. É importante compreender a competência cultural, bem como os conhecimentos da língua inglesa, a fim de ter sucesso na aprendizagem de uma nova cultura. A fim de evitar problemas de comunicação num ambiente de trabalho ou social, tanto a fluência linguística como a competência cultural são necessárias.

Familiarizarmo-nos com expressões comuns, comportamentos, comunicação não-verbal, níveis de comunicação direta, expressões informais de saudação e como expressar gratidão. Todos estes comportamentos culturais e sociais são muito importantes para integrarmos com sucesso essa cultura.

Não se deve subestimar a importância de praticar a língua, nem de dedicar tempo à construção de relações com falantes nativos.

Quando se aprende uma nova língua, é sempre muito útil fazer amizade com alguns falantes nativos. Podemos dizer-lhes que queremos ser informados se dissermos algo que seja gramaticalmente incorreto, se pronunciarmos mal uma palavra, se confundirmos palavras ou se confundirmos expressões, expressões idiomáticas, etc. Além disso, é importante observar como se comportam, como expressam os seus valores, como comunicam.



Bibliografia

https://en.wikipedia.org/wiki/International_English

<https://language-boutique.com/lost-in-translation-full-reader/international-english-an-alternative-to-us-or-uk-english.html>

<https://www.definitions.net/definition/international+english>

<http://makeitourbusiness.ca/blog/what-does-it-mean-be-culturally-competent>

<https://academiccommons.columbia.edu/doi/10.7916/D8F47NPX>

<https://ukenglishacademy.com/search/english-translation/3>

<https://www.ef.com/wwen/english-resources/english-idioms/>

<https://ininet.org/1-international-english-is-the-concept-of-the-english-language.html>

https://www.researchgate.net/publication/228769784_What_Is_International_English

<https://courses.lumenlearning.com/boundless-sociology/chapter/understanding-social-interaction/>

<https://www.etprofessional.com/5-reasons-why-native-speakers-need-to-learn-to-speak-english-internationally>



Comunicação não-linguística

A comunicação não-verbal é, geralmente, definida como o aspeto da comunicação que não é expresso em palavras. Tal como esta definição sugere, a comunicação não-verbal engloba uma vasta gama de comportamentos, alguns dos quais podem nem sequer ser considerados por todos como comportamentos. Assim, a par de comportamentos não-verbais mais óbvios como expressões faciais, vocais e posturais, de contacto, proxémicos e de olhar, podemos também indicar a atração física, a morfologia facial, assim como diferentes escolhas comportamentais: estilo de penteado, vestuário, e acessórios ou aparência em geral. (Hess U., 2016). Esta definição inclui os tons vocais e inflexões de um orador, mas exclui as palavras efetivamente utilizadas na conversa. (De Paulo e Friedman, 1998).

A comunicação não-verbal é um elemento extremamente importante, mas pouco estudado, da vida organizacional. A eficácia da comunicação nos negócios depende muito da capacidade de leitura e envio de mensagens não-verbais por parte dos trabalhadores. Desde a preparação para a entrevista de emprego até ao cumprimento das responsabilidades do seu posto de trabalho, os empresários estão constantemente a trocar e a interpretar comportamentos não-verbais. (Ravi S. Kudesia e Hillary Anger Elfenbein, 2015). A postura corporal desempenha um papel significativo na perceção de quem tem um estatuto hierárquico mais elevado, certos comportamentos podem revelar domínio, um bom contacto visual ajuda a construir uma melhor relação.

Mas o posto de trabalho não é um elemento isolado que funciona uniformemente entre empresas e setores de atividade. Os postos de trabalho não só apresentam uma grande diversidade em termos de estrutura, distribuição de poder, cultura, etc., mas também uma grande diversidade dentro de qualquer organização (por exemplo, mesmo numa universidade, os departamentos académicos diferem muito entre si).

A postura corporal é muito importante na interpretação da linguagem corporal. Ao contrário das expressões faciais, gestos e tons vocais, as posturas podem ser observadas a grande distância. Elas permitem-nos transmitir uma mensagem particular a uma audiência maior. (The Scientific Portal on Body Language).

A postura tem sido reconhecida como uma modalidade importante de comunicação afetiva em muitos domínios. Estudos comportamentais demonstraram que a postura pode comunicar categorias emocionais discretas, bem como dimensões afetivas. (Andrea Kleinsmith e Nadia Bianchi-Berthouze, 2007).

Tem-se verificado que posturas influentes têm impacto nos estados afetivos, bem como na interoção (a capacidade de perceber sinais corporais interiores). O nível de



ansiedade pode ser reduzido através da adoção de posturas influentes ou neutras (duas vezes por dia durante duas semanas). A capacidade de interoção aumentou em grupos de investigação após apenas duas semanas de treino. (Felicitas Weineck , Dana Schultchen, 2020).

As expressões faciais estão estreitamente ligadas ao nosso temperamento emocional. Dependendo da cultura, surpreender ou expressar emoções pode ser uma parte essencial das mensagens sociais. Na cultura japonesa e, em menor medida, na cultura britânica, é dado grande valor à não revelação das emoções, demonstrando assim as características desejadas de autocontrolo (Morris 2002). As pessoas com um estatuto hierárquico elevado tendem a sorrir menos em comparação com os trabalhadores com estatuto inferior ou com os subordinados. No entanto, nas interações humanas, sorrir não significa necessariamente submissão, mas sim resposta positiva e espontânea. Paul Ekman identificou 18 tipos de sorrisos e propôs que poderão existir até 50 no total. (Paul Ekman, 2021). O Sistema de Codificação da Ação Facial (FACS), desenvolvido pelo mesmo autor, é um sistema abrangente, anatomicamente orientado para descrever todo o movimento facial visualmente discernível. Este sistema decompõe as expressões faciais em componentes individuais do movimento muscular, denominadas Unidades de Ação (UA). O FACS pode também permitir uma maior consciência e sensibilidade a comportamentos faciais subtis. Tais capacidades são úteis para psicoterapeutas, entrevistadores e qualquer pessoa que trabalhe em comunicação. É utilizado como reforço da inteligência emocional humana e da empatia.

A importância da expressão facial nos negócios: A pesquisa publicada por Allison S. Gabriel e Jennifer D. Acosta (2015) revela que as manifestações emocionais positivas dos trabalhadores tiveram maior influência nas avaliações de desempenho em contextos de menor familiaridade. Assim, as manifestações emocionais positivas serviram como sinal de bom desempenho quando havia informação pré-existente limitada sobre o trabalhador.

A háptica é uma forma de comunicação não-verbal que envolve o toque. O toque é necessário para o desenvolvimento social humano, e pode ser acolhedor, ameaçador, ou persuasivo. Vários tipos de toque incluem o toque social-bem-educado, toque funcional-profissional, amizade-afeto, toque amor-intimidade e toque de excitação sexual. O toque pode ser uma ferramenta eficaz para comunicar mensagens no âmbito de equipas de trabalho, mas os gestores e subordinados devem estar conscientes de que mesmo um simples gesto pode causar mal-entendidos. Uma mão no ombro pode significar apoio para uma pessoa e provocar uma resposta negativa noutra. (Hans e Sr. Emmanuel Hans, 2015)



A proxémica é o estudo de como o espaço é utilizado nas interações humanas. Por exemplo, a autoridade pode ser comunicada pela altura a partir da qual uma pessoa interage com outra. Se uma pessoa está de pé enquanto a outra se senta ou se deita, a pessoa de pé colocou-se numa posição de autoridade. (Amy Haddad, 2019). Outro dos aspetos da proxémica é a distância mantida entre as pessoas quando estão a comunicar. As quatro zonas de distância são as seguintes (Edward T. Hall, 1990):

- Distância íntima, envolvendo contacto direto
- Distância pessoal, variando entre 30 cm e 1,5 metros. Assuntos de interesse pessoal podem ser discutidos à distância de um braço, enquanto se mantém contacto físico, como por exemplo, dar as mãos.
- Distância social, variando entre 1,5 e 3,5 metros. Um discurso mais formal de negócios e social ocorre a esta distância.
- Distância pública, variando de 3,5 e 7,5 metros ou mais. Não é possível estabelecer nenhum contacto físico e há muito pouco contacto visual direto.
- Entradas inesperadas no espaço pessoal podem levar a reações negativas, especialmente se nos encontramos numa situação em que alguém viola o nosso espaço deliberadamente.
- A cinética é o estudo da forma como as pessoas utilizam os movimentos corporais quando comunicam com outras pessoas.

Existem três tipos principais de gestos: adaptativos, simbólicos e ilustrativos. Os adaptativos são comportamentos e movimentos comoventes que indicam estados internos tipicamente relacionados com a excitação ou a ansiedade. Os gestos adaptativos podem ser direcionados para o eu, objetos ou outros. Em situações sociais regulares, estes gestos resultam de mal-estar, ansiedade, ou de um sentimento geral de que não estamos a conseguir controlar o ambiente que nos rodeia. Muitos de nós, subconscientemente, clicamos nas canetas, abanamos as pernas, ou utilizamos outros gestos adaptativos durante as aulas, reuniões, ou enquanto esperamos como uma forma de fazer algo com a nossa energia em excesso. Comportamentos comuns de autotoque como arranhar, mexer o cabelo, ou agitar os dedos ou as mãos são considerados autoadaptadores. Alguns manifestam-se internamente, como a tosse ou os sons de clarificação da garganta. Os smartphones tornaram-se dispositivos de adaptação comuns, uma vez que as pessoas podem mexer nos seus telemóveis para ajudar a diminuir a ansiedade.

Os *gestos simbólicos* são gestos que têm um significado específico consensual. Tais gestos são ainda diferentes dos sinais utilizados pelas pessoas com deficiência auditiva.



Os *gestos ilustrativos* são o tipo de gesto mais comum e são utilizados para ilustrar a mensagem verbal que acompanham. Por exemplo, pode-se utilizar gestos manuais para indicar o tamanho ou a forma de um objeto. (Hans e Sr. Emmanuel Hans, 2015)

A *oculésica* é o estudo do movimento dos olhos, do comportamento dos olhos, do olhar, e da comunicação não-verbal relacionada com os olhos. O comportamento ocular é uma parte crucial da comunicação não-verbal e um requisito essencial da interação presencial. O aspeto mais importante da oculésica é o contacto ocular que permite estabelecer canais de comunicação, a disponibilidade de sinais para a interação, a escuta, o imediatismo e a intimidade. A ausência de contacto visual gera atribuições negativas, incluindo indelicadeza, falsidade, insinceridade, animosidade. (Peter A. Andersen, 2015)

A *olfática* é o estudo do olfato e da forma como é interpretado. Investigadores da área de ciências sociais descobriram que a sensação olfativa tem uma forte influência na interação social. A data do estudo indica que uma percentagem significativa de adultos está consciente e é influenciada pelo olfato no seu ambiente. Na pesquisa de Amy Wrzesniewski (1999), pediu-se a 452 participantes que classificassem a relativa conveniência da perda permanente do seu olfato, da sua audição num ouvido, ou do seu dedo mindinho esquerdo. Cerca de 50% dos sujeitos classificaram a perda do olfato como sendo a mais inaceitável. Esta conclusão apoia a ideia de uma grande variabilidade na perceção da importância do olfato na vida.

Código de vestuário. Um código de vestuário é um conjunto de padrões que as empresas desenvolvem para ajudar a fornecer aos seus trabalhadores orientações sobre o que é apropriado vestir para trabalhar. Os códigos de vestuário variam entre o formal e o casual, dependendo das necessidades do local de trabalho individual e dos clientes que serve.

A formalidade do código de vestuário no local de trabalho é, normalmente, determinada pelo número e tipo de interações que os trabalhadores têm com os consumidores ou clientes no local de trabalho. Nos locais de trabalho frequentados por clientes que esperam que os seus assessores exibam profissionalismo e integridade, o traje é, muitas vezes, formal. Isto inclui escritórios de advogados, empresas de consultoria financeira, bancos, e algumas grandes empresas.

No entanto, mesmo estas organizações estão a relaxar os seus códigos de vestuário. Por exemplo, o gigante bancário J.P. Morgan Chase & Co. permite agora que os seus trabalhadores se vistam de modo casual a maior parte do tempo. Numa visita a uma sociedade de advogados, notou-se que os trabalhadores estavam vestidos de forma casual, mas a maioria tinha casacos pendurados nas portas dos seus escritórios. Isto permitia-lhes trabalhar confortavelmente e, no entanto, permanecer preparados para



uma interação inesperada com o cliente em qualquer altura. (Susan M. Heatfield, 2020).



Bibliografia

Andersen, Peter A. (2015). Eye Behavior - Andersen - Major Reference Works - Wiley Online Library.

Edward T.Hall. (1990) The Hidden Dimension. (PDF) Edward T. Hall- The Hidden Dimension | Camille J Mangaran - Academia.edu

Gabriel, Allison S. and Jennifer D. Acosta (2015). Journal of Business and Psychology. The Value of a Smile: Does Emotional Performance Matter More in Familiar or Unfamiliar Exchanges? | SpringerLink

Haddad, Amy, (2019). Respectful Communication in an Information Age. Health Professional and Patient Interaction.

Hans, Dr. Anjali and Mr. Emmanuel Hans. Kinesics, Haptics and Proxemics: Aspects of Non -Verbal Communication. Journal Of Humanities And Social Science, 2015. H020244752.pdf (imagochrististudio.org).

Heatfield, Susan M. (2020) Your Dress Code Provides a Useful Guide for Employees (thebalancecareers.com).

Hess U., Nonverbal Communication. In: Howard S. Friedman (Editor in Chief), Encyclopedia of Mental Health, 2nd edition, Vol 3, Waltham, MA: Academic Press, 2016, pp. 208-218. Berlin, Germany.

Commu | Nonverbal Communication | Communication (scribd.com).

Kleinsmith, Andrea and Bianchi-Berthouze, Nadia. Recognizing Affective Dimensions from Body Posture. Berlin: Springer.

Recognizing Affective Dimensions from Body Posture | SpringerLink.

Kudesia, Ravi S. and Hillary Anger Elfenbein. Nonverbal communication in the workplace. (PDF) Nonverbal communication in the workplace (researchgate.net).

Nonverbal World - The world without words: Reading Body Language - Common Postures (nonverbal-world.com).

Odor and Affect: Individual Differences in the Impact of Odor on Liking for Places, Things and People | Chemical Senses | Oxford Academic (oup.com), 1999.

Paul Ekman blog, 2021, The science of smiling. Science of Smiling | Types of Smiles | Paul Ekman.



People watching: The Desmond Morris Guide to Body Language, Vintage Books, London, 2002.

Weineck, Felicitas, Dana Schultche (2020). Using bodily postures to reduce anxiety and improve interoception: A comparison between powerful and neutral poses – PubMed (nih.gov).

Aptidões e competências profissionais

Introdução

O adjetivo “Profissional” é definido pelo dicionário Cambridge (2021) como “*having the qualities that you connect with trained and skilled people, such as effectiveness, skill, organization, and seriousness of manner*” (ter as qualidades que se relacionam com pessoas treinadas e qualificadas, tais como eficácia, habilidade, organização e seriedade de conduta), sendo um termo bastante amplo e com múltiplas interpretações. “Competências profissionais” é uma expressão abrangente que engloba uma série de competências essenciais para a obtenção de um emprego, assim como as competências necessárias para um trabalho bem sucedido. Para efeitos desta investigação, dá-se destaque às competências transversais e de empregabilidade.

A. Competências transversais

De acordo com o assinalado pela pesquisa de campo e online realizada no Chipre para o Resultado Intelectual 1.1 do projeto, atualmente, os trabalhadores cipriotas carecem de competências transversais.

Tal como relatado pelos empregadores no Chipre e em todo o mundo, estas competências são consideradas essenciais para uma carreira de sucesso, pelo que a aquisição e desenvolvimento de competências transversais e a capacidade de desenvolver e utilizar eficientemente as da língua inglesa, em particular, são vitais, uma vez que os negócios são sobretudo conduzidos em inglês.

As expressão “competências transversais” é, em si mesma, uma expressão muito ampla, podendo incluir um leque de diferentes competências. De acordo com o conhecido sítio web de recrutamento Targetjobs (2021), as dez principais competências que os empregadores procuram nos trabalhadores licenciados são a consciência comercial, comunicação, trabalho em equipa, negociação e persuasão, resolução de problemas, liderança, organização, perseverança e motivação, capacidade de trabalhar sob pressão e confiança.

Os executivos de topo no setor do *coaching*, membros do *Forbes Coaches Council* (Forbes, 2019), identificaram também competências tais como empatia, capacidade de influenciar os pares, inteligência emocional, curiosidade e positividade, escuta ativa, humildade, competência de comunicação, resolução criativa de problemas, resiliência, capacidade de observação, capacidade de contextualização, vontade de fazer perguntas, coragem para fazer recomendações, construção de relações, e autoconhecimento como necessárias para ter sucesso ao entrar no mercado de trabalho.

De todas as competências mencionadas, comunicação, negociação e persuasão, resolução de problemas e escuta ativa serão mais exploradas abaixo, uma vez que são frequentemente incluídas em artigos relevantes e outros recursos.

1. Comunicação



A comunicação no local de trabalho pode ser definida como “o processo de troca de informações e ideias, tanto verbais como não verbais, entre uma pessoa/grupo e outra pessoa/grupo dentro de uma organização”. Isto inclui e-mails, mensagens de texto, notas, chamadas, etc.”. (Faizal, 2019).

A comunicação é uma das competências essenciais reportadas com mais frequência, o que não é surpreendente, uma vez que uma comunicação eficaz é fundamental para a realização do trabalho, mas também melhora o trabalho em equipa, pode aumentar o envolvimento e a satisfação dos trabalhadores, gera confiança, evita mal-entendidos, ambiguidades e problemas, o que, por sua vez, pode melhorar a produtividade (Proofhub, 2021). Além disso, a falta de comunicação ou os erros de comunicação podem ter efeitos prejudiciais na produtividade dos trabalhadores e podem causar frustração e confusão (The Alternative Board, 2019).

Um dos aspetos significativos da comunicação que foi destacado na pesquisa de campo é o das conversas informais no trabalho que podem ter lugar com colegas, clientes, ou outros intervenientes relevantes. A comunicação informal é altamente benéfica tanto para empregadores e trabalhadores, como para a organização em geral, pois pode melhorar o trabalho em equipa, construir relações fortes dentro e fora de uma empresa e criar um sentimento de pertença, embora possa levar à desinformação em massa se não for conduzida com razoabilidade ou se for causada por má comunicação linguística (Bamboo HR, 2021). É óbvio, portanto, que é importante que os trabalhadores estejam conscientes da linguagem funcional relevante e sejam capazes de ter uma conversa informal no trabalho em inglês.

Uma das dificuldades que pode impedir a comunicação é a língua (Faizal, 2019). Por exemplo, uma comunicação eficaz requer uma escuta ativa, que pode não ser alcançada se uma parte da comunicação não tiver a eficiência linguística para ser capaz de compreender a outra, por isso é importante incluir um módulo relevante num curso de Inglês Profissional no qual as barreiras linguísticas comuns sejam explicadas e possíveis formas de as evitar.

2. Negociação e Persuasão

A capacidade de persuadir e negociar com sucesso é um elemento essencial para profissões específicas como o marketing, vendas, publicidade e compras (Wigan e Leigh College, 2021), mas são também importantes na vida quotidiana e no local de trabalho em geral, independentemente da indústria ou da profissão em específico.

Como Behrmann (2016) descreve, a negociação é necessária em qualquer ambiente de trabalho, desde gestores que negociam e persuadem quando e como delegar tarefas aos trabalhadores, gerem colaborações entre empresas, tratam de queixas e tratam da gestão de conflitos internos, dentro de equipas e externamente entre parceiros de negócios ou outros colaboradores. Negociar numa língua estrangeira pode ser particularmente desafiante, uma vez que a negociação é, na sua essência, um ato linguístico, pelo que o conhecimento de vocabulário relevante é essencial. Existem também diferenças culturais nos métodos de negociação, das quais os



empregados devem estar conscientes a fim de diminuir qualquer ansiedade que possa causar, bem como evitar mal-entendidos.

3. Resolução de problemas

A resolução de problemas é uma competência universal, necessária para qualquer profissão e indústria, uma vez que a capacidade de lidar e superar com sucesso os desafios, quer sejam diários, mais pequenos ou mais complicados e difíceis, é de grande importância em qualquer atividade. Para resolver eficientemente um problema, primeiro é necessário defini-lo antes de discutir possíveis soluções (Careerbuilder, 2017), pelo que são essenciais a clareza e a compreensão correta das questões a tratar, bem como a capacidade de discutir, o que realça ainda mais a importância da capacidade de comunicar com eficácia em inglês.

4. Escuta ativa

A escuta ativa é um método de comunicação originalmente utilizado no aconselhamento, formação e resolução de conflitos, em que o ouvinte responde ao orador com o que ele ouve, reafirmando ou parafraseando o que ouviu nas suas próprias palavras, para confirmar o que ouviu e, além disso, para confirmar a compreensão de ambas as partes (Rogers & Farson, 1957). Tornou-se agora uma competência transversal significativa no local de trabalho, o que pode melhorar a comunicação. Por exemplo, ao fazer entrevistas de trabalho, pode demonstrar ao entrevistador que está interessado na organização e que tem competência para trabalhar em equipa (Doyle, 2020); por conseguinte, é importante ser capaz de compreender o ouvinte e parafrasear o que ele diz, o que pode ser ainda mais desafiante se ele falar numa língua não nativa do ouvinte.

B. Competências de empregabilidade

Para obter um emprego hoje em dia, é essencial preparar um CV forte e profissional e uma carta de apresentação, estar consciente de como e onde procurar emprego, bem como de como ter sucesso nas entrevistas de emprego, o que pode ser mais difícil se o nível de inglês do candidato for baixo. Como reportado na pesquisa de campo, a maioria dos anúncios de emprego no Chipre são em inglês e exigem um CV e uma carta de apresentação também em inglês. Além disso, a entrevista pode também ser conduzida em inglês, pelo que competências profissionais sólidas não só na língua materna, mas também em inglês, são ainda mais importantes para os desempregados, bem como para os indivíduos que procuram uma mudança de carreira ou de empregador.

1. Elaboração do CV e da Carta de Apresentação

A primeira impressão do potencial empregador de um funcionário é o CV e a carta de apresentação que este apresenta com a sua candidatura ao emprego. Ter um CV consistente, conciso, mas convincente, à disposição, é mais importante do que nunca no mercado de trabalho competitivo atual. É, portanto, essencial que um indivíduo consiga elaborar um bom CV, sem erros, adaptado aos interesses do empregador,



utilizando vocabulário relevante e profissional e a terminologia correta (EF English Live, 2018).

A maioria das organizações continua a exigir uma carta de apresentação e esta é de grande importância, pois pode ajudar um candidato a destacar-se das centenas de candidaturas que os empregadores analisam todos os dias. À semelhança do que é mencionado acima sobre a elaboração de um CV, uma carta de apresentação deve comunicar claramente que o candidato está interessado no cargo, bem como na empresa. Deve ser personalizada e incluir palavras-chave, não deve ter erros ortográficos, gramaticais ou de língua e deve incluir linguagem relevante, profissional e apropriada (McNeill, 2019).

2. Procurar emprego

A procura de emprego pode ser longa e demorada, uma vez que pode levar meses a conseguir-se um emprego; consequentemente, as capacidades de procura de emprego são vitais. Existe um grande número de conselhos de emprego online a nível nacional e internacional, por isso é importante estar ciente da posição e da indústria em que se está interessado. Além disso, candidatar-se a todo e qualquer emprego pode ser uma perda de tempo, assim como criar uma rede de contactos às cegas. Além disso, construir um perfil em sítios web profissionais, como o LinkedIn, pode ajudar no trabalho em rede e ajudar a obter um emprego mais rapidamente (The Undercover Recruiter, 2021). Para poder procurar emprego eficazmente, são necessários fortes conhecimentos de língua inglesa, uma vez que a maioria dos anúncios de emprego no Chipre e em todo o mundo são escritos em língua inglesa. Por conseguinte, é fundamental que um trabalhador seja capaz de compreender plenamente os requisitos de cada posto para o qual se candidata, o que lhe permitirá preparar um CV e uma carta de apresentação personalizados e à sua medida.

3. Entrevistas de emprego

Uma entrevista de emprego é, provavelmente, a parte mais significativa do processo de procura de emprego, pois é o passo final e mais determinante antes da obtenção do emprego. Ao mesmo tempo, pode ser uma experiência desgastante, especialmente se não for conduzida na língua materna do candidato e se o candidato tiver estado desempregado durante um longo período de tempo; portanto, ser bem sucedido numa entrevista de emprego requer uma preparação cuidadosa. O candidato deve praticar responder a perguntas comuns sobre si próprio, qualquer experiência relevante que tenha, e as razões que o levaram a candidatar-se ao emprego, e também ser capaz de responder a questões de competência e hipotéticas usando linguagem profissional e evitando desviar-se do assunto (British Council, 2020). É também de importância significativa para o candidato ser capaz de demonstrar as suas competências de apresentação, uma vez que os empregadores pedem frequentemente aos candidatos para prepararem uma breve apresentação sobre si próprios ou sobre um tópico específico durante uma entrevista; uma



competência que os empregadores valorizam muito, tal como a pesquisa de campo realizada para a primeira parte demonstrou.



Bamboo HR (2021). *HR Glossary: Informal Communication*. Disponível em: <https://www.bamboohr.com/hr-glossary/informal-communication/> Bamboo HR.

Behrmann, M. (2016). *Negotiation And Persuasion. The Science And Art Of Winning Cooperative Partners*. Hogrefe.

British Council (2020). *Job Interviews*. Disponível em: <https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/business-magazine/job-interviews>. British Council.

Cambridge dictionary (2021). *Definition of 'professional'*. Cambridge University Press. Disponível em: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/professional>

Careerbuilder (2017). *What are problem-solving skills and why are they important?* CareerBuilder. Disponível em: <https://www.careerbuilder.com/advice/what-are-problemsolving-skills-and-why-are-they-important>

Constantinescu, GC. (2015, November 24-26). *Language Differences in the Negotiation. Applications for the recruitment negotiations on the work market* [Paper presentation]. NEDES 2015: 9th International Conference on Non Discrimination and Equal Opportunities.

Doyle, A. (2020). *Important Active Listening Skills and Techniques*. The Balance Careers. Disponível em: <https://www.thebalancecareers.com/active-listening-skills-with-examples-2059684>

EF English Live (2018). *7 Steps To A Great English CV*. EF English Live. Disponível em: <https://englishlive.ef.com/blog/career-english/7-steps-great-english-cv/>

Expert Panel, Forbes Coaches Council (2019). *15 Soft Skills You Need To Succeed When Entering The Workforce*. Forbes. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/01/22/15-soft-skills-you-need-to-succeed-when-entering-the-workforce/>

Faizal, F. (2019) *What Is Workplace Communication & Why Does It Matter?* Feedough. Disponível em: <https://www.feedough.com/what-is-workplace-communication-why-does-it-matter/>

Kashyap, S. (2021). *Here's How Effective Communication is in the Hands of 73% of Professionals*. Proofhub. Disponível em: <https://www.proofhub.com/articles/effective-communication>



Krause, L. (2019). *The effects of poor communication in the workplace*. The Alternative Board. Disponível em: <https://www.thealternativeboard.com/blog/the-effects-of-poor-communication-in-the-workplace>

McNeill, J. (2019). *Why Cover Letters Are Still Important, And How To Write One*. Hays. Disponível em: <https://social.hays.com/2019/06/14/why-cover-letters-important-how-to-write/>

Rogers, C.R., Farson R.E (1957). *Active Listening*. University of Chicago, Industrial Relations Center.

Target Jobs (2021). *What are the top 10 skills that'll get you a job when you graduate?* Target Jobs. Disponível em: <https://targetjobs.co.uk/careers-advice/career-planning/273051-the-top-10-skills-thatll-get-you-a-job-when-you-graduate>.

Tomerson, J. (2021). *6 Clever Ways to Improve Your Job Search Tactics*. The Undercover Recruiter. Disponível em: <https://theundercoverrecruiter.com/6-clever-ways-improve-your-job-search-tactics/>

Wigan and Leigh College (2021). *Persuading, Influencing and Negotiating Skills*. Wigan and Leigh College. Disponível em: <https://libguides.wigan-leigh.ac.uk/c.php?g=667800&p=4736456>



Comunicação online e competências telefónicas

As competências de comunicação online são essenciais para o sucesso no século 21. A Internet e a recente expansão das plataformas de redes sociais online oferecem uma grande variedade de oportunidades de comunicação que a maioria de nós utiliza regularmente nos dias que correm. A comunicação digital no local de trabalho está associada ao bem-estar no trabalho (Okkonen, Bordi, Mäkinemi, & Heikkilä-Tammi, 2018).

Existem várias diferenças subtis entre a comunicação online (com palavras escritas e imagens) e a comunicação presencial com outras pessoas. Muitas pessoas falham na comunicação online adequada e podem parecer dissimuladas, desajeitadas ou até rudes. A maior dificuldade é que nos falta um elemento crítico na comunicação online: a comunicação não verbal.

A comunicação online pode ser:

- Síncrona - em “tempo real”, por exemplo através de mensagens de texto ou através de um “chat”.
- Assíncrona - quando os participantes comunicam no seu próprio tempo; por exemplo, respondendo a mensagens que foram publicadas num fórum online.

As competências de comunicação online necessárias que devem ser equacionadas e desenvolvidas são:

1. Netiqueta

Netiqueta ou o desenvolvimento de um conjunto de comportamentos que favorecem a facilidade de comunicação através da web. Embora tenhamos a tendência para pensar que as aplicações de teleconferência como o Zoom e o Google Meet são plataformas em tempo real ao vivo, estão, na verdade, sujeitas a vários intervalos que podem inibir o fluxo livre de comunicação entre os participantes.

A palavra netiqueta é uma combinação de “net” (da internet) e “etiqueta”. Significa respeitar as opiniões dos outros utilizadores e mostrar cortesia ao publicar as suas opiniões em grupos de discussão online (BBC, 2012). Ao trabalhar e comunicar em espaços online partilhados, é importante:

- Tratar os outros com cortesia e respeito
- Proteger a confidencialidade e segurança pessoal
- Não enviar e-mails não solicitados
- Evitar ataques pessoais
- Aprender e aplicar as regras da comunidade



- Evitar cometer ou apoiar o plágio
- Compreender e respeitar os direitos de autor

2. Construir uma *persona* online e uma imagem de marca

Criar uma imagem profissional online vestindo e representando o papel, independentemente do local, significa vestir-se para reuniões e conferências online como se faria no escritório. Isto inclui também demonstrar o seu valor, competências comercializáveis e qualidades através da presença de uma empresa nas redes sociais online, intranet e internet.

Ter cuidado com o que se publica online. Assim que estiver disponível, poderá não ser recuperável. Tudo é possível com informações que chegam à internet. Podem tornar-se virais. Ficam armazenadas em algum lugar e podem ser encontradas através de pesquisas. O que publica pode facilmente afetar os seus relacionamentos e a sua carreira, se não agora, então possivelmente no futuro. Portanto, seja sempre, pelo menos, um pouco cauteloso nas suas interações online.

Opte por promover uma imagem positiva e profissional de autoimagem online (McGilvery, 2012). É essencial perceber que quando publica uma imagem, comentário, etc. online, isso fica lá para sempre. Deve ter em mente, no entanto, que “Liberdade de expressão não significa liberdade de consequências” (Oxley, 2010). Um problema potencial é que os empregadores verificam as informações sobre os potenciais candidatos em online (TheManifest, 2020).

3. Fazer apresentações

Atualmente, as reuniões virtuais não têm a presença espacial dos eventos presenciais. A dinâmica de trabalhar num ambiente da web em “tempo real” é diferente de uma presença pessoal, onde um participante tem a vantagem porque as conversas não são prejudicadas pelo lapso de tempo, também é possível perceber melhor as dicas não verbais dos participantes e a alternância na participação é menos silenciosa. Para mitigar estes problemas, o roteiro ensinará os alunos a navegarem e gerirem estes problemas (Slack, 2020).

Esclareça a sua perspetiva. Tente evitar falar ou escrever de forma dogmática e impessoal, evite frases como “É um facto que...”, pois não deixam espaço para a perspetiva dos outros. Então, por que não começar com “Eu acho...”? Quando está a estudar um curso, pode apresentar os pontos de vista de outra pessoa; em caso afirmativo, diga de quem são, talvez através de uma citação e reconhecimento (OpenLearn, 2020).



Expressar empatia durante a comunicação online pode ser difícil. Na nossa vida quotidiana, a nossa linguagem corporal e outras pistas não-verbais emitem uma série de informações para os outros. Estes sinais fornecem perceções importantes sobre o nosso humor, pensamentos e emoções. Na era das salas de conferências virtuais, as pistas não-verbais costumam falar mais alto do que as nossas palavras. Abaixo estão alguns conselhos:

- Preste atenção à sua linguagem corporal,
- Os seus olhos e cabeça estão a fazer a maior parte da comunicação não-verbal,
- Limite os gestos com as mãos, pois tendem a ficar exagerados no vídeo, especialmente se estiver sentado muito perto da câmara.

4. Participar em reuniões

A dinâmica é diferente numa reunião online; as interações não são tão fluidas como seria de se esperar numa reunião presencial. As convenções sociais nem sempre se aplicam às interações online e devem ser feitas concessões para atrasos e qualidade da ligação.

Praticar a escuta ativa durante as reuniões online. Parafrasear o que os outros disseram e depois responder com a sua perspetiva sobre o tópico discutido é uma forma eficaz de informar os colegas que ouviu o que eles disseram e que validou a sua perspetiva, dando a sua opinião sobre o assunto (Mendoza, 2020).

Reconhecer antes de divergir. Antes de discordar de alguém, tente resumir o ponto de vista da outra pessoa com as suas próprias palavras. Assim, os outros saberão que está a tentar compreendê-los e será mais provável que levem a sua opinião a sério.

Dar e receber *feedback* construtivo dos seus colegas. Além de ouvir ativamente, diga aos outros como pode sentir-se em determinadas situações com as ações ou o trabalho deles e tenha a mente aberta quanto ao *feedback* que receber em troca.

Melhorar a conectividade humana. Ouça, incline-se e mantenha o contacto visual. Todos são sinais de escuta empática - sem dúvida, a nossa aptidão humana mais poderosa.

5. Uso da linguagem

Utilizar linguagem clara e concisa, livre de jargão e linguagem culturalmente específica, tais como: *palavrões*, *phrasal verbs* e expressões idiomáticas; a utilização de entoação e pausas quando se fala para facilitar a comunicação.



Manter as coisas simples. A clareza é fundamental. Se conseguir explicar algo complexo de uma forma simples e fácil de compreender, está a fazê-lo corretamente. Use o jargão da indústria como apropriado, mas não vale a pena distanciar-se do seu público usando palavras complicadas se não forem necessárias.

Evitar “irritar-se”. Se lê algo que o ofende ou perturba, é muito tentador dar uma resposta e clicar em “Enviar” - mas não o faça! As discussões online e as trocas no Twitter parecem ser particularmente propensas a tais “irritações”, e podem evoluir no sentido de uma espiral de mensagens exaltadas. Portanto, se sentir a sua temperatura a subir enquanto escreve, guarde a sua mensagem, faça uma pausa ou pense melhor - não clique em “Enviar”.

Demorar algum tempo a escrever uma resposta adequada. Uma grande diferença entre a comunicação online e presencial é que temos tempo para elaborar respostas melhores e mais ponderadas. Isto significa que se pode dizer o que está certo, evitar respostas irreversíveis, e fazer com que o seu ponto de vista seja mais claro. Se estiver envolvido numa conversa de conflituosa, este tempo extra pode ser a diferença entre remediar uma situação e elevá-la ao nível seguinte. Já ninguém espera respostas instantâneas online. Aproveite o tempo extra para escrever uma boa resposta (Pham, 2019).

Evitar a utilização de “MAIÚSCULAS”. Pode usá-las para chamar a atenção para algo importante, basta ter cuidado para não tentar transmitir que está zangado ou aborrecido com alguma coisa.

Fazer corresponder respostas em extensão e tom. Se alguém o elogiar em 6 frases, responder com um “obrigado”, faz com que pareça indiferente. Acrescente alguma substância à sua resposta e mostre que efetivamente se interessa. Algo do género: “Obrigado! Ouvir isso significa realmente muito para mim”.

6. Competências ao telefone

Estas centram-se em chamadas efetuadas, recebidas e de angariação, e como desenvolver as competências telefónicas e a personalidade de uma pessoa através da preparação, prontidão na voz, atendimento de chamadas de trabalho, controlo da chamada, voz e tom, honestidade sobre as desculpas, fornecimento de horários e feedback de chamadas de retorno viáveis, lidar com perguntas difíceis e agressividade, não tomar as coisas a título pessoal. Isto também inclui SMS e WhatsApp.

Pratique o agradecimento, o reconhecimento e o apoio às pessoas. As pessoas não conseguem vê-lo acenar com a cabeça, sorrir ou franzir o sobrolho quando lê as suas



mensagens. Assim, se não obtiverem reconhecimento, podem sentir-se ignoradas e desencorajadas de colaborar posteriormente.

Mostre claramente as suas emoções via SMS e WhatsApp. As emoções podem ser facilmente mal compreendidas quando não se conseguem ver rostos ou linguagem corporal. As pessoas podem não perceber quando está a brincar, e uma piada de uma pessoa pode não ser divertida para outra pessoa. Deve estar sempre ciente do(s) recetor(es) da sua mensagem, particularmente porque pessoas de culturas e origens muito diferentes podem ler o que escreve online. O que lhe parece engraçado pode ser ofensivo para outras pessoas.



Bibliografia

BBC. (2012). Extraído de: What is netiquette?: Disponível em: <http://www.bbc.co.uk/webwise/guides/about-netiquette>

Jamiai, A. (2019). The Role of Netiquettes in Establishing Relationships in Virtual Learning Communities. *International Journal of Language and Literary Studies*, 1(2), 46-59. doi:10.36892/ijlls.v1i2.29

McGilvery, C. (2012). *Promoting Responsible and Ethical Digital Citizens*. Extraído de: Education World. Disponível em: https://www.educationworld.com/a_tech/responsible-student-technology-use.shtml

Mendoza, N. (2020). Extraído de 6 ways to best express empathy in Zoom meetings. Disponível em: <https://www.techrepublic.com/article/6-ways-to-best-express-empathy-in-zoom-meetings/>

Okkonen, J., Bordi, L., Mäkinemi, J.-P. I., & Heikkilä-Tammi, K. (2018). Communication in the Digital Work Environment: Implications for Wellbeing at Work. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 8(S3), 19-48. doi:10.18291/njwls.v8iS3.105275

OpenLearn. (2020). Extraído de: Collaborative problem solving for community safety, Online communication skills: Disponível em: <https://www.open.edu/openlearn/ocw/mod/oucontent/view.php?id=65953§ion=2.3>

Oxley, C. (2010). Digital citizenship: Developing an ethical and responsible online culture. *ACCESS*, 25(3), 5-9. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED518512.pdf>

Pham, C. (2019). Extraído de: How to Write an Email Response Professionally in Every Situation?: Disponível em: <https://ejoy-english.com/blog/how-to-write-an-email-response-professionally-in-every-situation/>

The Manifest. (2020). Extraído de: 4 in 5 businesses have rejected a job candidate based on social media content.



Conclusão

O local de trabalho atual está a mudar rápida e drasticamente no que diz respeito a aptidões e competências. As exigências impostas aos funcionários tornaram-se mais prementes, e a necessidade de pessoas formadas, ágeis e inventivas também aumentou. Para acompanharem as rápidas mudanças e os ambientes de trabalho em rápida transformação, os profissionais devem constantemente renovar, atualizar ou melhorar as suas qualificações. De facto, recentemente, o estudo "Sloan Management Review and Deloitte's 2018 Digital Business Global Executive Study and Research Project", que entrevistou 4.300 executivos e profissionais de todo o mundo, concluiu que 90% dos inquiridos consideram que precisam de atualizar as suas competências, pelo menos, anualmente, e 44% veem o desenvolvimento como um exercício contínuo ao longo de todo o ano (Education First, 2020, p. 14).

Há muitos anos que o conhecimento de línguas, especialmente do inglês, tem sido uma competência básica exigida em vários empregos e cargos. As línguas são percecionadas como "capital humano, como um veículo de transmissão de valores e como um bem com valor geoestratégico" (Ribeiro, Calvão & Simões, 2019, p. 81). Poucos conhecimentos de línguas estrangeiras, especialmente inglês, podem ser prejudiciais tanto para os trabalhadores como para as empresas para as quais trabalham; inversamente, o domínio de línguas estrangeiras representa uma vantagem competitiva tanto para indivíduos como para organizações, promovendo a mobilidade na carreira, a coesão de grupos e a criação de confiança, abrindo mercados internacionais e oportunidades de negócio (Tenzer, Terjesen & Harzing, 2017). A globalização (das empresas em todos os setores, bem como uma maior mobilidade das pessoas, seja para o trabalho ou para o lazer) e o rápido desenvolvimento das novas tecnologias fomentaram a necessidade de uma língua franca, e o inglês tornou-se assim a língua dos negócios, da ciência e da investigação internacionais.

Tudo isto se torna bem evidente a partir das informações recolhidas pela investigação realizada nos diferentes países parceiros e, como conclusão geral, de acordo com os dados apresentados, podemos referir que o inglês é utilizado diariamente na maioria das empresas contactadas, independentemente do setor empresarial, sendo uma competência determinante para os trabalhadores.

No que diz respeito às competências exigidas pelos empregadores, a pesquisa sugere que estes atribuíram a mesma importância às quatro competências linguísticas quando consideramos a comunicação oral e escrita, sendo que simultaneamente vão tomando consciência de que apenas escrever, ler, ouvir e falar não é suficiente para comunicar com eficiência em inglês. Como tal, também dão importância à comunicação não verbal, à educação, à simpatia e à clareza na comunicação.



Atendimento ao cliente, participação em reuniões e teleconferências, preparação de apresentações, dar instruções, conversar ao telefone são tarefas apontadas como sendo comuns no quotidiano das empresas no que diz respeito à comunicação oral.

Escrever e-mails, relatórios, contratos, propostas, regras e manuais, manuais de instruções e outros documentos altamente especializados, ordens de trabalhos e memorandos estavam entre as tarefas mais comuns relacionadas com a comunicação escrita.

De acordo com a pesquisa realizada sobre o tipo de intervenções disponíveis para a qualificação de desempregados, podemos referir que nos países parceiros existem várias iniciativas públicas e privadas que abordam o ensino de inglês, com alguns cursos adaptados a atividades empresariais específicas, embora seja sugerido que um número relevante de exemplos aponta para cursos de inglês geral.

Em alguns países, como Malta, por exemplo, faltam ofertas para que os desempregados aprendam inglês para negócios e profissional. Em países como o Chipre, a educação formal não prepara o alunos para o inglês profissional e em Espanha, por exemplo, a pesquisa identificou um grupo dos 35-45 anos que nem teve grandes oportunidades de aprender inglês nas escolas e, portanto, estão menos preparados para lidar com os requisitos dos empregadores.

No que diz respeito aos cursos de inglês profissional oferecidos nos países parceiros, todos parecem cursos de curta duração focados nos setores específicos que servem e baseados numa abordagem mais tradicional em termos de ensino, com foco na gramática, vocabulário, exercícios de simulação, entre outros, embora não se dê especial relevância a alguns aspetos cruciais como a consciência cultural.

Assim, vemos este projeto como uma oportunidade de inovar na construção de um curso de inglês profissional baseado numa perspectiva mais abrangente que integra competência cultural, competências específicas da língua, competências de comunicação online, comunicação não-linguística e competências profissionais, e que prevê a utilização de ferramentas tecnológicas que possibilitam um processo de ensino e aprendizagem mais dinâmico.



Bibliografia

Education First. (2020). EF English Proficiency Index. A ranking of 100 countries and regions by English skills. [documento online] Disponível em: www.ef.com/epi

Ribeiro, F, Calvão, A.R. & Simões, A.V. (2019). Linguistics skills required by Portuguese employers in the past 40 years: the case of office management professionals. *Millenium*, 2(9), pp. 79-89.

Tenzer, H, Terjesen, S. & Harzing, A-W. (2017). Language in International Business: A Review and Agenda for Future Research. *Management International Review*, 57, pp. 815-854.