

## **Comunicação Intercultural e Competências Interculturais em Experiências de Internacionalização: estudantes da FAAC, Unesp-Bauru<sup>1</sup>**

**Guilherme Ferreira de Oliveira**

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Bauru/SP

**Raquel Cabral (Orientadora)**

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Bauru/SP

### **Resumo**

A comunicação intercultural, promotora de relacionamentos interculturais, proporciona aos indivíduos uma forma de contato satisfatório no contexto da globalização e do multiculturalismo intensivo vivido. Para isso, o desenvolvimento de competências comunicativas interculturais se torna uma premissa para que as pessoas possam atuar profissionalmente neste contexto, além de se relacionarem de forma mais efetiva, desconstruindo o etnocentrismo e os estereótipos por ele gerados. As Instituições de Ensino Superior, como a Unesp, se tornam agentes promotoras do desenvolvimento dessas competências a partir do incentivo e apoio à internacionalização da formação de seus estudantes. Partindo dessa reflexão, o objetivo deste artigo é mapear as experiências de internacionalização da/na FAAC (Unesp-Bauru) e compreender como se dá o desenvolvimento de competências interculturais nesse contexto.

### **Palavras-chave**

Comunicação Intercultural; Competências Interculturais; Internacionalização.

### **Introdução**

Ao longo da história da humanidade, culturas sempre estiveram em contato. Desde os primeiros registros da organização em sociedade, já se falava de ameaças externas, conquistas de territórios, formação de novas civilizações e de grandes impérios. O tempo passou, e com isso, cada vez mais, as culturas se encontram espalhadas pelo globo entre fronteiras e internamente delas. Entretanto, “o encontro intercultural e as relações entre o Eu e o Outro são influenciados por representações sociais, por estereótipos, preconceitos, projeções culturais, ideológicas e políticas” (RAMOS, 2013, p. 347).

Apesar de a comunicação ser construtora de relacionamentos (FRANÇA, 2001), entendemos que “comunicar nem sempre é sinônimo de compreender-se plenamente”

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no Espaço Jovem Pesquisador, na categoria Pesquisa de Iniciação Científica, atividade integrante do XIV Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

(PEÑAMARIN, 2006 apud ANDRELO et al, 2014, p. 228). Por isso, a comunicação deve então estabelecer relações entre as diferenças culturais, se tornando assim, intercultural. Nesta perspectiva, os indivíduos precisam desenvolver competências comunicativas interculturais para se atuar em ambientes diversos e construir laços baseados na compreensão das diferenças.

Assim, Instituições de Ensino Superior, como a Universidade Estadual Paulista (Unesp), promovem frequentemente experiências de internacionalização, em busca de uma formação intercultural. Neste contexto, foi realizado um estudo de campo de mapeamento e compreensão das experiências de internacionalização na e para a Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação (FAAC) da Unesp de Bauru, no período de janeiro de 2018 a março de 2020. Compreender essas experiências é uma forma de se analisar o desenvolvimento de competências interculturais, de forma que os estudantes se tornem mais preparados para atuar na sociedade globalizada.

### **Do multiculturalismo à promoção da comunicação intercultural**

Atualmente, a sociedade se depara em um momento de intensa globalização. O conceito de globalização se associa à ideia de um processo de globalidade, ou seja, globalidade de ações e processos, acontecendo simultaneamente “em múltiplos pontos do espaço” (ELHAJJI, 2006 apud FERRARI, 2015). Esse contexto se dá, especialmente, pelas revoluções tecnológicas de comunicação e transporte. “Os meios de transporte possibilitam hoje que as pessoas estejam em diferentes países em questão de horas. Enquanto os de comunicação possibilitam o contato instantâneo em diferentes partes do mundo” (GARCIA; NASCIMENTO; OLIVEIRA, 2019, p. 153). Nessa situação, aumentou a circulação de informações sobre diferentes pontos do globo.

No momento em que as pessoas passaram a ter maior acesso à informação e construir relacionamentos no ambiente virtual ou pelos movimentos migratórios, os choques culturais ficaram mais evidentes. Entretanto, o contato com o outro nem sempre se dá de forma pacífica, em especial pelo estranhamento com diferenciações que não são consideradas parte de sua própria cultura. Originam-se, assim, “tensões, fraturas e reivindicações relativas à identidade, que podem se converter em fontes potenciais de conflito” (FERRARI, 2015, p. 47). Cabe então compreender o que são culturas. Embora o debate sobre a temática se dê extensamente nos estudos sociais e da antropologia, podemos nos apropriar de algumas conceituações desse termo multifacetado.

Hall (1971) apontou que “a cultura é um conjunto de elementos aprendidos em sociedade pelos membros de uma determinada sociedade, e, estes elementos são acções, percepções e pensamentos (raciocínios, crenças, sentimentos, sensações)” (apud RAMOS, 2001, p. 163). Pode-se afirmar que esses elementos são como heranças de certo grupo social, como parte de soluções de problemas que “[...] funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros”. (SCHEIN, 1986, p. 47 apud FERRARI, 2015, p. 49).

Quando se relaciona o conceito de culturas à maneira de se perceber e pensar em uma sociedade, pode-se afirmar que se tornam, de certa forma, regras/normas culturais que gerenciam os significados compartilhados nessa sociedade (MORIN, 1994 apud RODRIGO ALSINA, 2008). Assim, pelo fato de que sociedades são compostas por e para indivíduos, eles também exercem certa influência nos processos compartilhados. O indivíduo “não é somente o produto da sua cultura, mas também a constrói, a reconstrói e recria” (RAMOS, 2001, p. 165). Dessa forma, as culturas, além de transmissoras da herança de significados construídos, sobre valores, acções, comportamentos, regras e normas, também são passíveis de interferências dos sujeitos de cada sociedade.

As culturas, já que são passíveis, complexamente, de interferências de seus membros enquanto também os rege, passa por constantes mudanças e adaptações, conforme as sociedades mudam e se mesclam. Nessas situações, aspectos culturais podem se chocar uns contra os outros (RODRIGO ALSINA, 2008), voltando ao comentado anteriormente sobre conflitos.

Com o fenômeno da globalização, as culturas passam por processos de contato intensivos. Passa-se, então, a acreditar que é necessário tolerar as diferenças. Entretanto, tolerar não significa respeitar: “a tolerância pode ser apenas um ato de indiferença, podendo chegar a ser uma espécie de “gentil não-respeito” (ADDIS, 1997 apud LOPES, 2012, p. 77). Assim, apenas tolerar não é suficiente. Alguns estudos apontam que a aplicação de determinados filtros culturais é responsável pela acção de intolerância, como estereótipos e preconceitos (apud RAMOS, 2013).

O etnocentrismo pode ser entendido como a “tendência a interpretar a realidade a partir dos nossos próprios critérios e modelos culturais” (RAMOS, 2013, p. 354). Já os estereótipos podem ser vistos como produto do etnocentrismo. Diariamente, estereótipos culturais influenciam a percepção que pessoas têm sobre outras culturas, principalmente quando “escondem a realidade, as características dos indivíduos ou dos grupos de outras culturas ou subculturas através de generalizações abusivas” (RAMOS, 2001, p. 169).

Assim, a aplicação destes filtros impossibilita o estabelecimento de uma boa convivência. É necessário reconhecer que o outro é diferente de si, e a convivência com as diferenças é algo inerente ao viver em sociedade. Portanto, deve-se promover o relacionamento com o diferente, uma vez que “podemos perceber como o relacionamento com pessoas de outras culturas contribui para desmistificar a ideia do outro” (CABRAL; SANTOS; VOLPATO, 2017, p. 12).

O multiculturalismo, entendido como a convivência entre diversas culturas (RODRIGO ALSINA, 2008), é parte das sociedades pós-modernas. Kymlicka (1996) afirma que a constituição de todos os estados-nações é multicultural (apud RODRIGO ALSINA, 1997). No entanto, quando os indivíduos apenas têm informação/conhecimento sobre a diversidade, situações de aversão se tornam possíveis, uma vez que se torna uma opção respeitar o diferente, mas não criar relacionamentos.

Assim, a interculturalidade surge como caminho a ser trilhado. Nesta perspectiva, os indivíduos passam a se relacionar, para além de só coexistirem. Não deve se limitar apenas à visão de que a interculturalidade atua como um cenário, pois acaba por não ser suficiente na busca pelo entendimento das transformações que ela gera nos relacionamentos. Assim, deve-se assumir que a interculturalidade é um fenômeno, ela é palco do mundo atual no qual as culturas convivem, mas também é agente transformador das relações entre as diferentes culturas.

A interculturalidade é o fenômeno de criação de um espaço-agente para que comunicação trabalhe com a promoção de fatores comuns de compreensão dos significados em interação. Walsh (2005) contribui para a discussão quando afirma que “a interculturalidade é um processo dinâmico e permanente da relação, comunicação e aprendizagem entre culturas em condições de respeito, legitimidade mútua, simetria e igualdade” (apud ANDRELO et al, 2014, p. 226).

É necessária uma abordagem transdisciplinar para que a interculturalidade possa ser devidamente entendida, ou minimamente analisada. Dessa forma, a interculturalidade se torna um novo objeto de estudo, formado por diferentes olhares (RODRIGO ALSINA, 2008), sejam eles da filosofia, da ciência política, da psicologia, da linguagem, da sociologia e da comunicação.

Pela perspectiva da comunicação, entende-se que ela possui suas próprias especificidades, encontradas na intersecção do “quadro relacional (relação dos interlocutores); a produção de sentidos (as práticas discursivas); a situação sócio-cultural (o contexto)” (FRANÇA, 2001, p. 15). Quando indivíduos interagem, eles se comportam de acordo com a

situação e reagem aos fatores que permeiam aquele relacionamento. Portanto, também há produção de sentidos para além da troca de informações verbais.

Na mesma linha, entende-se que as interpretações de um processo de relacionamento se dão de acordo com as vivências e experiências subjetivas que os indivíduos já tiveram (RIZO GARCÍA, 2010). Dessa forma, quando as mensagens ou atitudes são interpretadas a partir desses referentes, podem “coincidir mucho o poco con la interpretación de su emisor” (HERNÁNDEZ, 1999 apud VILÀ BAÑOS, 2008, pg. 2), dependendo das diferenças e semelhanças de repertórios subjetivos. Dessa forma, ao se objetivar o estudo da interculturalidade pelo olhar da comunicação, é necessária a construção de uma abordagem da comunicação intercultural.

A comunicação intercultural acontece quando ambos os lados do processo comunicativo são de culturas diferentes, reconhecem isso e sabem superar as barreiras existentes nas diferenças para a promoção da compreensão. Ruth Vilà Baños (2008) aponta que “la comunicación intercultural no se define en términos de perfección, sino de suficiencia, actuando siempre cierto grado de incertidumbre aceptable” (pg. 2).

A incompreensão, produto dos ruídos comunicacionais, se dá pelo fato de que pessoas de diferentes culturas possuem em seus repertórios subjetivos diferentes interpretações de mundos, signos e valores. Assim, o choque é inevitável. Entretanto, já se espera que a comunicação intercultural seja uma comunicação conflitiva (RIZO GARCÍA, 2010). É exatamente nesta situação em que a comunicação intercultural atua. Ela, de certo modo, procura reduzir os ruídos, proporcionando um equilíbrio de compreensão entre as partes.

Entendemos que satisfazer ambas as partes em contato intercultural é o mais condizente com os objetivos da comunicação intercultural. O caminho para essa satisfação, relacionada ao sentimento de compreender o outro e ser compreendido, reside em sua atuação como promotora da negociação entre os indivíduos. No entanto, ao se considerar que os para o estabelecimento da comunicação intercultural são colocados em questão atributos pessoais, se faz necessário compreender como os indivíduos desenvolvem as competências interculturais.

### **Competências Comunicativas Interculturais e a Internacionalização**

Acredita-se que as competências interculturais são atributos pessoais (GREENE, 2002 apud ANEAS ÁLVAREZ, 2005), essenciais para que pessoas de diferentes culturas alcancem seus objetivos quanto à interação intercultural (CHEN, 2014). Podem ser definidas como as

habilidades para se negociar os significados culturais e interação durante o contato (CHEN; STAROSTA, 1996 apud RODRIGO ALSINA, 1997).

Na conceituação das competências interculturais deve-se considerá-las também como responsáveis pela articulação de conhecimentos prévios com a disposição de se lidar com a adversidade, ou seja, o contato intercultural. As competências estão mais relacionadas à capacidade de um indivíduo estar preparado para a interculturalidade (ANEAS ALVAREZ, 2005), possibilitando o estabelecimento de relações em contextos culturais diferentes dos de sua origem (intercâmbios, movimentos migratórios, turismo, etc.). Em alguns casos como de migrações, o desenvolvimento destas competências são reconhecidos como a forma essencial de exercício de cidadania. Além disto, as competências interculturais “[...] contemplam uma boa dose de autorreflexão, autoconhecimento, antes mesmo de aspectos técnicos de comunicação” (AIDAR, 2014 apud CABRAL; SANTOS; VOLPATO, 2017, p. 6)

As competências interculturais se desenvolvem a partir de três perspectivas: cognitiva (consciência intercultural), emocional (sensibilidade intercultural) e comportamental (VILÀ BAÑOS, 2008). É a partir do desenvolvimento conjunto de aspectos destas três dimensões de competências que se dá efetivamente a preparação para compreender os elementos culturais, tanto próprios como dos outros, aprender a interpretar comunicações verbais e não-verbais, e assim adaptar suas condutas para cada contexto de interação intercultural.

As Competências Cognitivas podem ser entendidas como “el conocimiento, comprensión y conciencia de todos aquellos elementos culturales y comunicativos tanto propios como de otros, que promuevan una comunicación efectiva” (VILÀ BAÑOS, 2008, pg. 5). No desenvolvimento destas competências é necessário “aprender a conhecer e a compreender o “sentido” de normas e valores, os quadros de referência do Outro e os códigos culturais respectivos e tomar consciência das diferenças e especificidades culturais” (RAMOS, 2013, p. 354).

As competências emocionais estão relacionadas com a capacidade de um indivíduo controlar os próprios sentimentos, ao ponto de não deixar que eles determinem completamente as interpretações e ações futuras (VILÀ BAÑOS, 2008). Nesta perspectiva encontra-se certa dificuldade, pois exige o que chamamos de sensibilização intercultural. Significa que

as pessoas devem ser sensíveis ao observarem as diferenças culturais, pois nas interações interculturais, deve-se estar disposto a modificar seu comportamento como uma forma de mostrar respeito à outra cultura, visando desconstruir posturas etnocêntricas e experimentar maior empatia” (GOMES, 2016, p. 1279).

Já as Competências Comportamentais são entendidas como o conjunto de habilidades verbais e não verbais de adaptação de conduta (VILÀ BAÑOS, 2008). Assim, os sujeitos em interação precisam ser flexíveis (VILÀ BAÑOS, 2008) e estarem dispostos a estabelecer um contato efetivo. Conclui-se, portanto, que para o estabelecimento da comunicação intercultural é necessário que os indivíduos possuam competências comunicativas interculturais: apenas quando se tem conhecimento dos aspectos culturais do outro, sensibilidade por eles e familiaridade com as estratégias comunicacionais, se pode mudar o próprio comportamento de forma a atingir o respeito e a compreensão mútua.

Evidencia-se que há “[...] a necessidade de uma formação e educação intercultural que vai além do conhecimento de idiomas, e desconstrói crenças estereotipadas relacionadas a determinadas culturas” (CABRAL; SANTOS; VOLPATO, 2017, p. 5). Portanto, o desenvolvimento dessas competências deve ser promovido pela educação, de forma que se atinja uma formação intercultural.

O processo de internacionalização têm se tornado mais recorrente em diversas instâncias da sociedade. Stier (2003) aponta que, caso os sistemas educacionais se apropriem de reflexões críticas podem proporcionar uma educação intercultural mais humana e com foco nas vantagens de se ter contato com a diversidade cultural. Dessa forma, aponta-se que as Instituições de Ensino Superior (IES) devem investir na internacionalização nesse contexto da globalização. No entanto deve-se considerar que universidades europeias, desde suas origens, já promoviam a troca de experiências, informações e descobertas científicas entre si, formando “estudantes como peregrinos, desenvolvendo seus estudos e obtendo seus diplomas de diferentes instituições [...]” (STALLIVIERI, 2017, p. 17).

No final do século passado, as políticas de internacionalização características das universidades europeias e norte americanas se expandiram para outras do globo, como na América Latina, na África e na Ásia. As IES passaram a reconhecer o processo de internacionalização como um processo social essencial. Estudantes e professores se tornaram representantes de suas instituições em universidades estrangeiras.

Quando os representantes têm a oportunidade de estar em contato com outra cultura, espera-se que eles desenvolvam a sensibilidade intercultural, como proposto por Vilà Baños (2008) e se desenvolvam interculturalmente. O representante é a porta de entrada de novas ideias, conhecimentos e informações para o enriquecimento da diversidade de pensamentos e discussões das instituições de ensino superior.

Os benefícios encontrados ao longo da jornada acadêmica podem ser detectados na “diferenciação entre ‘aqui e lá’ e então o aproveitamento dessas diferenças” (STIER, 2003, p.

9, tradução nossa). Quando o indivíduo adquire conhecimentos diferentes dos que está habituado, ele passa por um processo de assimilação e diferenciação, decidindo então um possível novo direcionado para o assunto estudado.

Durante a internacionalização, o representante encara os dilemas sentimentais de pertencimento e exclusão, segurança e insegurança, e saudade. Entretanto, espera-se que, com o passar do tempo e com o desenvolvimento das competências interculturais, esses sentimentos desapareçam. A análise destas experiências é uma forma eficiente de se compreender a possibilidade de desenvolvimento de competências interculturais e a abertura de espaço para a comunicação intercultural.

### Mapeamento e Análise das Experiências de Internacionalização da FAAC

A pesquisa de campo foi realizada com os estudantes que passaram por um processo de internacionalização da/para a FAAC no período de janeiro de 2018 à março de 2020. Os resultados proporcionaram uma análise das experiências e do desenvolvimento de competências comunicativas interculturais. As questões do questionário via *Google Forms* abordavam as experiências a partir de perguntas abertas e fechadas. Dos 29 estudantes que realizaram experiências de internacionalização durante o período, 11 responderam o *forms*. A análise de conteúdo categorizou as respostas entre as competências comunicativas interculturais e uma categoria para sobre aspectos linguísticos. Em cada categoria de competências foram ainda destacadas as temáticas importantes. Sobre o perfil dos estudantes:

**Quadro 1 - Ficha dos estudantes**

Estudante	Gênero	Área de Formação	Univesidade/País de Origem	Universidade/País de Destino	Período	Modalidade
E1	Feminino	Arquitetura e Urbanismo	Unesp Bauru - Brasil	Universidade de Lisboa - Portugal	10 meses (2019-2020)	Intercâmbio na graduação
E2	Feminino	Comunicação Social - Jornalismo	Unesp Bauru - Brasil	Université Grenoble Alpes - França	9 meses (2018-2019)	Intercâmbio na graduação
E3	Masculino	Comunicação Social - Jornalismo	Universidad de la República - Uruguay	Unesp Bauru - Brasil	3 meses e meio (2018-2018)	Intercâmbio na graduação
E4	Masculino	Arquitetura e Urbanismo	Unesp Bauru - Brasil	Universidad Politécnica de Madrid - Espanha	1 ano (2018-2019)	Intercâmbio na graduação
E5	Feminino	Comunicação Social - Jornalismo	Unesp Bauru - Brasil	Toronto Ryerson University - Canadá	2 meses e meio (2019-2019)	Estadia para pesquisa científica
E6	Feminino	Arquitetura e Urbanismo	Unesp Bauru - Brasil	Universidade de Bolonha - Itália	10 meses (2019-2020)	Intercâmbio na graduação
E7	Feminino	Arquitetura e Urbanismo	Unesp Bauru - Brasil	Università degli Studi di Sassari - Itália	10 meses (2018-2019)	Intercâmbio na graduação
E8	Masculino	Arquitetura e Urbanismo	Universidad Nacional del Nordeste - Argentina	Unesp Bauru - Brasil	4 meses (2018-2018)	Intercâmbio na pós-graduação
E9	Masculino	Relações Públicas	Uninpahu - Colombia	Unesp Bauru - Brasil	5 meses (2018-2018)	Intercâmbio na graduação
E10	Feminino	Relações Públicas	Instituto Politécnico Nacional - México	Unesp Bauru - Brasil	4 meses e meio (2018-2018)	Intercâmbio na graduação
E11	Masculino	Design - Desenho Industrial	Universidad Nacional de Córdoba - Argentina	Unesp Bauru - Brasil	4 meses (2019-2019)	Intercâmbio na graduação

Fonte: autoria própria, 2020.

Quando questionados se houve uma “abertura de mente” com relação a outras culturas e se houve um maior conhecimento sobre a própria cultura, os 11 estudantes responderam afirmativamente. Observaram-se algumas considerações dos estudantes sobre a percepção da própria cultura após a internacionalização, uma vez que “*las personas tienen una competencia cognitiva intercultural mayor cuando tienen un alto grado de auto-conciencia y conciencia culturales*” (CHEN; STAROSTA, 1996 apud RODRIGO ALSINA, 1997, p. 15). Os estudantes também afirmaram que percepções exteriores nos fazem refletir sobre nós mesmo. A E2, brasileira, afirma que “*adquirimos maior consciência do próprio país do qual nós fazemos parte - no caso o Brasil - e nos deparamos com essa percepção que vem de outros indivíduos.*”.

Os estudantes foram questionados se houve um aumento nas suas compreensões sobre os próprios pontos de vista em relação a pessoas de culturas diferentes. Todos os participantes afirmaram que sim, concordando também que passaram pelo processo de desenvolver um pensamento mais amplo e profundo a respeito de outras culturas, além de conhecerem mais sobre elas. O E11, de nacionalidade argentina, explicou um pouco sobre a diversidade cultural percebida durante sua experiência de internacionalização: “*En Brasil tuve contacto cotidiano con personas de origen oriental, indígena, y africano, cosa en que en Argentina es menos común. La heterogeneidad étnica en Brasil se manifiesta con mayor intensidad que en Argentina.*” É importante destacar as evidências de um certo entusiasmo pelo contato intercultural e o reconhecimento da desconstrução dos conceitos e das diferenças. Percebe-se tal entusiasmo na fala da E7, brasileira: “*conhecimento sobre outras culturas, vindo diretamente dessas pessoas de outros lugares, sempre vai ser positivo*”.

Em relação aos obstáculos no processo de compreensão das diferenças, os estudantes 2, 3, 6, 8 e 10 afirmaram que houve diminuição dos estereótipos sobre a cultura de destino, quando tiveram contato com elas em suas experiências. A mudança de perspectiva pode ser percebida na fala do estudante brasileiro E4 “*passei a me relacionar com outras culturas e outras pessoas sem pensar em pré-definições*”. Os estudantes 4, 6 e 9 destacaram a importância de se entender a maneira colaborativa de trabalho de outras culturas. Pode-se, portanto, encontrar fatores correspondentes com o desenvolvimento de competências cognitivas, já que os estudantes compreenderam como aspectos culturais influenciam e permeiam a forma de se ver o mundo.

Na perspectiva das competências emocionais, a análise se deu de acordo com a classificação do processo evolutivo em seis níveis da sensibilização intercultural de Hammer, Bennett e Wiseman (2003 apud VILÀ BAÑOS, 2008): 1. Etnocentrismo; 2. Posição

defensiva; 3. Minimização das diferenças; 4. Aceitação; 5. Adaptação e empatia; 6. Integração.

Uma das perguntas realizadas dizia respeito ao prazer em se interagir com pessoas de outras culturas, sendo confirmado por todos estudantes menos o E11, ele afirmou: *“dependiendo de los valores o la forma de interactuar de esas personas”*. Percebe-se nesta fala uma certa estagnação no nível de posição defensiva. No entanto, os demais estudantes demonstraram interesse e curiosidade pelas interações com outras culturas, indicadores de mudança do quarto nível de sensibilização intercultural para o quinto (VILÀ BAÑOS, 2008).

Os estudantes também foram questionados sobre as melhoras nas relações interculturais. Todos afirmaram que sim, com exceção do E11. Desenvolver empatia pelo outro é uma das fases essenciais no desenvolvimento de competências interculturais e no processo de autoconhecimento (RAMOS, 2013). Este indicador de sensibilidade intercultural foi encontrado em alguns relatos. A E7 evidenciou aspectos do último nível de sensibilidade nas competências emocionais, o de integração: *“a possibilidade de mergulhar nessa diversidade de línguas, costumes, culinárias é enriquecedora, e ajuda inclusive no desenvolvimento da empatia e da solidariedade”*.

A saudade de casa pode dar combustível para sentimentos de ansiedade, insegurança e incerteza (STIER, 2003). Quando questionados sobre a redução de ansiedade ou nervosismo na interação com pessoas de culturas distintas, durante e após a internacionalização, os estudantes E1, E2, E3, E4, E7, E8, E9 e E10 afirmaram que houve redução. No entanto, os E5, E6 e E11 não confirmaram diretamente a redução de ansiedade. A resposta do E11 nos remete a posição defensiva explicada por Vilà Baños (2008), como um fator de baixo nível de sensibilidade e reconhecimento interculturais. *“Si la otra persona es agradable me voy a sentir bien, caso contrario me sentiría incómodo, en mi caso eso no depende de la etnia o la cultura.”* (E11).

Os estudantes também foram questionados sobre sentimentos de segurança ou conforto ao interagir com pessoas de outras culturas. Todos estudantes afirmaram que se sentiram mais seguros, exceto a E1. Percebe-se que alguns estudantes se desenvolveram emocionalmente, mas nem todos da mesma forma. A E10, brasileira, relacionou a língua com o sentimento de inclusão: *“As pessoas tiveram muita paciência comigo na língua, quando eu queria expressar minha opinião”*.

Reconhecendo as habilidades e competências linguísticas como interseccionais nas dimensões de competências comunicativas interculturais (cognitivas, emocionais e comportamentais), optamos por questionar os estudantes sobre a temática. Pôde-se, assim

entender como se deu o processo de aprendizado de línguas, uma vez que, pelas respostas, esse fator influenciou em seus comportamentos e atitudes.

Dentre as questões feitas, uma delas tratava dos obstáculos linguísticos enfrentados. Apenas os estudantes E3, E4 e E11 não apontaram obstáculos. As dificuldades com a língua partiram de origens distintas, como para a brasileira E5 “*como tem muitos imigrantes em Toronto, era muito difícil lidar com sotaques*”, e para a E10 as gírias. As respostas sobre o nível de fluência no idioma com a experiência de internacionalização indicaram que todos os 11 estudantes atingiram um nível elevado de conhecimento da língua da universidade de destino.

Nas perspectivas comportamentais, os alunos foram questionados sobre o estresse cotidiano nas interações com outras culturas, melhora na relação interpessoal em grupos de trabalho e/ou estudo, no rendimento profissional ou acadêmico. 8 dos 11 estudantes afirmaram que a experiência de internacionalização diminuiu o estresse do cotidiano. Por outro lado, a E6, brasileira, afirmou que “*é estressante viver em outra cultura e língua*”. O E11 apontou que conhecer os problemas do país geram mais estresse.

No entanto, foi possível identificar aspectos positivos quanto à adaptação e reconhecimento das diferenças. Os estudantes E4, E5, E7 e E8 apontaram que com o passar do tempo se adaptaram melhor à cultura de destino. A brasileira E5 explicou: “*Depois que a gente entende como algumas dinâmicas ocorrem é mais fácil de se sentir seguro pra fazer algumas abordagens*”. Na mesma perspectiva, perceberam-se alguns indicativos de imersão na cultura de destino, sendo este um fator essencial para se atingir o maior nível de compreensão e bom relacionamento intercultural: a integração (RAMOS, 2013), percebido na fala do estudante uruguaio, E3: “*[...]a experiência é 24/7, porque tudo está acontecendo noutra país: pegar o ônibus, ir ao mercado, ir numa festa, ir na praça. Então, o estresse gerado deveria ser bem pouco*”.

Em relação às relações interpessoais em grupos de trabalho e/ou estudo, a E2 afirmou: “*sinto que aprendi a organizar melhor grupos de trabalho em que os gostos e perspectivas são diferentes. Isso me ajuda muito, inclusive profissionalmente*”. Em relação ao rendimento profissional ou acadêmico no decorrer da experiência de internacionalização, 9 participantes confirmaram positivamente uma melhora, enquanto somente a E1 discordou e o E3 respondeu ter apenas parcialmente alguma melhora. A E2 contou: “*desde que voltei do intercâmbio, adquiri mais segurança e me tornei mais ativa no processo acadêmico e profissional*”. Um melhor rendimento acadêmico por conta do desenvolvimento linguístico também foi

evidenciado na seguinte resposta: *“A medida que fui profundizando en el idioma pude desenvolverme con mayor facilidad” (E11).*

No questionário havia mais uma questão para se medir um pouco da percepção deles sobre as diferenças culturais. A pergunta era “qual foi a intensidade da sua percepção sobre as diferenças entre a sua própria cultura e a que você estava inserido na mobilidade?”, podendo ser respondida de 0 (muito diferente da minha cultura) à 5 (igual a minha cultura), nas perspectivas: linguagem, comportamentais, de visões de mundo e modo de vida. As respostas indicam que a maioria dos estudantes identificaram os aspectos linguísticos próximos dos de suas culturas, porém tiveram uma percepção de maior diferenciação de comportamentos em relação às culturas de origem. Quase metade dos estudantes indicou que as visões de mundo da sociedade de destino como parecidas com as próprias. Podem-se analisar as respostas das questões de forma geral: nenhum estudante indicou o nível 5, ou seja, nenhum estudante acredita que os aspectos comportamentais, de linguagem, de visões de mundo e de modo de vida, sejam iguais aos da própria cultura.

### **Considerações Finais**

Após a análise de todos os aspectos cognitivos, emocionais e comportamentais evidenciados nas respostas dos estudantes, algumas conclusões foram possíveis. Todos os onze alunos respondentes da pesquisa tiveram alguma melhora em pelo menos uma das três dimensões. Alguns em níveis diferentes de outros, e em mais dimensões. Entretanto, mesmo com essas diferenças, todos os alunos passaram por mudanças e desenvolveram algumas competências comunicativas interculturais durante o processo de internacionalização. Além disso, todos os estudantes afirmaram que se consideram mais competentes para se comunicar em contextos interculturais.

Percebe-se, portanto, que as experiências de internacionalização foram um caminho viável e efetivo para o desenvolvimento de competências. Afirmações sobre aprendizados, novas perspectivas e mudanças nos relacionamentos evidenciam que, conseqüentemente, a internacionalização proporcionou que a comunicação intercultural se desse, de fato, em suas formações. Assim, a busca pela compreensão mútua, pelo respeito e pela empatia se torna parte da vivência dos estudantes.

## Referências

ANDRELO, R. et al. **A interculturalidade no ensino-aprendizagem em relações públicas:** contribuições a partir de uma parceria internacional. Revista *Organicom*. v. 11. n. 21. São Paulo: 2014, p. 224-234. Disponível em: <<http://periodicos.usp.br/organicom/issue/view/10230>>. Acesso em 02 mar. 2020.

ANDRELO, R.; CABRAL, R.. Internacionalização e interculturalidade: alianças para o ensino transformador. In: SANTOS, Célia Maria Retz Godoy dos; FERRARI, M. A. (Orgs.). **Aprendizagem ativa:** contextos e experiências em comunicação. Bauru: Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, 2017. p. 179-193. Disponível em: <https://www.faac.unesp.br/Home/Utilidades/aprendizagem-ativa---versao-digital.pdf>

ANEAS ÁLVAREZ, A. **Competencia intercultural, concepto, efectos e implicaciones en el ejercicio de la ciudadanía.** Revista Iberoamericana de Educación. v. 35. n. 5. Barcelona: 2005. Disponível em: <<http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/bitstream/handle/123456789/437/Competencias%20interculturales.PDF?sequence=1&isAllowed=y>>

CABRAL, R.; SANTOS, J. G. C.; VOLPATO, A. N.. O Desenvolvimento de Competências Interculturais no Ensino-Aprendizagem em Relações Públicas: o Programa “Da Classe ao Mercado” na Unesp/Bauru. In: XXII CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE, 2017, Volta Redonda. **Anais [...]**. Volta Redonda: Intercom Sudeste, 2017. Disponível em: <http://portalintercom.org.br/anais/sudeste2017/resumos/R58-0046-1.pdf>

CHEN, G.-M.. Intercultural communication competence: Conceptualization and its development in cultural contexts and interactions. In. **Intercultural communication competence:** Summary of 30-year research and directions for future study. Newcastle: Cambridge Scholars, 2014, p. 14-40.

FERRARI, M. A.. Comunicação Intercultural: perspectivas, dilemas e desafios. In: FERRARI, M. A.; MOURA, C. P. (org.). **Comunicação, Interculturalidade e Organizações:** faces e dimensões da contemporaneidade. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2015. p. 43- 63. Disponível em: <<http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/Ebooks/Pdf/978-85-397-0684-6.pdf>>. Acesso em 20 fev. 2020.

FRANÇA, V. R. V.. **Paradigmas da comunicação:** conhecer o quê?. C-Legenda-Revista do Programa de Pós-graduação em Cinema e Audiovisual. 5. ed. Rio de Janeiro: UFF, 2001. Disponível em <[http://www.compos.org.br/data/biblioteca\\_1266.pdf](http://www.compos.org.br/data/biblioteca_1266.pdf)>. Acesso em 01 mar. 2020.

GARCIA, L. J.; NASCIMENTO, B. A.; OLIVEIRA, G. F.. **O impacto da era digital nas perspectivas dos relacionamentos universitários.** Revista *Temática*. v. 15. n. 6. UFPB: 2019, p. 150-161. Disponível em: <<https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica/article/view/46388>>. Acesso em 07 ago. 2019.

GOMES, A. C.. A importância do desenvolvimento de competências interculturais na formação em relações públicas. In: FARIAS, L. A.; LOPES, V. S. C. (Orgs.). **Comunicação, Economia Criativa e Organizações.** Alegre: EdiPUCRS, 2016. p. 1272-1283. Disponível em: <<https://editora.pucrs.br/Ebooks/978-85-397-0871-0.pdf>>. Acesso em 21 fev. 2020.

LOPES, A. M. D.. **Da coexistência à convivência com o outro:** entre o multiculturalismo e a interculturalidade. Revista *Interdisciplinar da Mobilidade Humana – REMHU*. v. 20. n. 38. Brasília: 2012. Disponível em: <http://remhu.csem.org.br/index.php/remhu/article/view/301>

RAMOS, N.. **Comunicação, cultura e interculturalidade:** para uma comunicação intercultural. Revista *Portuguesa de Pedagogia*. v. 35. n. 2. Lisboa: 2001, p. 155-178.

RAMOS, N.. Interculturalidade(s) e mobilidade(s) no espaço europeu: viver e comunicar entre culturas. In: PINA H.; MARTINS F.; Ferreira C. (Orgs). **The overarching issues of the European space**. Porto: Editora da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 2013. p.343-360. Disponível em: <<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/12349.pdf>>. Acesso em 10 dez. 2019.

RIZO GARCÍA, M.. **Intersubjetividad y diálogo intercultural**: la sociología fenomenológica y sus aportes a la comunicación intercultural. Revista Comunicación y Medios. n. 21. Santiago de Chile: Instituto de la Comunicación e Imagen, 2010, p. 13-23. Disponível em: <<https://clio.uchile.cl/index.php/RCM/article/view/17446>>. Acesso em 25 mar. 2020.

RODRIGO ALSINA, M.. (In) comunicación intercultural. In: CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE EL DIÁLOGO INTERCULTURAL, 1., 2008, Múrcia. **Anais[...]**. Múrcia: Universidad de Murcia, 2008. p. 121-145.

RODRIGO ALSINA, M.. **Elementos para una comunicación intercultural**. Revista Cidob d´Affers Internacionals. v. 1. n. 36. Barcelona: 1997, p. 11-21. Disponível em: [https://www.cidob.org/articulos/revista\\_cidob\\_d\\_afers\\_internacionals/elementos\\_para\\_una\\_comunicacion\\_intercultural](https://www.cidob.org/articulos/revista_cidob_d_afers_internacionals/elementos_para_una_comunicacion_intercultural)

STALLIVIERI, L. **Compreendendo a internacionalização da educação superior**. Revista de Educação do Cogeime. v. 26, n. 50. Belo Horizonte: 2017, p. 15-36. Disponível em: <[metodista.br/revistas/revistas-cogeime/index.php/COGEIME/article/view/729](http://metodista.br/revistas/revistas-cogeime/index.php/COGEIME/article/view/729)>. Acesso em 21 abr. 2020.

STIER, J.. **Going international**: becoming intercultural. Journal of Pedagogical Communication. Växjö: School of Education, Växjö University, 2003, p. 7-16.

VILÀ BAÑOS, R.. **La competencia comunicativa intercultural en adolescentes**. Infancia y Aprendizaje. v. 31 n. 2. Barcelona: 2008, p. 147-164.