

Educação e Comunicação Multi e Intercultural

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.3>

Margarida Morgado

Departamento de Ciências Sociais e Humanas, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Castelo Branco Portugal/Centre for English, Translation and Anglo-Portuguese Studies, Universidade Nova de Lisboa e Universidade do Porto, Lisboa e Porto, Portugal
<http://orcid.org/0000-0002-3651-3030>
marg.morgado@ipcb.pt

Introdução

A informação constante do presente capítulo resulta de investigação colaborativa, essencialmente internacional, realizada ao longo de diversos anos, no âmbito da educação e comunicação intercultural em contextos de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras, de educação intercultural e de comunicação intercultural. Nestes contextos realça-se a relação interpessoal de indivíduos que falam línguas diferentes e/ou usam uma língua internacional de comunicação em ambientes educativos e de negócios.

Qualquer ambiente multicultural e multilinguístico carece de estratégias de comunicação inclusivas, tais como o desenvolvimento de uma competência plurilingue de todos os indivíduos, a intercompreensão entre eles, ou ainda a competência comunicativa intercultural como forma de transformação das práticas interculturais.

Todo e qualquer ambiente inclusivo impõe experiências de vida provocadoras, sejam elas debates difíceis conduzidos em ambientes seguros, aproximações indiretas a temas sensíveis, mas críticos, ou a confiança para entabular conversas com sentido, de forma aprofundada (Kymlicka, 1995). Na comunicação intercultural, tal como na mediação intercultural, todos estes processos são disruptivos e perturbadores, mas essenciais para a construção do reconhecimento mútuo e da convivência democrática.

Para Giménez (2005, 2010), a mediação intercultural será uma modalidade de intervenção de terceiras partes de modo a promover o diálogo intercultural e construir a convivência democrática (para além da regulação de alguma conflitualidade latente ou incompreensão entre atores sociais etnoculturalmente diferenciados) em comunidades significativamente diversas do ponto de vista cultural, religioso e linguístico.

O capítulo pretende clarificar como uma melhor compreensão do que é a comunicação intercultural pode ser útil para o ensino e para a prática da *mediação intercultural*, usando o conceito de “mediação linguística, social, cultural e pedagógica” apresentado no *Companion Volume With New Descriptors*¹ (Volume complementar com novos descritores; North et al., 2018) e com referência ao ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras.

O intuito deste texto é, em última instância, o de enriquecer a noção de mediação intercultural, considerando as múltiplas implicações do que significa comunicar em sociedades linguística, social e culturalmente diversas, bem como salientando pontos de contacto entre comunicar e mediar. Pretende-se, deste modo, explorar como se pode melhorar o trabalho de mediação na interseção de identidades e de várias formas de opressão (social, política, de género, entre outras) em sociedades complexas.

O enfoque que se porá no desenvolvimento da comunicação intercultural, a partir da aprendizagem de línguas estrangeiras, visa realçar como ela pode ser usada para promover valores (de bem-estar, inovação e tolerância), ensinar a lidar com a diversidade e desenvolver a criatividade, a capacidade de persuasão, a colaboração, a gestão de emoções, bem como o pensamento crítico.

No essencial, defenderemos, com base neste conceito de mediação, que ao aprender uma língua estrangeira estamos a desenvolver a capacidade para comunicar e conviver com outras pessoas porque estamos a compreender o que se passa na sua mente e porque somos convidados a experimentar outras “lentes” culturais a partir das quais olhar a realidade. Consideramos que todas estas aptidões serão fulcrais para um mediador intercultural.

Comunicação e Mediação ou Comunicação na Mediação

A mediação intercultural deve ser entendida na sua natureza multidimensional como uma postura reflexiva crítica relativa à diversidade sociopolítica e às relações de poder em cada contexto, dando origem à necessidade de ouvir múltiplas vozes e perspectivas a partir do capital social e humano dos intervenientes (Arvanitis, 2014).

Tomamos como ponto de partida uma afirmação de Almeida (2016) de que o principal objetivo da mediação reside na comunicação, ou melhor, no restaurar da comunicação entre partes para que se estabeleça diálogo entre elas. Comunicação, mediação e diálogo serão conceitos que nos acompanharão ao longo do capítulo.

Num texto sobre convivência, coexistência e hostilidade, Giménez (2005) alarga o âmbito da mediação da interculturalidade, ou da mediação intercultural, para o da

¹ O título completo da publicação é: *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors* (Quadro europeu comum de referência para as línguas: aprendizagem, ensino, avaliação. Volume complementar com novos descritores; North et al., 2018), embora se refira apenas como *Companion Volume With New Descriptors* (Volume Complementar com Novos Descritores), para o diferenciar da edição anterior.

convivência social num mesmo espaço físico, caracterizado este pela diversidade não apenas étnica ou religiosa, mas também socioeconómica, geracional, política, de orientação sexual, entre outras. É também nesse texto que o autor revisita princípios linguísticos de Ferdinand de Saussure (1970, como citado em Giménez, 2005), no seu *Curso de Linguística Geral*, para relevar, entre outras, as seguintes dimensões presentes ou necessárias à convivência: (a) existência de *interação* entre os sujeitos e a qualidade dessa *interação*; (b) *normas de convivência* conhecidas e partilhadas; (c) *partilha* dos valores do grupo; e (d) *comunicação* existente.

No domínio da comunicação, o autor dá destaque à existência ou ausência de comunicação, aos espaços que potenciam a comunicação e à eficácia da comunicação. Percorrendo o texto sobre os diversos tipos de situação elencados (Giménez, 2005, pp. 14–18) – de convivência, de coexistência e de hostilidade – podemos identificar um conjunto de problemáticas que geralmente constituem objeto de estudo da comunicação intercultural, nomeadamente:

- Em espaços de convivência, haverá quem não comunique e produzir-se-ão mal-entendidos comunicativos; haverá maior ou menor interação e intercompreensão entre pessoas de distintas culturas, línguas e religiões; os indivíduos pensam de forma distinta uns dos outros e os seus comportamentos são também diferentes uns dos outros.
- Em situações de coexistência, a comunicação dá-se quase exclusivamente entre iguais, sem interação comunicativa com os demais.
- Em situações de hostilidade, existirão olhares de receio e de antipatia captados em múltiplas situações do quotidiano (comentários negativos, distanciamento físico, etc.).

Da leitura deste interessante texto de Giménez (2005) sobre convivência intercultural, existe, para além da proposta sociopolítica e ética de interculturalidade, uma dimensão desejada de convivência entre pessoas e grupos etnocultural e linguisticamente diferenciados.

A construção da convivência democrática e do diálogo intercultural resulta mais clara quando aprofundamos o que sabemos sobre a comunicação intercultural na construção de dimensões identitárias bem como na relação interpessoal social e profissional. Constroem-se identidades múltiplas ao aprender outras línguas, ao contactar com pessoas de outras culturas, mas também quando o indivíduo vive na confluência de diversas culturas e se apropria de aspetos diversos na interação dos valores que elas propõem.

Fará, portanto, sentido aproximar o campo dos estudos da comunicação intercultural (disperso pelas disciplinas da sociologia, da antropologia e do ensino de línguas) aos da teoria e prática da mediação (Brownlie, 2017).

Propomos olhar para o que constitui a competência de mediação a desenvolver no quadro da comunicação intercultural para negócios e no quadro da aprendizagem de línguas estrangeiras como ponto de partida desta exploração.

Assim, começaremos por explicar, do ponto de vista conceptual e terminológico, o que é a comunicação intercultural, quais os seus objetos de estudo e aplicações práticas, bem como os entendimentos que podemos fazer de *competência comunicativa intercultural* ou de mediação no contexto da utilização de uma língua franca, ou de uma língua estrangeira, para comunicar em ambientes de grande diversidade. Estas seriam competências a desenvolver por todos os mediadores interculturais, pelo que incluímos, sempre que possível, a comunicação intercultural em contextos de ensino e aprendizagem de mediação intercultural, recorrendo a alguns exemplos práticos de atividades e dinâmicas pedagógicas que promovem o conhecimento e a prática sobre comunicação intercultural no contexto da mediação intercultural.

Perspetivas “Essencialistas” Sobre Comunicação Intercultural: Culturas Nacionais

A comunicação intercultural é um vasto campo de estudo, cujo início se atribui geralmente à perspetiva antropológica do americano Edward T. Hall (1959) nos anos 50 do século XX e que ele desenvolve em décadas seguintes (Hall, 1976). Com o intuito de dar formação a diplomatas, o antropólogo contrasta países e as suas práticas culturais, focando-se na origem de eventuais problemas de comunicação. Hall identifica que a maioria dos problemas de comunicação entre pessoas de culturas diferentes radica em conceções de quanto deve ser implícito ou explícito no que se diz (comunicação de alto e baixo contexto); em expectativas relativas à gestão do tempo pessoal, profissional e simbólico, de forma linear ou simultânea, (*cronemia*); e no uso (ou necessidade de distância) do espaço pessoal quando se fala com outra pessoa (proxémia).

Geert Hofstede (1986, 1997; Hofstede & Hofstede, 2005), ainda no século XX, continua a mesma linha de investigação de caracterização de “culturas” nacionais segundo as seguintes categorias: “distância do poder” ou importância atribuída à hierarquia ou à distribuição desigual de poder; “tolerância do ambíguo”; “coletivismo”, que valoriza os interesses da sociedade no seu todo sobre os do indivíduo, versus “individualismo”; “masculinidade” no sentido de competitividade e afirmação versus “feminilidade”, caracterizada como cuidadora e modesta; e orientação para objetivos a curto ou a longo prazo, com enfoque no presente, no passado ou no futuro.

Todas estas categorias podem contribuir para compreender que indivíduos oriundos de uma certa cultura, por exemplo, da África do Sul (Mayer & Boness, 2005), poderão não precisar de regras formais no trabalho ou na sociedade, ou que outras culturas poderão esperar do patrão uma atitude benevolente e paternalista (Ting-Toomey, 2010). Estas constituem duas expectativas culturais que contrastam sobremaneira com os modos de organização político-sociais da maioria das sociedades europeias.

Os autores atrás referidos (Hall, 1959, 1976; Hofstede, 1986, 1997; Hofstede & Hofstede, 2005) centram-se na importância da caracterização de culturas nacionais no seu todo porque trabalham do ponto de vista da diplomacia e dos negócios multinacionais. A incapacidade de perceber que a gestão do tempo pessoal, profissional e simbólico, de forma linear ou simultânea, é diferente em duas culturas nacionais

pode resultar em negócios não concretizados ou incomunicação, ou mesmo em representações negativas de pessoas de uma determinada cultura, como “sem disciplina” ou “preguiçosos”, “irresponsáveis” ou “não dignos de confiança” por indivíduos de uma outra cultura nacional (Alvele, 2021).

Os ritmos temporais de viver a vida e a própria percepção de “tempo” são diferentes de indivíduo para indivíduo, de cultura para cultura e manifestam-se culturalmente em muitos comportamentos não verbais, como o modo (ritmo) de andar, a observância (ou total alheamento) de horários rígidos, a pressa ou lentidão de realização de tarefas.

As raízes destes comportamentos não serão necessariamente culturais, serão também demográficas (nos países com mais população as pessoas movem-se mais depressa; nas cidades movimentam-se mais depressa do que nas zonas rurais), económicas (em economias vitais as pessoas movem-se mais depressa), geográficas (em países mais quentes as pessoas movem-se mais devagar) e políticas (em culturas mais coletivistas, em que as pessoas de um agrupamento familiar alargado partilham a mesma casa, o ritmo é lento).

O problema maior desta visão sobre a comunicação intercultural reside nos riscos de representação de consensos sobre uma realidade (por exemplo, uma cultura nacional). Os consensos podem não existir dadas as miríades de interseções e afiliações culturais dos indivíduos. Quem analisa pode não deter autoridade (entenda-se conhecimento de proximidade da diversidade e das múltiplas identificações identitárias de cada indivíduo dentro da cultura nacional) para definir consensos de representação coletiva. As preferências e os valores individuais das pessoas podem não refletir as suas nacionalidades ou afiliações étnicas.

O que importa analisar são as trajetórias transculturais ou as interseções culturais de cada indivíduo.

É importante perceber, no entanto, como é que estas generalizações podem auxiliar os mediadores interculturais e em que medida precisam de ser analisadas de forma crítica para acomodar pequenos grupos locais, em reconstituição contínua – aquilo que Holliday (1999, como citado em Brownlie, 2017) designa por “pensamento de cultura pequena”.

Nos exemplos dados por Brownlie (2017), os serviços de mediação de uma universidade britânica mediaram disputas em áreas que se relacionam com as categorias trabalhadas por Hall (1959, 1976) e Hofstede e Hofstede (2005), nomeadamente: questões de utilização da língua sentidos por outros como ofensivos (por exemplo, o volume da voz, a inflexão) devido a estilos de comunicação e/ou deficiente uso da língua, por não ser a língua materna; ou questões de género radicadas no facto de um chefe não aceitar que uma subordinada deva atender às suas responsabilidades familiares; ou mesmo questões de estridência em contextos profissionais, onde se espera que as conversas sejam a meia-voz.

Da perspectiva de Hall (1959, 1976) ou de Hofstede e Hofstede (2005), a comunicação intercultural é colocada numa relação dicotômica entre culturas nacionais, embora esteja sempre presente a ideia de que a compreensão dos hábitos de negócios de uma dada cultura nacional requer um esforço de “tradução” de perspectivas de parte a parte para que possa existir um campo de atuação e de comunicação partilhado à margem de cada uma das culturas de negócio dominantes.

Contributos Para os Mediadores Interculturais

As dimensões geralmente abordadas pela comunicação intercultural, da perspectiva de autores seminais como Hall (1959, 1976) ou Hofstede e Hofstede (2005), são importantes para estabelecer comunicação eficaz e evitar mal-entendidos entre as pessoas, sobretudo quando o mal-estar é evidente em contextos de mediação ou quando não existe curiosidade suficiente pelo outro, ou se tiram conclusões precipitadas (geralmente negativas) por incompreensão.

As dimensões culturais abordadas incluem comportamentos culturais verbais e não verbais, mas sobretudo também atitudes, relativos a concepções de tempo, relações de poder e de hierarquia, relações face ao que tomamos por universal e à ambiguidade, à certeza e incerteza, tolerância do ambíguo, bem como a hábitos, valores, tradições e símbolos.

Será importante perceber que as diferenças e semelhanças culturais poderão ser mais ou menos evidentes entre indivíduos de uma mesma nacionalidade ou cultura em função das suas afiliações culturais e que não se devem “colar” indivíduos a uma unidade cultural como uma nação ou um grupo étnico. As características culturais de um grupo não são imutáveis nem aplicáveis a todos os membros do grupo, mas a compreensão de como funciona uma “cultura” nacional ou étnica, no sentido do que é expectável e familiar (TEDx Talks, 2014), pode ajudar a construir sentidos sobre possíveis orientações e expectativas culturais dos indivíduos e desse modo promover maior eficácia comunicativa.

Assim, ao introduzir contributos da comunicação multi e intercultural para a mediação intercultural da convivência democrática, deve-se salvaguardar que não se promovem preconceções culturais, generalização das diferenças culturais ou perpetuação de estereótipos sobre pessoas em função do grupo de pertença. As dimensões culturais devem fazer parte do arsenal comunicativo de qualquer mediador, à semelhança de outros profissionais que comunicam com pessoas provenientes de diversas culturas.

Apesar das muitas definições de “cultura” que poderíamos usar, Riccardi (TEDx Talks, 2014) num TedTalk sobre comunicação intercultural dá uma definição operacional de “cultura”, designando-a “um sistema de comportamento que ajude os indivíduos a interagir de formas aceitáveis e familiares” (00:02:28). As perceções de pertença cultural radicam, segundo o autor, na dualidade de aceitação de certos comportamentos verbais e não verbais, bem como na sua estranheza.

Todos possuímos expectativas culturais, percepções ou modos preferenciais de olhar o mundo e as outras pessoas, ou pressuposições culturais (ou seja, aquilo em que acreditamos, o que assumimos como “normal”, “hábito” e “familiar”). Na comunicação intercultural é frequente que as nossas expectativas culturais se tornem estereótipos, construídos sobre falsas percepções e modos de olhar habituais que não se descendem pela curiosidade ou abertura a outros modos de dizer as coisas, de expressar valores e emoções ou valores e regras.

Face ao exposto, em sociedades pautadas pela mobilidade, diversidade e complexidade, no contexto da comunicação intercultural, o mediador precisa refletir sobre diversas dimensões:

- Greatbatch e Dingwall (1999, como citados em Brownlie, 2017) levantam a questão de como definir as normas das reuniões de mediação, incluindo os modos de interação e o tipo de conteúdos, a partir dos seus próprios pressupostos culturais, de forma a constituir um terreno comum de aproximação entre os participantes: será a posição de neutralidade (no sentido da não emissão de uma posição ou opinião pessoal) substancialmente neutra ou haverá sempre opiniões que são expressas de modo indireto?
- Woolford e Ratner (2009) interrogam sobre que cuidados ter, do ponto de vista da interação comunicativa, relativamente aos modos de resumir o que foi dito, acalmar ânimos exaltados, contextualizar o que não ficou claro, contribuir para clarificar algum mal-entendido e facilitar a comunicação direta entre os participantes, tendo em conta que poderão existir pressupostos culturais muito diversos.
- Como facilitar a compreensão mútua dos participantes no contexto de mediação, levando-os a compreender que os seus pressupostos culturais e expectativas poderão ser diferentes? Como promover o entendimento sobre o impacto que podem ter em outros participantes? Como contradizer ou ignorar discursos sobre estereótipos se não forem relevantes para o curso da interação? Como sugerir comportamentos que poderão vir a ser modificados?

Em suma, ao mediador coloca-se um conjunto de questões no âmbito da preparação, da intenção e da eficácia da comunicação em processos de mediação intercultural.

Perspetivas Sobre Língua, Cultura e Mediação

Já vimos que uma dimensão importante nos estudos sobre comunicação intercultural, porventura não tão evidentes nos estudos de mediação intercultural, reside na atenção dada aos discursos (verbais e não verbais) usados pelos participantes (incluindo o mediador), enquanto formas culturais de construção da realidade: o que se diz, como se diz, o não dito, o que fica implícito e precisa de ser inferido durante a interação e de que modo o mediador é capaz de facilitar a intercompreensão cultural.

Da perspectiva do ensino-aprendizagem das línguas, considerado periférico aos ambientes de institucionalização das relações sociais pela mediação intercultural (como, por exemplo, de acesso a serviços públicos e privados; Almeida, 2016), podemos aceder a um outro conjunto de reflexões sobre o que significa e implica mediar em ambientes interculturais, considerando-se aqui a aprendizagem de línguas-culturas como uma mediação interna do aprendente de uma nova língua e uma mediação externa entre falantes de línguas diferentes.

Kramsch (1993) refere-se a estas dimensões de interculturalidade como um terceiro espaço e Byram (1997) irá falar no desenvolvimento da competência de “saber envolver-se” (*savoir s’engager*), no sentido de os indivíduos, ao aprenderem uma língua nova ou ao usarem uma língua nova, tomarem consciência dos seus próprios pressupostos culturais, dos pressupostos de outros e de como podem ser ultrapassados em prol de uma comunicação eficaz.

De acordo com as teorias atuais de aprendizagem de línguas, qualquer aprendente usa a sua primeira língua, ou língua materna, em diálogos privados com a língua estrangeira, de modo a mediar ideias complexas ou a compreensão de um processo ou realidade (Swain & Lapkin, 2013). Neste processo dialógico interno existe uma negociação de sentidos a partir de duas ou mais línguas-culturas. As línguas usadas enquanto instrumentos de comunicação verbal são “sistemas de mediação”, que impactam profundamente no modo como as pessoas comunicam umas com as outras, como pensam e, eventualmente, como constroem identidades (Pavlenko & Lantoff, 2000, como citados em North & Piccardo, 2016).

Quando, no campo do ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras, se começa a falar de mediação esta é entendida essencialmente como um modo de facilitar a comunicação, a compreensão e as aprendizagens, dado que o conhecimento é mediado pela coconstrução de sentidos através das línguas que se conhecem e se usam.

Desta forma, abre-se um novo enfoque sobre a comunicação (intercultural), que ocorre previamente e durante a mediação: nessa comunicação há lugar a explicações, a aprendizagens, a comparações entre culturas, devem revelar-se complexidades, desafios e pressupostos culturais.

Em publicação recente sobre descritores para a utilização de línguas estrangeiras (North et al., 2018) e ativação de conhecimento, capacidades e atitudes nos domínios público, pessoal, educativo e ocupacional realça-se a dimensão de mediação. Procura-se fazer justiça ao aprendente de línguas como ator social, como alguém com uma pluralidade de competências de comunicação e experiência plurilingue e pluricultural (Coste & Cavalli, 2015). O conceito de mediação capta igualmente a complexa realidade – linguística, sociolinguística e pragmática – da comunicação, no sentido de tipos e contextos de utilização da língua (North et al., 2018).

Mas o que se entende por mediação no *Companion Volume With New Descriptors* (North et al., 2018)? Damos alguns exemplos nos parágrafos seguintes segundo North e Piccardo (2016) em *Developing Illustrative Descriptors of Aspects of Mediation for the CEFR* (Desenvolvendo descritores ilustrativos de aspetos de mediação para o CEFR [quadro europeu comum de referência]).

A aprendizagem e a utilização de línguas baseiam-se em quatro modos de comunicação, recepção, produção, interação (que envolve recepção e produção, mas também a coconstrução de sentidos) e mediação, sendo que esta última combina as três anteriores. Ao nível da coconstrução de sentidos, a mediação opera a ligação entre as dimensões sociais e individuais de utilização de uma língua.

A mediação tornou-se muito comum no normal funcionamento de sociedades contemporâneas. Numa aceção mais comum, de *mediação linguística*, a mediação é utilizada em atividades orais ou escritas de recepção e produção quando as pessoas não são capazes de comunicar diretamente umas com as outras. Neste caso, a mediação pode ser tradução, interpretação (de um discurso, mas eventualmente de um fenómeno cultural relativo a uma outra cultura), paráfrase, resumo, registo, participação em debates que envolvem diversas línguas, ou reformulação de um evento discursivo a que uma terceira parte não tem acesso direto.

O mediador seria o intermediário entre interlocutores com línguas diferentes, embora possa sê-lo numa única língua. Neste último caso, teríamos situações em que o mediador facilita a comunicação entre pessoas que não podem comunicar diretamente, ou que não se compreendem mutuamente.

Contudo, a mediação não se reduz à mediação linguística como anteriormente referida. A mediação é vista como um conceito mais abrangente do que meramente interlinguístico ou intralinguístico, desdobrando o conceito em quatro dimensões: mediação linguística, mediação cultural, mediação social e mediação pedagógica.

Por detrás desta maior complexidade assumida pelo conceito, encontra-se a noção de que é necessário interpretar e filtrar os contextos externos em que ocorre qualquer comunicação, sejam eles individuais (a memória, o conhecimento, processos cognitivos internos) ou sociais. Haverá formas de mediação interna individuais que pesam na interação social, condicionando perceções e interpretações ou mesmo gerando incapacidade de comunicação:

o QECRL [Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas] recorda-nos que existe uma forma de mediação interna que ocorre ao nível individual, a que se adiciona a dimensão social quando se refere ao utilizador como ator social. O ator social e os seus interlocutores partilham o mesmo contexto de situação, embora possam ter perceções e interpretações muito diferentes. O hiato entre ator e interlocutor pode ser tão vasto que se torna necessária uma qualquer forma de mediação, às vezes de uma terceira pessoa. (North et al., 2018, p. 12)

A transferência interlinguística não é simples devido às implicações culturais das palavras, algumas impossíveis de transferir de uma língua para outra; por essa razão ela aparece quase sempre acompanhada de *mediação cultural*. Esta carece de sensibilidade cultural para idioletos, socioletos, géneros textuais, bem como subculturas sociais e profissionais.

A *mediação social* concerne geralmente a facilitação da comunicação, a sua reformulação ou a reconstrução do sentido de uma mensagem. As dificuldades de comunicação não são nunca meramente linguísticas, como vimos acima. Podem encontrar-se radicadas em perspectivas diferentes sobre a realidade, expectativas diferentes ou interpretações diferentes de comportamentos verbais e não verbais, direitos, responsabilidades e deveres, falta de conhecimento e de experiência, ausência de familiaridade com o assunto, tema ou situação.

No entanto, a *mediação social* também se refere a situações em que se apresentam recém-chegados aos contextos culturais e linguísticos do território de acolhimento; intervenção em situações de conflito ou tensão que podem levar à exclusão e à violência social, por incompreensão de referências culturais e linguísticas; ou intervenção na criação de “terceiros espaços” de alternativa a confrontos linguísticos e culturais, em que se negocia e adapta a diferença (Zarate, 2003, pp. 94–96).

Por último, existe a *mediação pedagógica*, entendida como a facilitação do acesso ao conhecimento e o apoio dado para que os indivíduos desenvolvam o raciocínio, a coconstrução de sentidos e a criação, organização e monitorização de espaços de desenvolvimento da criatividade.

Na sua neutralidade, o mediador intercultural não se encontra amiúde imune a estas ações: o mediador clarifica, usando o seu próprio ponto de vista ou o que pensa entender sobre o que foi comunicado, exerce o seu pensamento crítico quando os direitos humanos são violados, poderá até ter de negociar “sentidos” que não conseguiu compreender. O mesmo ocorrerá com os outros participantes na mediação: haverá sempre lugar, de parte a parte, a incompreensões que causam perplexidade, a correções no sentido de fixar o sentido pretendido ou a complexificações radicadas em pressupostos culturais ou em conhecimentos limitados sobre a realidade do outro.

Reflexões Finais

Identificadas que ficaram algumas perspectivas sobre o que é a comunicação e mediação intercultural, importa abordar, em jeito conclusivo, as condições de eficácia de comunicação intercultural do mediador e dos participantes na mediação e quais as competências de comunicação intercultural que é preciso desenvolver em todos os participantes no processo.

A *competência intercultural* (Barrett et al., 2013; Brownlie, 2017; Deardorff, 2009) resulta da combinação de atitudes de abertura ao outro e de conhecimento das suas próprias “lentes” culturais, de conhecimento sobre as normas e dimensões culturais desse outro e de competência comunicativa de adaptar a sua mensagem à compreensão do outro, de forma a construir uma comunicação não apenas eficaz, mas construtiva.

Para uma eficiente comunicação intercultural no contexto da mediação é preciso começar por tomar consciência cognitiva da diversidade. Tal implica tomar consciência da sua própria cultura e identificar a sua “lente cultural”, através da qual se olha e

representa a realidade, pois só assim se consegue lidar com a ambiguidade, gerir os pensamentos e as emoções e reajustar percepções. Esta é a primeira condição para o diálogo intercultural.

A comunicação intercultural pode constituir uma forma de diálogo intercultural. Requer, porém, a competência social e linguística para aceitar e valorizar a diversidade cultural de forma positiva (Breidbach, 2003). O diálogo intercultural constitui uma forma de aprendizagem da compreensão, do respeito e da responsabilidade, de aceitação que opiniões divergentes podem estar na origem de novas soluções, e que as afiliações culturais, na sua diversidade, são recursos valiosos na promoção da mudança. Consegue-se promover o diálogo intercultural quando se promovem “encontros” com pessoas oriundas de diversas culturas e existe um interesse e curiosidade intrínseca pela diversidade de perspectivas, vidas e opiniões.

Contudo, o diálogo intercultural e a comunicação intercultural assentam amiúde na utilização de uma *língua franca* de comunicação (como o inglês, o francês, o português, entre tantas outras), que se encontra necessariamente associada a uma miríade de identidades e afiliações linguísticas (Breidbach, 2003; Byram et al., 2002). Ao aprender uma língua-cultura estrangeira, os indivíduos deveriam ser capazes de se ir transformando em *mediadores* ou falantes interculturais capazes de compreender a complexidade de identidades culturais e linguísticas múltiplas e de não ficar presos às noções estereotipadas e preconcebidas de uma única língua-cultura: “falantes interculturais ou mediadores, capazes de lidar com a complexidade e com identidades múltiplas e de evitar a estereotipização que acompanha olhar para o outro como identidade singular” (Byram et al., 2002, p. 9).

Na comunicação intercultural mediada por tradução interlinguística, no contexto de grande incremento de interação física e digital de pessoas, bens e serviços, um dos problemas comumente identificados reside na dificuldade em avaliar corretamente as diferenças entre contextos culturais, conhecimentos, preferências e a utilização que se faz da língua (ou pragmática; O'Hagan & Ashworth, 2002). No comércio eletrónico e sites multilingues, por exemplo, os mercados globais carecem de uma abordagem capaz de suprir as barreiras linguísticas e culturais, que se colocam de modo idêntico ao diálogo intercultural.

Colocámos a aprendizagem de línguas estrangeiras como uma estratégia importante do percurso formativo de qualquer mediador intercultural pela possibilidade que essa aprendizagem permite de desenvolver competências transversais de transformação e mudança (North et al., 2018). O que se consegue pela aprendizagem de línguas é uma predisposição do aprendente para atuar como “mediador”, o que inclui ter ou usar competências tradutoras, de interpretação linguística e cultural, bem como de explicação dos contextos comunicativos. Ser capaz de aplicar conhecimentos linguísticos, sociolinguísticos e discursivos para gerir problemas de comunicação interpessoal e comunitária deve fazer parte da construção do perfil de mediador.

Estas aprendizagens incluem o desenvolvimento de atitudes de valorização da diversidade de opiniões e práticas, mesmo quando mal expressas por falantes não nativos

de uma língua, de equidade, de empatia, de tolerância do ambíguo, como aparece por diversas vezes reiterado no mapa de competências para a cidadania democrática do Conselho de Europa. São, contudo, de salientar alguns aspetos da comunicação, no espaço pluricultural e plurilinguístico, que envolvem o uso da língua, a saber:

- todas as línguas têm o mesmo valor e devem combater-se as relações de poder entre elas, como o direito ou a ausência de direito da sua utilização, por exemplo, para aprender ou reivindicar uma posição social;
- ter noção de como se usa a comunicação verbal e não verbal em contextos de diversidade;
- aceitar questionar o que se assume como “normal” ou “óbvio”; e
- querer estabelecer relações novas de natureza cooperativa, para conseguir criar um “terceiro espaço”.

Procurámos mostrar que do mediador intercultural espera-se o afastamento de conceitos essencialistas de cultura ou de definição do mediado como representante de uma cultura: cada indivíduo deve ser olhado como uma identidade singular na confluência de muitas culturas.

Espera-se igualmente que possua a curiosidade intelectual e a sensibilidade intercultural para ajudar aqueles que medeia a tomarem consciência da natureza construída das categorias culturais (no sentido de não serem nem universais nem imutáveis), por si e por outros usadas, ajudando-os a verbalizá-las e a refletir sobre elas.

Espera-se que seja capaz de apresentar informação de modo que esta se torne apropriável por, ou esteja acessível para, aqueles com quem estabelece relações profissionais, tal como se espera que saia da sua zona de conforto.

O conhecimento cultural sobre as culturas de outras pessoas constrói-se, por exemplo, na leitura sobre elas, no contacto, na identificação de normas e valores culturais de uma outra cultura e língua, explorando usos dessa língua, conhecendo os sistemas educativos, económicos e legais de outras culturas.

Podemos recorrer a várias estratégias pedagógicas para potenciar o conhecimento intercultural, como seja: experimentar usar uma língua que não se conhece, tal como se pode recorrer a aprendizagens centradas nos alunos, utilizando o método etnográfico, a observação participante crítica, os inquéritos, a interação e a reflexão sobre a ação.

Os materiais usados devem evitar uma explicitação cultural direta pelo risco que se corre de ao apelar aos pré-conceitos dos estudantes se cristalizarem crenças, expectativas e estereótipos. Sem referências culturais explícitas, os estudantes estarão mais predispostos para formar as suas próprias conclusões e interpretar o material de mente aberta.

Extrapolando das diversas perspetivas apresentadas, procurámos mostrar que na comunicação intercultural a mediação pode envolver diversas atividades que devem

ser apresentadas e aprendidas, por exemplo, fazer sentido de algo que poderá apenas ser parcialmente perceptível, ou facilitar a compreensão de contextos culturais e linguísticos a recém-chegados, ou ainda facilitar a socialização e traduzir, ou interpretar normas culturais para outros.

Os níveis destas atividades podem ser diversos: tanto pessoais (usar a língua materna para fazer sentido da interação em língua estrangeira), como profissionais (no contexto de atividades de aconselhamento ou de mediação intercultural) ou sociais (no contexto das relações de proximidade com vizinhos ou colegas, como, por exemplo, facilitar a comunicação em situações delicadas e durante desacordos).

Contudo, as atividades de mediação e comunicação intercultural devem sempre criar um espaço pluricultural (Zarate, 2003). O espaço pluricultural caracteriza-se pela capacidade de criação de uma atmosfera positiva, de facilitação da comunicação intercultural em situações delicadas e de conflitualidade latente.

Esse espaço pluricultural é assegurado pela capacidade de iniciar e sustentar uma conversa, revelando interesse, curiosidade e empatia pelo outro, reconhecendo as perspetivas culturais diferentes dos diversos membros de um grupo, tomando consciência de que perguntas e respostas podem ser interpretadas de modo diverso em função dos contextos culturais de cada membro de um grupo, ao mesmo tempo que se desenvolve a competência de usar uma linguagem simples para explicar atitudes e valores relativos às experiências verbais e não verbais dominantes de cada membro de um grupo.

Agradecimentos

As reflexões que se apresentam não teriam sido possíveis sem a minha participação ao longo de anos em projetos internacionais sobre comunicação intercultural, financiados pela União Europeia no âmbito do programa Erasmus+, em especial o premiado projeto *Intercultural Communicative Competence - a Competitive Advantage for Global Employability* (ICCAGE; 2015-2017), com o número 2015-1-CZ01-KA203-013992, que pode ser consultado em <https://iccageproject.wixsite.com/presentation/about-the-project>. Muito devo igualmente à Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural e, dentro dela, às conversas e demais formas de colaboração com a Professora Ana Maria Carneiro Costa e Silva da Universidade do Minho, a quem deixo o meu mais profundo reconhecimento pelo trabalho que tem desenvolvido de abertura da mediação intercultural a diálogos interdisciplinares.

Referências

Almeida, M. H. (2016). Analytical dimensions of mediation. Reflexive contributions on school mediation in Portugal. *Journal of Education, Psychology and Social Sciences*, 4(1), 39-46.

Alvele, B. (2021, 29 de abril). Time in different cultures. *Exactly What Is Time?* <http://www.exactlywhatis-time.com/other-aspects-of-time/time-in-different-cultures/>

Arvanitis, E. (2014). The intercultural mediation: A transformative journey of learning and reflexivity. In E. Arvanitis, & A. Kameas (Eds.), *Intercultural mediation in Europe: Narratives of professional transformation* (pp. 1-17). Common Ground. <https://doi.org/10.18848/978-1-61229-476-6/CGP>

- Barrett, M., Byram, M., Lazar, I., Mompoin-Gaillard, P., & Philippou, S. (2013). *Developing intercultural competence through education*. Council of Europe.
- Breidbach, S. (2003). *Plurilingualism, democratic citizenship in Europe and the role of English*. Council of Europe.
- Brownlie, S. (2017). Mediation through an intercultural communication lens. *Mediation Theory and Practice*, 2(1), 34–53. <https://doi.org/10.1558/mtp.32579>
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters.
- Byram, M., Gribkova, B., & Starkey, H. (2002). *Developing the intercultural dimension in language teaching: A practical introduction for teachers*. Council of Europe.
- Coste, D., & Cavalli, M. (2015). *Education, mobility, otherness: The mediation functions of schools*. Council of Europe.
- Deardorff, D. (Ed.). (2009). *The Sage handbook of intercultural competence*. Sage.
- Giménez, C. (2005). Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis. *Cuadernos Puntos de Vista*, (1), 7–31.
- Giménez, C. (2010). *A interculturalidade e mediação* (A. Gouveia, Trad.). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Doubleday.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books; Doubleday.
- Hofstede, G. (1986). Cultural differences in teaching and learning. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(3), 301–320. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(86\)90015-5](https://doi.org/10.1016/0147-1767(86)90015-5)
- Hofstede, G. (1997). *Cultures and organizations: Software of the mind*. McGraw-Hill.
- Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Kramsch, C. (1993). *Context and culture in language teaching*. Oxford University Press.
- Kymlicka, W. (1995). *Multicultural citizenship*. Oxford University Press.
- Mayer, C.-H., & Boness, C. (2005). *Intercultural mediation and conflict resolution*. Ibidem.
- North, B., Goodier, T., & Piccardo, E. (2018). *Common European framework of reference for languages: Learning, teaching, assessment*. Companion volume with new descriptors. Council of Europe.
- North, B., & Piccardo, E. (2016). *Developing illustrative descriptors of aspects of mediation for the CEFR*. Council of Europe. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/168073ff31>
- O'Hagan, M., & Ashworth, D. (2002). *Translation-mediated communication in a digital world. Facing the challenges of globalisation and localisation*. Multilingual Matters.
- Swain, M., & Lapkin, S. (2013). A Vygotskian sociocultural perspective on immersion education: The L1/L2 debate. *Journal of Immersion and Content-Based Language Education*, 1(1), 101–129. <https://doi.org/10.1075/jicb.1.1.05swa>
- TEDx Talks. (2014, 21 de outubro). *Cross cultural communication | Pellegrino Riccardi | TEDxBergen* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=YMofREc5Jk>
- Ting-Toomey, S. (2010). Intercultural mediation: Asian and Western conflict lens. In D. Busch, C.-H. Mayer, & C. Boness (Eds.), *International and regional perspectives on cross-cultural mediation* (pp. 79–98). Peter Lang.

Woolford, A., & Ratner, R. (2009). Mediation frames/justice games. In D. Sandole, S. Byrne, I. Sandole-Staroste, & J. Senehi (Eds.), *Handbook of conflict analysis and resolution* (pp. 315–327). Routledge.

Zarate, G. (2003). Identities and plurilingualism: Preconditions for the recognition of intercultural competences. In M. Byram (Ed.), *Intercultural competence* (pp. 84–117). Council of Europe.