UNIVERSIDADE DO ALGARVE
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE BEJA
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO

MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS

CONTRIBUTOS DA COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL NA INTEGRAÇÃO SOCIAL, CULTURAL E EDUCATIVA DE IMIGRANTES NUMA PERSPECTIVA DE MULTICULTURALIDADE

UM ESTUDO DE CASO

Sara Cristina Vicente Caetano

Dissertação apresentada ao Departamento de Ciências Humanas Sociais da Universidade do Algarve para a obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação na Especialidade de Educação e Formação de Adultos, sob a orientação do Professor Doutor António Ricardo Santos Fadista de Mira

Outubro 2009

AGRADECIMENTOS

Ao longo desta investigação, muitos foram aqueles que connosco colaboraram, uns contribuindo com os seus conhecimentos e experiências, outros, dando o apoio afectivo e material de que pudemos dispor durante o seu desenvolvimento.

A todos os que, de uma forma ou de outra, tornaram possível a concretização desta dissertação queremos aqui deixar o nosso profundo reconhecimento. Embora correndo o risco de esquecimentos injustos, agradecemos, em especial.

- A Deus, por mais uma etapa cumprida;

- Ao Professor Doutor António Ricardo Santos Fadista de Mira que, ao orientar este estudo, acreditou e soube criticar e dar sugestões pertinentes que muito contribuíram para a valorização do trabalho; Obrigada pela orientação, amizade e sorrisos de encorajamento;

- Aos professores e alunos da Escola E.B. 2,3 João Fernando Pratas de Samora Correia, em especial à professora Maria da Luz e à professora Ana Sofia Mendes pela disponibilidade com que sempre me acolheram;

- Aos professores e colegas de Mestrado, pelos bons momentos;

- Às colegas de Mestrado Sofia Graça, Lucrécia Fernandes e Manuela Castelo, pelo companheirismo partilhado em alguns trabalhos comuns e pela amizade que se construiu;

- Aos meus familiares e amigos, em especial ao meu marido, pais e irmã, pelo incentivo, compreensão, paciência, tolerância e optimismo com que acompanharam todos os dias de estudo;

- A todos quantos, de forma directa ou indirecta, contribuíram para a concretização deste trabalho.

Os ignorantes, que acham que sabem tudo, privam-se de um dos maiores prazeres da vida : aprender !

Provérbio Popular

RESUMO

O multiculturalismo adquiriu nas últimas décadas uma importante popularidade enquanto projecto político e enquanto princípio filosófico orientador das políticas sociais. A educação multicultural, em particular, tem sido frequentemente encarada como o instrumento ideal para garantir a pertença e a interacção entre culturas e grupos de pertença e para conseguir uma justa e efectiva igualdade de oportunidades e uma sociedade mais justa.

Este trabalho visa analisar de que forma a Comunicação Não-verbal pode ou não contribuir para a integração social, cultural e educativa de imigrantes numa perspectiva de multiculturalidade.

Trata-se de um estudo de caso realizado na Escola E.B. 2, 3 Professor João Fernando Pratas de Samora Correia, local onde decorreu um curso de ensino/aprendizagem da Língua Portuguesa, destinado a imigrantes a residir em Portugal, ao abrigo do Programa "Português para todos". Participaram na investigação onze imigrantes provenientes do leste da Europa - Bulgária, Ucrânia, Roménia, Arménia e Moldávia. Os dados, depois categorizados, foram obtidos através de entrevistas gravadas em suporte áudio, a seguir transcritas, e obtidos, também, através da observação directa registada em caderno de notas.

O trabalho conclui que há contributos positivos e contributos negativos da Comunicação Não-verbal para a integração social, cultural e educativa destes imigrantes, numa perspectiva de multiculturalidade. Os contributos negativos desse tipo de comunicação que foram detectados, têm que ver, fundamentalmente, com as diferenças culturais em presença que ela revela. Os mesmos são, contudo, rapidamente, ultrapassados pelos imigrantes entrevistados, graças a um processo de aculturação que realizam. Desta forma, deixam, pois, de ser um obstáculo para essa sua integração.

PALAVRAS-CHAVE

Comunicação; Comunicação Não-verbal; Educação e Formação de Adultos; Pluriculturalidade; Interculturalidade; Multiculturalidade; Integração

Title

"Contributions of Non-verbal Communication on social, cultural and educational immigrant's integration in multiculturalism's perspective – a study case"

Abstract

Multiculturalism has received in the last decades an important popularity as political project and as a philosophical guiding principle of social politics. Multicultural education, in particular, has been seen as the ideal instrument to assure the belonging and the interaction between cultures and belonging groups, and to achieve a fair and effective equality of opportunities and a society more equal.

This investigation pretend to analyse on which way and on what extent Non-verbal Communication can or can not help on social, cultural and educational immigrant's integration concerning multiculturalism.

It's a "Study Case" that took place in the School E.B. Professor João Fernando Pratas, in Samora Correia, a place where was developed a course of teaching/learning of Portuguese Language, addressed to immigrants living in Portugal, through the Programme "Portuguese for all". Have participated in this investigation eleven immigrants coming from East of the Europe – Bulgaria, Ukraine, Romania, Armenia and Moldavia. Data, then categorised, were obtained through interviews recorded in audio, then transcribed, and obtained also through direct observation that has been listed on the notebook.

This work concludes that there are positive contributions and negative contributions from Non-verbal Communication to social, cultural and educational immigrant's integration concerning multiculturalism. The negative contributions of this kind of communication that had been detected are based on intercultural differences revealed in presence. Nevertheless, they are quickly exceeded by the immigrants interviewed, through a process of acculturation that they do. This way, it is no longer an obstacle for their integration.

Key-words

Communication; Non-verbal Communication; Adult's Education and Training; Pluriculturalism; Interculturalism; Multiculturalism; Integration

ÍNDICE

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos …… iii
Resumo …… v
Abstract …….....…vi
Índice Geral …….....viii
Índice de Figuras ……xii
Índice de Quadros …….… xiii
Índice de Tabelas ……..…xvii
Índice de Gráficos ……...xviii

1. Introdução …….3
2. Interesse desta dissertação, objectivos e questões da investigação ……..5
    2.1. Antecedentes e Desenvolvimento Actual do Tema ……..5
    2.2. Problemática e Pertinência do Estudo ……..7
    2.3. Questões, Hipóteses e Objectivos da Investigação ……...9
        2.3.1. Questões ……9
        2.3.2. Objectivos…..……..10
    2.4. Estrutura do Trabalho …….16

I PARTE – Enquadramento Teórico ……..19

Capítulo 1 – A Comunicação Humana ……...23
1. Comunicação ……..23
    1.1.Estrutura da Comunicação ……..26
        1.1.1. A Competência Comunicativa ……26
        1.1.2. Componentes do acto comunicativo ……...28
    1.2. As Funções da Comunicação ……..32
    1.3. Comunicação Humana e Comunicação Animal……. 35
    1.4. Comunicação Analógica e Comunicação Digital ……...38

Capítulo 2 – A Comunicação Não-Verbal ……..43
1. Comunicação Não-Verbal ……..43

1.1. Funções da Comunicação Não-Verbal ……...45
2. A Cinética ……...48
2.1. O Rosto ……..50
2. 2. O Olhar……..52
2. 3. O Tacto ……56
2. 4. Os Gestos ……..61
3. A Proxémia – A distância e o espaço ……69
4. A Cronémia – O tempo ……75
5. A paralinguagem ……....78
6. O aspecto exterior e a cultura – o vestuário, adereços e objectos pessoais ……80
6.1. O vestuário ……82
6.1.1. Vestuário, cor e questões culturais …….……85
6.1.2. Os adereços e questões culturais ……92
6.2. Vestuário e comunicação ……..…....94

Capítulo 3 – Educação e Formação de Adultos ……99
1. Educação, formação e desenvolvimento: análise conceptual ……99
1.1. Educação ……..102
1.1.1. Educação Formal e Aprendizagem ao longo da vida ……..105
2. Educação/Formação de Adultos em Portugal ……..110
3. Educação/Formação e socialização ……..112

Capítulo 4 – Multiculturalidade e Inclusão ……115
1. A visibilidade social da questão inter-multi-cultural ……117
2. Cultura, diversidade cultural e relação entre os conceitos ……...…118
3. A dimensão intercultural da Educação/formação ……. …...120
4. A escola intercultural ……123
4.1. O professor intercultural …… ……..124
4.2. A comunicação intercultural ……125

II PARTE – Enquadramento Metodológico ……129

Capítulo 1 – Desenho da Investigação ……133

1.A investigação descritiva qualitativa …… 134
1.1 O Estudo de Caso ……..134
1.2 Técnicas de Recolha de Dados ……. 136
1.2.1. A entrevista ……...137
1.2.2. A observação ……...…….145
1.2.3. O caderno de notas – Registo da observação ……...…146
2. Processo seguido na recolha de dados ……147
2.1. O campo de estudo ……...147
2.2. Caracterização da amostra ……148
2.3. Tarefas, tempos, meios, condicionantes e condicionalismos ……...…155
2.3.1. Guião da entrevista ……...…158
2.3.2. Questões da investigação e categorização dos dados obtidos……..159

Capítulo 2 – Redução dos Dados e Discussão ……165
1. As entrevistas ……..166
1.1. Sistemas de categorias …….166
2. Dimensões, categorias e subcategorias ……166
2.1. Dimensão:
Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural …….166
2.1.1. Categoria 1
Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal…….166
2.1.1.1. Subcategoria 1 – Gestos simbólicos ou emblemas ……167
2.1.1.2. Subcategoria 2 – Gestos ilustrativos ou ilustradores …….168
2.1.1.3. Subcategoria 3 – Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas) ……...…169
2.1.1.4. Subcategoria 4 – Diagramas ……170
2.1.1.5. Subcategoria 5 – Imagens ……..171

2.2. Dimensão:
Integração de imigrantes em contexto social multicultural …….. 172
2.2.1. Categoria 1
Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal ……173
2.2.1.1. Subcategoria 1 – Gestos simbólicos ou emblemas ……173
2.2.1.2. Subcategoria 2 – Gestos ilustrativos ou ilustradores …….176

2.2.1.3. Subcategoria 3 – Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas) …… ……...177
2.2.1.3.1. Sub - Subcategoria 1 –Solidariedade portuguesa 178
2.2.1.4. Subcategoria 4 – Diagramas ……180
2.2.1.5. Subcategoria 5 – Imagens ……..181
2.2.1.6. Subcategoria 6 – Cronémia
Tempo dedicado às refeições ……182
2.2.1.7. Subcategoria 7 – Aculturação do não-verbal …….184
2.2.2. Categoria 2
Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal ……..186
2.2.2.1. Subcategoria 1 – Diferenças Interculturais ……186
2.2.2.1.1. Sub - Subcategoria 1
Gestos simbólicos ou emblemas ……...187
2.2.2.1.2. Sub - Subcategoria 2
Paralinguagem / Prosódia……..200
2.2.2.1.3. Sub - Subcategoria 3 – Cronémia - Tempo de espera
……..…….201
2.2.2.1.4. Sub – Subcategoria 4
Aspecto exterior, vestuário, adereços e objectos pessoais
……..…….204
2.2.2.1.5. Sub – Subcategoria 5 - Cosmética ……213
3. Síntese da análise efectuada …….....215

Capítulo 3 – Considerações finais…….225

Referências Bibliográficas ……231
Webgrafia (sites consultados) ……..237
Bibliografia …….…..243
Anexos ……..259

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Inter-relação entre os temas a trabalhar na investigação …… 9
Figura 2: Os quatro sistemas de comunicação (adapt. de Fraser), Fonte: Bitti & Zani, 1997, p. 24 …… 28
Figura 3: Componentes da comunicação (adapt. De Slama-Cazacu 1973), Fonte: Bitti & Zani, 1997, p. 26 …… 29
Figura 4: Significado de determinados sinais das mãos de cultura para cultura, Imagem digitalizada, Fonte: Pease, 2006, p. 130 …… …65
Figura 5: Algumas das funções da utilização do vestuário. Fonte: Mira, 2003, p.149 ……..…85

INDICE DE QUADROS

Quadro 1: Relação entre as questões, os objectivos e os instrumentos de recolha de dados da investigação. ……14

Quadro 2: Relação entre as questões da investigação e as perguntas da entrevista … 15

Quadro 3: Significado da posição dos braços. Fonte: Justice, s.d., pp.34-35 e Pease, 2006, pp.113-126. Elaboração própria. ……. 49

Quadro 4: Significado dos cinco tipos comuns de sorriso. Fonte: Pease, 2006, pp. 95-99. Elaboração própria. ……. 50

Quadro 5: Significado dos movimentos oculares. Fonte: Justice, 2007, pp13-16. Elaboração própria. ……53

Quadro 6: Significado do nível dos olhos. Fonte: Justice, 2007, pp.16-17. Elaboração própria ……....53

Quadro 7: Diferenças Interculturais Fonte: Davis, 1979, p. 71. Elaboração própria. ……54

Quadro 8: Significado do aperto de mão. Fonte: Justice, 2007, pp. 30-31. Elaboração própria ……57

Quadro 9: Significado dos oito piores apertos de mão. Fonte: Pease, 2006, pp. 79-84 Elaboração própria. ……57

Quadro 10: A cultura e os movimentos nos apertos de mão. Fonte: Pease, 2006, p. 136 Elaboração própria. ……58

Quadro 11: Significado da posição das mãos. Fonte: Pease, 2006, pp. 54-61. Elaboração própria ……58

Quadro 12: Significado do toque de cultura para cultura. Fonte: Davis, 1979, p.140. Elaboração própria. ……59

Quadro 13: Frequência do toque de cultura para cultura. Fonte: Pease, 2006, p.125. Elaboração própria ……59

Quadro 14: Variação do toque de cultura para cultura. Fonte: Pease, 2006, pp.145-146. ……60

Quadro 15: Significado de determinados signos não-verbais de cultura para cultura. Fonte: Mira, 2003, pp. 125-127 ……64

Quadro 16: Significado de determinados sinais das mãos de cultura para cultura. Fonte: Pease, 2006, pp. 130-132. Elaboração própria ……...67

Quadro 17: Significado de determinados sinais das mãos. Fonte: Pease, 2006, pp. 152-163. Elaboração própria …….68
Quadro 18: As Distâncias segundo Hall. Fonte: Hall, 2005, pp. 145 - 155 Elaboração Própria ……....70
Quadro 19: A proxémica num contexto transcultural. Fonte: Hall, 2005, pp. 161 - 206 Elaboração Própria. ……75
Quadro 20: O convite e sua interpretação consoante a cultura. Fonte: Hall, 1994, p. 22 Elaboração Própria …….76
Quadro 21: O tempo de espera a o seu significado de cultura para cultura. Fonte: Julius Fast in "El sublenguaje del cuerpo" Tradução e Adaptação António Ricardo Mira – documento policopiado ……..76
Quadro 22: As cores e seus significados culturais. Fonte: As cores nas culturas, 2001 – Elaboração Própria …….88
Quadro 23: O que revelam as cores. Sentidos comuns a Barroca (1999), Parejo (1995) e Berger (1991) Fonte: Mira, 2003, pp.159-160 ……92
Quadro 24: Quadro comparativo de algumas características da educação formal, educação não-formal e educação informal. Fonte: Silvestre, 2003, pp. 54-55 ……...109
Quadro 25: Relação entre as questões da investigação e os instrumentos de recolha de dados …….147
Quadro 26: Categorização dos dados obtidos …….161
Quadro 27: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas ……...167
Quadro 28: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 2 - Gestos ilustrativos ou ilustradores ……168
Quadro 29: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas) ……..169
Quadro 30: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural ; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 4 - Diagramas …….170

Quadro 31: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 5 - Imagens …….171
Quadro 32: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal ; Subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas ……...174
Quadro 33: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 2 - Gestos ilustrativos ou ilustradores ……176
Quadro 34: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas) ……..177
Quadro 35: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas); Sub - subcategoria 1 - Solidariedade portuguesa ……..179
Quadro 36: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 4 – Diagramas …….180
Quadro 37: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 5 - Imagens ……181
Quadro 38: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 6 - Cronémia - Tempo dedicado às refeições ……182
Quadro 39: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 7 - Aculturação do não-verbal ……184
Quadro 40: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas ……...187

Quadro 41: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 2 - Paralinguagem / Prosódia ……..200
Quadro 42: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 3 - Cronémia - Tempo de espera ….…201
Quadro 43: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 4 – Aspecto exterior, vestuário, adereços e objectos pessoais ……...204
Quadro 44: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 5 – Cosmética ……..…213

INDICE DE TABELAS

Tabela 1: Caracterização da amostra ……152

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Dados relativos ao género dos entrevistados …….152
Gráfico 2: Dados relativos à idade dos entrevistados …….153
Gráfico 3: Dados relativos ao país de origem dos entrevistados ……....153
Gráfico 4: Dados relativos ao tempo de estada em Portugal (em anos) …….154
Gráfico 5: Dados relativos à profissão no país de origem ……..154
Gráfico 6: Dados relativos à profissão em Portugal ……...…155

INTRODUÇÃO

1. INTRODUÇÃO

A Comunicação Não-Verbal Humana exerce fascínio sobre a humanidade desde os seus primórdios, pois envolve todas as manifestações de comportamento não expressas por palavras, como os gestos, as expressões faciais, as orientações do corpo, as posturas, a relação de distância entre os indivíduos, o odor e, ainda, a gestão do tempo e a organização dos objectos propriamente ditos e dos objectos sociais, no espaço. Pode ser constatada no desenho, pintura, escultura, arquitectura, literatura, teatro, cinema, dança… Está presente no nosso dia-a-dia mas, muitas vezes, não temos consciência da sua ocorrência e, nem mesmo, de como acontece.

As trocas não-verbais são de tal forma numerosas e diversas que as podemos considerar como um meio autónomo. O Homem não comunica só com as palavras, mas com todo o seu corpo, os objectos, a sua organização no espaço e no tempo – aquilo a que Hall (1994) chamou de "linguagem silenciosa".

Embora, vulgarmente, a maior atenção seja dedicada à Comunicação Verbal, Ray Birdwhistell concluiu que apenas cerca de 35% do significado social de qualquer interacção corresponde às palavras propriamente ditas porque a maior parte da comunicação humana acontece de forma quase inconsciente (Davis, 1979).

A Linguagem Não-Verbal é, por assim dizer, em alguns casos, um código arbitrário porque, como defende Corraze (1982), pode ser diferente de cultura para cultura. Alguns gestos, por exemplo, são compreendidos de diferentes formas nas diferentes culturas. Assim, "a cultura esconde muito mais do que revela e, por estranho que pareça, é aos próprios participantes que ela mais efectivamente oculta os seus segredos" (Hall, 1994, pp. 48-49). Conscientes da nossa cultura e conhecedores da cultura do outro, diríamos que um observador atento consegue ver quase tudo o que o outro esconde de forma consciente ou não. Assim, tudo aquilo que não é dito por palavras poderia ser encontrado no tom da voz – prosódia -, na expressão do rosto e na forma do gesto – cinética -, na atitude do indivíduo face ao espaço e ao tempo – proxémia e cronémia … São estes os aspectos que nos motivam para a realização deste trabalho de pesquisa: saber decodificar signos, sinais, códigos do corpo humano que, de forma implícita e/ou explícita, podem contribuir para a interacção entre os homens, proporcionando ou dificultando uma maior interculturalidade com base no conhecimento da sua própria cultura e na cultura do próximo.

Hoje, Portugal é uma sociedade onde vivem e convivem muitas etnias e culturas diferentes. Muitos são os imigrantes de diversas nacionalidades que aqui vivem e que têm um papel fundamental na economia portuguesa. Muitos são também aqueles (imigrantes, ciganos, migrantes…) que, apesar de contribuírem para o desenvolvimento do país, continuam em situações difíceis do ponto de vista económico e social. E, cada vez mais, continuamos a assistir à marginalização de muitas destas pessoas, isoladas em guetos geográficos e sociais.

É fundamental que o Estado e toda a sociedade apostem fortemente na qualidade da integração dos seus cidadãos (imigrantes e não-imigrantes). No entanto, esta integração nunca deverá constituir-se como uma formatação cultural, aliás de difícil concretização e até prejudicial para a riqueza e pluralidade do país. Na verdade, quando falamos de integração devemos considerar, essencialmente, o direito à educação, ao trabalho, à saúde…

Centrando a atenção na educação, a escola deverá ser uma escola inclusiva, que promova a tolerância e a interculturalidade, porque ainda hoje (e cada vez mais, ironicamente!) os jovens imigrantes ou pertencentes a grupos ou minorias étnicas se sentem discriminados na escola, no emprego, na rua… E esta discriminação tem a ver com a forma como o «diferente» é olhado e se repercute nos Media e na Escola. Alguns destes jovens sentem-se afastados da cultura maioritária e não encontram espaços de empatia cultural na própria escola onde passam grande parte do tempo e que, muitas vezes, nada lhes diz. Dada a sua natureza, a educação intercultural procura a promoção e integração entre as culturas, facilitando e proporcionando o acolhimento de jovens e adultos estrangeiros num país que lhes é estranho.

O desafio é transformar essa diversidade cultural (pluriculturalidade) através do diálogo crítico entre as culturas e das culturas (interculturalidade), numa multiculturalidade. A multiculturalidade só acontecerá como resultado de uma construção desejada política, cultural e historicamente. Freire (1984) defende a ideia de que a multiculturalidade e a interculturalidade não são situações espontâneas, mas desejos, utopias que exigem a nossa intervenção constante e sistemática para que seja possível tornarem-se realidade.

Valoriza-se hoje a ideia de que o processo de crescimento da pessoa no que se refere à aquisição de competências, dos saberes e conhecimentos necessários a viver num mundo complexo em acelerada mudança já não tem lugar num único tempo e num único espaço como se aceitava no passado. Defende-se que a vida é uma escola para o

homem dado que desde que este nasce até que morre, está numa aprendizagem sistemática e constante, mesmo que dela não tenha consciência.

Atendamos ainda que

> A melhor razão que pode levar o homem comum a estudar a cultura é o facto de poder aprender algo útil e esclarecedor sobre si próprio. Este processo pode ser interessante; embora por vezes perturbe, é essencialmente gratificante. Uma das formas mais eficazes de nos conhecermos melhor é levar a sério as culturas dos outros, porque isso nos obriga a prestar atenção aos pormenores da vida que nos diferenciam deles (Hall, 1994, p.59).

Procuramos, então, despertar para as diferenças entre as culturas, reflectir acerca da nossa própria cultura e apostar no conhecimento da Comunicação Não-Verbal para compreendermos melhor as facilidades e dificuldades de integração de formandos adultos num contexto educativo multicultural, temática que nos parece bastante pertinente e de extremo interesse.

2. INTERESSE DESTA INVESTIGAÇÃO, OBJECTIVOS E QUESTÕES DA INVESTIGAÇÃO

2.1. ANTECEDENTES E DESENVOLVIMENTO ACTUAL DO TEMA

Segundo os especialistas, o corpo fala uma linguagem que é mais sincera do que as palavras. Através do nosso rosto, da nossa postura, dos nossos gestos e até do nosso vestuário, o nosso corpo fala transmitindo mensagens muito mais objectivas do que poderíamos pensar… Edward T. Hall, Ray Birdwhistell, Wallace Fritzen, Paul Ekman, Michael Argyle, Jacques Corraze … são alguns dos nomes de referência no estudo da Comunicação Não-Verbal. Os estudos e pesquisas desenvolvidos, ao longo do tempo, por investigadores de diferentes áreas – Linguística, Sociologia, Psicologia – colocam em destaque a importância e especial relevo com que a expressividade humana tem sido estudada.

A aquisição de conhecimentos teóricos sobre a Comunicação Não-Verbal está também estreitamente relacionada com a actuação profissional do indivíduo na

sociedade. O saber reconhecer e enviar sinais, associado ao conhecimento dos conteúdos na área da Comunicação Não-Verbal, é assim bastante importante para o crescimento do indivíduo enquanto ser social e enquanto profissional. Assim, para os profissionais da área das Ciências Sociais e Humanas é importante reconhecer e compreender os sinais da Comunicação Não-Verbal, porque só desta forma se poderá conhecer verdadeiramente a si e ao outro. A observação e análise do corpo (postura, gestos, rosto, vestuário…) torna-se, deste modo, imperativa. Sabemos que o corpo tem uma linguagem própria, muda, mas tão expressiva que comunica muito mais do que as palavras tal qual as entendemos. Aliás, por vezes, para além do mais, o corpo contraria o que as palavras defendem, porque se as palavras podem ser ambíguas, o corpo raramente o é.

Conhecer a linguagem não-verbal é conhecer-se a si próprio e aos outros de forma bastante profunda, diríamos íntima. Ajuda a perceber melhor a sua relação consigo próprio e com os outros.

De uma forma ou de outra, é certo que em qualquer situação comunicativa, a Comunicação Não-Verbal é inevitável, por isso enquanto nos basearmos em padrões e estereótipos sociais não conheceremos verdadeiramente os outros. Há, então, que apostar no conhecimento da Comunicação Não-Verbal, mas também no respeito pelas diversas culturas e suas principais características que, com ela, estão intimamente relacionadas. Cada vez mais, em contexto educativo, esta situação, se não o é já, deveria passar a ser uma preocupação dos profissionais de Educação que, conscientes do conceito de multiculturalidade, devem apostar em formação específica. Apesar de, nos nossos dias, a Comunicação Não-Verbal em contexto educativo multicultural ser ainda pouco estudada, o que, de certa forma, também pode ser uma das variáveis que sustenta a desmotivação que vigora no Sistema Educativo Português, estudiosos e investigadores já se debruçaram sobre esta temática. É o caso do Professor Doutor António Ricardo Mira na sua tese de doutoramento intitulada " Primeira impressão tida do professor – aspecto não-verbal - e processo pedagógico", da Professora Doutora Isabel Cuadrado Gordillo na sua tese de doutoramento intitulada "Comunicación no-verbal e implicaciones didácticas en el aula: Desarollo y análisis de casos de consciência propia" e no seu artigo intitulado "Implicaciones didácticas de la comunicación no-verbal en el aula" e também da Professora Doutora Mª Clara Ferrão-Tavares na sua tese de doutoramento intitulada "Les comportements non verbaux des enseignants en classe de français langue étrangère", no seu artigo "L'analyse des comportements non verbaux

des enseignants et son introduction en formation" e também no artigo intitulado "Rôle du non-verbal dans la formation des enseignants".

Esperamos que este nosso trabalho venha acrescentar algo novo ao já produzido e contribuir para pesquisas futuras.

2.2. PROBLEMÁTICA E PERTINÊNCIA DO ESTUDO

A Comunicação Não-Verbal é uma forma complexa de interacção interpessoal da qual temos pouca consciência e que ocorre, por vezes, à margem do nosso controlo. Tem como função expressar sentimentos, emoções, reacções e transmitir mensagens… Manifesta-se de forma natural, intuitiva e continuamente, mas é influenciada pelo contexto e pelas diferentes culturas. Esta é a problemática e objectivo deste nosso estudo que visa investigar os contributos da Comunicação Não-Verbal com vista a integração social, cultural e educativa de imigrantes adultos num ambiente multicultural.

Consideramos a Comunicação um dos instrumentos mais importantes para o professor que deverá ampliar a sua capacidade de perceber as mensagens implícitas e/ou explícitas dos seus alunos, factor fundamental para o bom desempenho docente e sucesso dos alunos. Mas, o docente depara-se ainda com o "problema" da multiculturalidade... Ela é um problema que apela ao sentido de uma cultura profunda. Não poderemos conviver senão colocando a ideia de sujeito pessoal no centro da reflexão e da acção. Grosso modo, podemos dizer que a interculturalidade assenta no princípio da diversidade e interdependência de pessoas e de culturas como condição de existência, de sociedade, de sustentabilidade. Nenhuma sociedade é viável sem assumir a sua complexidade e a identidade pessoal e social de forma múltipla, partilhada e em constante transformação. Assim, devemos entender a Educação Intercultural como toda a formação sistemática que visa desenvolver uma melhor compreensão das culturas; como uma maior capacidade de comunicar entre pessoas de culturas diferentes; como atitudes mais adaptadas ao contexto da diversidade cultural, por exemplo, combatendo o racismo e a xenofobia; como maior capacidade de participar na interacção social criadora de identidades e de sentido de pertença comum à humanidade. Na verdade, a Educação Intercultural procura a transformação do Eu, da Escola e da Sociedade. Aumentando o conhecimento acerca de determinada cultura, combatendo estereótipos e

ultrapassando certos preconceitos, reflectindo acerca das linguagens utilizadas, adoptando um clima de autonomia, cooperação e participação quer na Escola quer na Comunidade, conseguir-se-á uma cidadania mais democrática.

Procurando combater os índices de analfabetismo ou baixa escolaridade, o Estado criou incentivos para que os adultos possam e queiram voltar à Escola. Entre essas iniciativas estão a iniciativa Novas Oportunidades e o programa e-escola que permite a aquisição de computadores portáteis a baixo custo e garante o acesso a Internet de banda larga a todos os interessados (professores e alunos). Mas esta é uma Escola diferente daquela que conhecemos em moldes tradicionais porque, nesta Escola, a experiência de vida conta, é valorizada e contribui para o reconhecimento de competências com vista a qualificação e certificação pessoal e profissional. Muitos jovens e adultos agarram esta oportunidade para se qualificarem e terem acesso a certificados que lhes abrem mais portas com vista um emprego melhor. A modalidade de formação Educação e Formação de Adultos, inicialmente promovida pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional e, recentemente, alargada às escolas, vê assim crescer os seus objectivos que agora se estendem também ao nível do Secundário. A modalidade Portugal Acolhe, promovida pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, e o Programa "Português para todos" promovido pelo ACIDI – Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural, desenvolvido nas escolas, criados para receber formandos estrangeiros a residir e trabalhar em território português, visam responder às necessidades linguísticas e de inserção destes imigrantes procurando a sua integração social, cultural e educativa. É desta forma que o Estado procura a integração de todos, crianças, jovens e adultos, numa Escola que se constrói cada vez mais numa perspectiva de inclusão.

Com base no referido, os marcos teóricos que sustentam o nosso trabalho de pesquisa são os que a seguir se esquematizam:

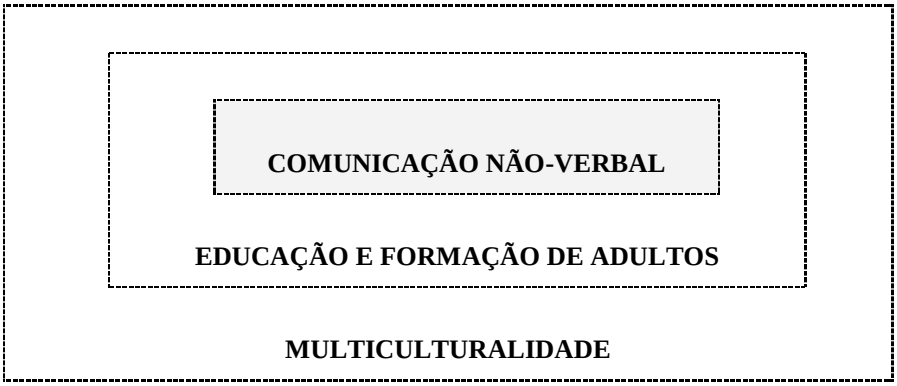

Figura 1: Inter-relação entre os temas a trabalhar na investigação

2.3. QUESTÕES, HIPÓTESES E OBJECTIVOS DA INVESTIGAÇÃO

Este trabalho visa estudar os contributos da Comunicação Não-Verbal Humana em contexto educativo multicultural, numa perspectiva de integração e de sucesso, em termos sociais, culturais e educativos, de populações de imigrantes. Espera-se, no final do estudo, concluir, pois, como e até que ponto, a Comunicação Não-Verbal e/ou determinados signos não-verbais podem inviabilizar, dificultar ou facilitar tal integração de imigrantes, num contexto educativo multicultural, específico, em Portugal.

2.3.1. QUESTÕES

Formulamos as seguintes questões para esta nossa investigação:

1. Será que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?
2. Como é que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?
3. Será que a Comunicação Não-Verbal não contribui para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?
4. Como é que a Comunicação Não-Verbal não contribui para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?

Feitas as questões, salientamos as hipóteses:

- **Hipótese 1-** A Comunicação Não-Verbal contribui para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural.
- **Hipótese 2 -** A Comunicação Não-Verbal não contribui para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural.

2.3.2. OBJECTIVOS

De uma forma geral, o nosso trabalho centra-se nos seguintes objectivos:

Primeiro Objectivo Geral:

1. Conhecer os pressupostos teóricos sobre A Comunicação Humana.

Objectivos específicos:

1.1. Definir Comunicação.

1.2. Distinguir Comunicação Humana de Comunicação Animal.

1.3. Distinguir Comunicação Analógica de Comunicação Digital.

Segundo Objectivo Geral:

1. Conhecer o conceito Comunicação Não-Verbal.

Objectivos específicos:

1.1. Definir Não-Verbal.

1.2. Definir Comunicação Não-Verbal.

1.2.1. Seleccionar conhecimentos sobre a Cinética.

1.2.2. Seleccionar conhecimentos sobre a Proxémia.

1.2.3. Seleccionar conhecimentos sobre a Cronémia.

1.2.4. Seleccionar conhecimentos sobre o aspecto exterior do objecto social (corpo, vestuário, adereços…).

Terceiro Objectivo Geral:

1. Conhecer os pressupostos teóricos sobre a Educação e Formação de Adultos.

Quarto Objectivo Geral:

1. Conhecer o conceito de Multiculturalidade.

Objectivos específicos:

1.1. Relacionar os conceitos Culturalidade, Pluriculturalidade, Multiculturalidade, Interculturalidade, Transculturalidade e Co-culturalidade.

1.2. Reflectir sobre a Multiculturalidade e seu contributo para a Integração.

1.3. Identificar a importância da Multiculturalidade no processo educativo.

Quinto Objectivo Geral:

1. Recensear criticamente participantes na investigação.

Sexto Objectivo Geral:

1. Analisar a percepção que os formandos investigados têm da importância da Comunicação Não-Verbal na sua integração social, cultural e educativa.

Sétimo Objectivo Geral:

1. Favorecer uma melhor compreensão de alguns elementos que dão forma à integração.

Oitavo Objectivo Geral:

1. Determinar alguns factores que contribuem para a integração ou não de formandos adultos num contexto educativo multicultural.

Nono Objectivo Geral:

1. Avaliar a percepção do contributo que a Comunicação Não-Verbal pode ter na integração social, cultural e educativa de formandos imigrantes adultos num contexto educativo multicultural.

Uma vez que o trabalho pretende estabelecer uma relação entre a Comunicação Não-Verbal e os contributos desta na construção de uma sociedade multicultural, vejamos, no quadro que se segue, a ligação das questões aos objectivos da investigação e aos instrumentos de recolha de dados:

Questões da Investigação / Pólos da Investigação[1]	**Objectivos da Investigação**	**Instrumentos de Recolha de Dados**
Pólo Epistemológico Pólo Teórico	1. Conhecer os pressupostos teóricos sobre A Comunicação Humana. 1.1. Definir Comunicação. 1.2.Distinguir Comunicação Humana de Comunicação Animal. 1.3. Distinguir Comunicação Analógica e Comunicação Digital.	Investigação de Base Teórica Análise Documental
Pólo Epistemológico Pólo Teórico	2. Conhecer o conceito Comunicação Não-Verbal. 2.1. Definir Não-Verbal. 2.2. Definir Comunicação Não-Verbal . 2.2.1. Seleccionar conhecimentos sobre a Cinética. 2.2.2. Seleccionar conhecimentos sobre	Investigação de Base Teórica Análise Documental

[1]O pólo epistemológico refere, de certo modo, toda a pesquisa do investigador tratando da construção do objecto científico até a delimitação da problemática da investigação. O pólo teórico assenta sobre três aspectos importantes: o contexto teórico da investigação, a estreita ligação entre a metodologia qualitativa e os tipos de teorias subjacentes e, ainda, os procedimentos metodológicos. O pólo morfológico respeita a configuração do objecto científico, mas também a exposição das várias etapas do processo conducente a determinado resultado. Por fim, o pólo técnico "estabelece a relação entre a construção do objecto científico e o mundo dos conhecimentos" (Lessard-Hébert, Goyette & Boutin, 2005,p. 25), ou seja, respeita a altura em que o investigador procede à recolha de dados.

		a Proxémia. 2.2.3. Seleccionar conhecimentos sobre a Cronémia. 2.2.4. Seleccionar conhecimentos sobre o aspecto exterior do objecto social (corpo, vestuário, adereços…).	
Pólo Epistemológico Pólo Teórico		3. Conhecer os pressupostos teóricos sobre a Educação e Formação de Adultos.	Investigação de Base Teórica Análise Documental
Pólo Epistemológico Pólo Teórico		4. Conhecer o conceito de Multiculturalidade. 4.1. Relacionar os conceitos Culturalidade, Pluriculturalidade, Multiculturalidade, Interculturalidade, Transculturalidade e Co-culturalidade. 4.2. Reflectir sobre a Multiculturalidade e seu contributo para a integração. 4.3. Identificar a importância da Multiculturalidade no processo educativo.	Investigação de Base Teórica Análise Documental
Pólo Técnico		5. Recensear criticamente participantes na investigação.	Recolha de dados
Pólo Teórico Pólo Morfológico Pólo Técnico	1. Será que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	6. Analisar a percepção que os formandos investigados têm da importância da Comunicação Não-Verbal na sua inclusão social, cultural e educativa.	Entrevista (Observação indirecta); Caderno de Notas.
	2. Como é que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	7. Favorecer uma melhor compreensão dos elementos que dão forma à integração.	Redução dos dados, Discussão e Implicações; Considerações finais
	3. Será que a Comunicação Não-Verbal não contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo	8. Determinar alguns factores relativos à Comunicação Não-Verbal que contribuem para a integração ou não de formandos imigrantes adultos num contexto educativo multicultural.	Entrevista (Observação Indirecta); Caderno de Notas.

	multicultural? 4. Como é que a Comunicação Não-Verbal não contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?		
		9. Avaliar a percepção do contributo que a Comunicação Não-Verbal pode ter na integração social, cultural e educativa de formandos imigrantes adultos num contexto educativo multicultural.	Redução dos dados, Discussão e Implicações; Considerações finais.

Quadro 1: Relação entre as questões, os objectivos e os instrumentos de recolha de dados da investigação.

É a partir do conjunto de questões apresentadas que chegamos ao conjunto de perguntas da entrevista que, de seguida, apresentamos. É de realçar que estas perguntas resultam já de uma revisão efectuada após a realização de três entrevistas de pré-teste que tiveram como objectivo verificar a sua adequação ao objecto de estudo e a sua cobertura relativamente à temática abordada e aos objectivos da investigação.

	Questões da Investigação	**Perguntas da Entrevista**
Pólo Teórico Pólo Morfológico Pólo Técnico	1. Será que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural? 2. Como é que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural? 3. Será que a Comunicação Não-Verbal não contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural? 4. Como é que a Comunicação Não-Verbal não contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	1. Quando veio para a formação como comunicava com a professora e com os colegas dado que não falava a Língua Portuguesa? 2. Enumere todos os elementos com que comunicava com a professora e com os colegas. 3. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava. 4. Dessa forma alternativa de comunicar, o que é que facilitou a relação com a professora e com os colegas? 4.1. Como é que facilitou? 4.2. Porque é que facilitou? 5. Quais foram as suas maiores dificuldades ao comunicar com a professora e com os colegas quando ainda não falava a Língua Portuguesa? 6. Qual (ais) o(s) elemento(s) ou expediente(s) comunicativo(s) que, na sua opinião, dificultou (aram) a comunicação com a professora e com os colegas quando ainda não falava a Língua Portuguesa?

		6.1. Como é que dificultou (aram)? 6.2. Porque é que dificultou (aram)? 7. Alguma (s) vez(es) sentiu que foi mal interpretado ou excluído pela professora ou pelos colegas quando tentava comunicar com eles quando ainda não falava a Língua Portuguesa? 7.1. Descreva a(s) situação (ões) em que tal aconteceu. 7.2. Por que motivo(s) considera ter sido mal interpretado ou excluído pela professora ou pelos colegas quando tentava comunicar com eles quando ainda não falava a Língua Portuguesa?

Quadro 2: Relação entre as questões da investigação e as perguntas da entrevista

2.4. ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho encontra-se dividido em duas partes, precedidas por uma introdução onde apresentamos o objecto de estudo, falamos do interesse desta investigação, traçamos os objectivos da dissertação e delineamos as questões que a motivam.

A I Parte é constituída por quatro capítulos e visa o enquadramento teórico da investigação.

O **Capítulo 1** trata **A Comunicação Humana** considerando a estrutura da comunicação, a competência comunicativa, as componentes do acto comunicativo, as funções da comunicação. Apresenta ainda a distinção entre Comunicação Humana e Comunicação Animal e termina com a diferenciação entre Comunicação Digital e Comunicação Analógica.

O **Capítulo 2** refere **A Comunicação Não-Verbal** e começa por apresentar as funções da comunicação não-verbal. De seguida, trata a Cinética – o rosto, o olhar, o tacto e os gestos; a Proxémia – a distância e o espaço; a Cronémia – o tempo; a Paralinguagem; o aspecto exterior – o vestuário, adereços e objectos pessoais.

O **Capítulo 3** apresenta a **Educação e Formação de Adultos** enquanto processo de Educação Formal que visa a formação e socialização de adultos imigrantes em contexto educativo multicultural.

O **Capítulo 4** fala acerca da **Multiculturalidade e Inclusão**, característica de indispensável importância para a consecução do objectivo desta nossa investigação.

A II Parte do trabalho dedica-se ao estudo empírico e está dividida em três capítulos.

O **Capítulo 1** reflecte o **Desenho da Investigação**, a investigação qualitativa, o estudo de caso, as técnicas de recolha de dados –a entrevista e o caderno de notas e o processo seguido na recolha de dados.

O **Capítulo 2** dedica-se à **Redução dos Dados e sua Discussão.**

Finalmente, o **Capítulo 3** trata as **Considerações Finais**. Neste capítulo, iremos confrontar as conclusões a que chegámos com as questões de partida. Procuraremos também cruzar as informações com a literatura consultada com vista a sustentar e/ou refutar os resultados obtidos. Tentaremos ainda levantar questões para investigações futuras.

Apresentamos, de seguida, as **Referências Bibliográficas, Webgrafia** e a **Bibliografia** consultada ao longo da investigação, assim como artigos retirados na Internet que utilizámos como suporte. As normas de referenciação são as da APA (American Psychological Association).

Por fim, incluímos o conjunto de **Anexos** enquanto informação complementar referida ao longo do corpo do trabalho.

I PARTE – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1

A COMUNICAÇÃO HUMANA

1. COMUNICAÇÃO

A comunicação é uma constante em qualquer escala da vida animal ou humana, uma vez que todos se comunicam entre si de alguma forma e em algum período da sua vida, seja pela sobrevivência, seja por imperativos biológicos como é o caso dos animais no que respeita a conservação da espécie. No entanto, no Homem, a comunicação atinge um grau de complexidade muito maior e, por isso, consideramos importante definir aqui, ainda que em traços gerais, o conceito de Comunicação antes de avançarmos para o estudo da Comunicação Não-Verbal na sua relação com a Cultura, propósito deste trabalho.

É nosso objectivo, então, apresentar alguns conceitos defendidos por estudiosos na matéria, mas também reflectir criticamente sobre a temática.

Assim, recorrendo às palavras de Cazeneuve (1976, citado por Mira, 2003), parece-nos pertinente começar por referir a etimologia da palavra.

"Etimologicamente, comunicar é tornar comum (…) A comunicação é portanto, no seu princípio, a passagem do individual ao colectivo e a condição de toda a vida social " (p.33).

Como podemos observar, a comunicação é apresentada enquanto processo social e, por conseguinte, factor determinante para a integração do homem, este que é considerado um "animal social". É pela comunicação que o homem se conhece e dá a conhecer aos outros, se relaciona, evolui pessoal e socialmente.

Note-se que esta noção de comunicação é bastante interessante dada a problemática deste nosso trabalho. Sabendo que a comunicação é um fenómeno intrinsecamente social, é notória a estreita ligação entre esta, a escola inclusiva e a sociedade multicultural que se procura alcançar.

Flores de Gortari (Organização Pan-Americana da Saúde, n.d.), define que "Homem, sociedade, cultura, civilização e progresso são conceitos que se revalidam reciprocamente com uma indiscutível proximidade; mas a força que promove a

interacção desses processos a partir do facto fundamental da existência, assim como o sangue proporciona vida ao homem fisiológico, é a comunicação" (p. 1).

Note-se o cuidado do autor em referir que os conceitos "Homem, sociedade, cultura e civilização" estão, de tal modo, interligados que se "revalidam" constantemente, "reciprocamente" o que, a nosso ver, os torna indissociáveis e, consequentemente, convergentes para um mesmo fim, ou seja, a construção de uma sociedade onde "liberté, égalité et fraternité" sejam bem mais do que palavras escritas sobre um papel, ou, como dizia Paulo Freire, uma "utopia" e se tornem representativos de uma sociedade mais justa, mais respeitadora, mais inclusiva.

Já De la Torre Zermeño & Hernandez (Organização Pan-Americana da Saúde, n.d.) argumentam que "comunicação é o processo mental onde interagem um emissor e um receptor para o intercâmbio de ideias, conhecimentos, experiências e sentimentos que se transmitem por meio de um código, uma mensagem e um canal adequado" (p. 2).

De uma maneira geral, podemos entender comunicação como uma "espécie" de troca (verbal ou não) entre um interlocutor que produz um enunciado destinado a outro interlocutor, de quem ele solicita a escuta e/ou uma resposta implícita ou explícita. Sendo assim, podemos também dizer que a comunicação é um processo com o objectivo de influenciar os outros, tal como defendia Aristóteles (Organização Pan-Americana da Saúde, n.d.) ao sustentar que o objectivo principal da comunicação é a persuasão, isto é, a tentativa de o orador fazer com que as outras pessoas tenham o mesmo ponto de vista que o seu. Desta forma, apenas é considerada a comunicação como um poder, uma arma do falante para garantir o consenso de ideias. Mas a comunicação pode, igualmente, ser vista como um factor de desenvolvimento individual, por traduzir a experiência do indivíduo também enquanto ser social e sociável em interacção constante com os outros comunicadores.

Fernandes (2000) define a comunicação nas várias vertentes que esta pode assumir e nas quais pode ser estudada:

> … A comunicação, em sentido sócio-histórico, é forma mais salutar de sobrevivência social, de coexistência pacífica e de cooperação recíproca; é meio ou instrumento de equilíbrio e de paz entre os indivíduos e as Nações. A nível biológico a comunicação é o acto de registar, de exteriorizar, de expressar ou de transmitir o que se passa no sistema nervoso, garantindo, assim, tanto a sua sobrevivência como a perpetuação da sua espécie. A nível da Antropologia

> Cultural é um meio ou instrumento de cultura por parte do indivíduo e um agente não só formador mas também mobilizador dessa mesma Cultura. A nível psicológico a comunicação é um processo de interacção entre os indivíduos, alicerçado, fundamentalmente, na capacidade de ver, sentir ou percepcionar o que, em cada momento, pode ser capaz de gerar a persuasão ou, então, ser capaz de criar estímulos e respostas. A nível psicopedagógico é a acção exercida pelos agentes educacionais para criar nos educandos não só adaptações à vida social, mas também a transmissão de valores, dos comportamentos e de atitudes requeridas pela própria Sociedade. A nível sóciopsicológico é um efeito da necessidade que o ser humano tem de viver em comunidade, de se integrar na sociedade e de estar em relação não só com o outro mas também com o mundo, o que determina ou condiciona em grande parte a sua própria acção (pp.14-15).

Num sentido sócio-histórico, a comunicação é o meio mais primitivo de interacção. Já nos primórdios, o homem comunicava por pinturas rupestres, por gestos improvisados e até por sinais de fumo.

A nível biológico, a comunicação é uma necessidade, diríamos, quase fisiológica. O homem não consegue não comunicar. É-lhe impossível não comunicar[2]. Nos seus movimentos, gestos, expressão corporal, ocupação do espaço, gestão do tempo, o homem comunica.

A nível antropológico, a comunicação é um instrumento de formação da cultura do sujeito e da cultura do seu semelhante. É pela comunicação que o homem dá a conhecer a sua cultura e conhece a cultura do outro.

A nível psicológico, a comunicação busca a interacção entre os indivíduos, respondendo a estímulos, criando respostas.

A nível psicopedagógico, a comunicação é fonte de transmissão de comportamentos, atitudes e valores dos professores aos seus alunos.

A nível sóciopsicológico, a comunicação resulta da necessidade do homem em viver em sociedade, participando activamente, interagindo com o mundo que o rodeia.

Podemos, então, concluir que a comunicação é um fenómeno complexo e estruturado.

---

[2] Axioma da comunicação defendido por Watzlawick, Beavin & Jackson (1967) que sustenta que o não comportamento não existe. Assim entendida, a ausência de comunicação tem valor de mensagem sendo já comunicação.

1.1. ESTRUTURA DA COMUNICAÇÃO

1.1.1 A COMPETÊNCIA COMUNICATIVA

A análise dos modos através dos quais o homem comunica, quer a nível verbal quer a nível não-verbal, determina que, de imediato, pensemos na sua "competência comunicativa", noção que deve ser entendida, nas palavras de Zuanelli Sonino (1981, citada por Bitti e Zani, 1997) como "o conjunto de pré-condições, conhecimentos e regras que fazem com que a qualquer indivíduo seja possível e realizável significar e comunicar" (p. 19). Mais uma vez o conhecimento de um mesmo código verbal e não-verbal por partes dos intervenientes ajuda ao entendimento e integração destes numa mesma comunidade.

Os sociolinguistas estiveram na origem desta noção e alertaram para o facto de "um indivíduo ser membro de uma comunidade linguística e social por possuir a competência comunicativa, isto é, a capacidade de produzir e entender mensagens que o põem em interacção comunicativa com outros interlocutores" (Bitti & Zani, 1997, p. 19).

Assim, há interacção comunicativa sempre que o locutor possua e utilize algumas (ou todas) das componentes de uma série de competências, segundo Berruto (1974, citado por Bitti e Zani, 1997):

a) A competência linguística, a capacidade de produzir e interpretar signos verbais, que pode ser decomposta em competência fonológica (capacidade de produzir e reconhecer sons), sintáctica (capacidade de formar frases), semântica (capacidade de produzir e reconhecer significados) e textual (capacidade de reunir e integrar as frases no contexto linguístico);

b) A competência paralinguística, ou seja, a capacidade de modular algumas características do significante, como por exemplo a ênfase e a cadência da pronúncia, além de intercalar risos, exclamações, etc;

c) A competência cinésica, ou seja, a capacidade de realizar a comunicação mediante signos gestuais (acenos, mímicas, movimentos do rosto, das mãos ou do corpo, posturas, etc);

d) A competência proxémica, ou capacidade de fazer variar as atitudes espaciais e as distâncias interpessoais do acto de comunicação – como o tocar-se, o estar ou não em contacto - , distâncias estas que possuem significados culturalmente determinados;

e) A competência executiva, ou capacidade de actuação social, isto é, de utilizar o acto, linguístico ou não, para realizar no concreto a sua intenção comunicativa;

f) A competência pragmática, ou seja, a capacidade de usar os signos, linguísticos ou não, de um modo adequado à situação e às suas próprias intenções;

g) A competência sócio-cultural, ou capacidade de reconhecer as situações sociais e as relações entre os papéis desempenhados, bem como a capacidade de conceber significados e neles reconhecer os elementos distintivos de uma determinada cultura;

h) Outras eventuais competências (p. 23).

O comportamento comunicativo é assim bastante complexo, pode ser analisado por segmentos, mas a unidade não deve ser esquecida.

Fraser (1978, citado por Bitti e Zani, 1997) refere que o primeiro passo no sentido da descoberta e compreensão da riqueza dos processos de comunicação "consiste em analisar uma interacção comunicativa com base nos sistemas (de comunicação) de que ela dispõe" (pp. 23-24).

Este salienta quatro sistemas: "O sistema verbal; o intonacional" (p. 24), ou seja, as modalidades de entoação quando o falante profere determinado discurso; "o paralinguístico (que compreende fenómenos como os resmungos, os bocejos, os sussurros, os risinhos, as tosses, etc., além do ritmo e da velocidade da elocução, das pausas, das hesitações)" (p. 24) e o cinésico que compreende os movimentos das mãos, do corpo, a sua postura… Estes são elementos que estão em evolução contínua e são apelidados por "elementos dinâmicos da interacção" (p. 24). Mantêm uma relação muito estreita entre si, complementando-se, dado que não ocorrem isoladamente no acto comunicativo e, recorrendo à classificação proposta pelo mesmo, podem figurar da seguinte forma:

<table>
<tr><td>1. verbal</td><td>2. intonacional</td><td>3. paralinguístico</td><td>4. cinésico</td></tr>
<tr><td>verbal</td><td colspan="3">não-verbal</td></tr>
<tr><td colspan="2">linguístico</td><td colspan="2">não-linguístico</td></tr>
<tr><td colspan="3">vocal</td><td>não-vocal</td></tr>
<tr><td colspan="3">canal auditivo</td><td>canal visual</td></tr>
</table>

Figura 2: Os quatro sistemas de comunicação (adapt. de Fraser)
Fonte: Bitti & Zani, 1997, p. 24

1.1.2. COMPONENTES DO ACTO COMUNICATIVO

O acto comunicativo é a mais pequena unidade capaz de fazer parte de uma troca comunicativa e que uma pessoa pode produzir com uma única e bem definida intenção. Pode ser constituído com uma única palavra ou de um só gesto; mas é mais frequente compor-se de uma combinação de elementos verbais e não-verbais. Pode representar uma interrogação, uma afirmação, uma ameaça, uma promessa, etc (Bitti & Zani, 1997, p. 25).

Para que um acto de comunicação ocorra, são precisos seis factores: um emissor, ou seja, aquele que produz uma mensagem; um código que ambos conheçam para que o entendimento tenha lugar; uma mensagem que consiste na informação produzida; um contexto no qual se insere a mensagem; um canal, ou seja, o meio pelo qual a mensagem chega ao destinatário; um receptor, aquele a quem a mensagem é dirigida.

Assim, em primeira aproximação, a comunicação é o processo que consiste em transmitir ou fazer circular informações, ou seja, um conjunto de dados total ou parcialmente desconhecidos do receptor antes do acto comunicativo. É importante que o emissor e o receptor compartilhem do mesmo código, pois só assim pode dar-se o processo de descodificação, isto é, de compreensão da mensagem (Bitti & Zani, 1997, p. 26) .

Atentemos à figura representativa dos componentes da comunicação proposta por Tatiana Slama-Cazacu:

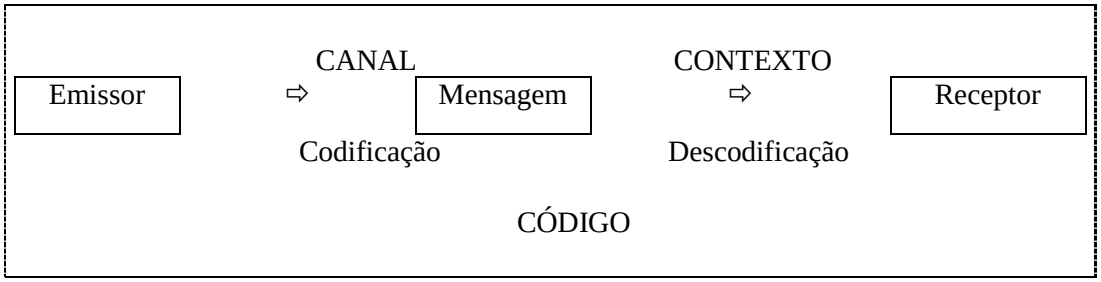

Figura 3: Componentes da comunicação (adapt. De Slama-Cazacu 1973)
Fonte: Bitti & Zani, 1997, p. 26

Nesta troca constante de informações, convém salientar que a relação entre emissor e receptor é bilateral e reversível, ou seja, os participantes estão em troca constante de papéis para que o acto comunicativo ocorra de forma fluente. A mensagem é portadora de significado e estará ligada a um facto ou acontecimento que ambos conheçam, mas, neste processo complexo deve, então, haver flexibilidade na adaptação à situação, aos papéis de um e de outro… Note-se que a situação fundamental é o diálogo, mas a multiplicidade da rede social torna a comunicação bastante mais complexa. Um outro aspecto a não esquecer é o papel que o meio ambiente desempenha em todo este processo. Aquilo que nos rodeia influencia-nos fortemente, mesmo que disso não tenhamos consciência. Basta pensar que em dias chuvosos estamos mais retraídos, mais introspectivos e, por conseguinte, menos comunicativos.

"O carácter fundamental da comunicação humana é precisamente o de ser um acto guiado, nos seus aspectos gerais, pela consciência: um acto caracterizado pela intencionalidade"(Bitti & Zani, 1997, p. 27).

Saliente-se, uma vez mais, o carácter intencional do acto comunicativo. Quando um indivíduo comunica espera uma reacção, uma resposta ao seu estímulo. Mas o carácter intencional do acto comunicativo tem sido discutido ao longo dos tempos e as opiniões levantam alguma controvérsia. Se Watzlawick, Beavin e Jackson (1967) afirmam que todo o comportamento é comunicação e, por conseguinte, toda a comunicação influencia o comportamento, Fraser (1978, citado por Bitti & Zani, 1997), por seu lado, é bastante crítico perante uma visão tão generalista e afirma que "nem tudo o que uma pessoa faz deve ser considerado comunicação". Considera mesmo importante separar comportamento que "pode funcionar como sinal para quem observa, e como tal ser interpretado" (p. 33), por exemplo o tom da voz, e comunicação "que comporta um

sistema de sinais socialmente compartilhados, ou código, e prevê uma acção intencional de codificação e descodificação" (p. 33).

Von Cranach e Ekman & Friesen (1973, 1969, citados por Bitti & Zani, 1997), classificam o comportamento humano segundo terminologias específicas: usam o termo "comunicativo para o comportamento ligado à troca de informações, que implica o uso de um código", "interactivo" para o "comportamento concretamente perceptível por qualquer participante na interacção" e "informativo" para o "comportamento que constitui uma informação por si próprio" (pp. 33-34). Saliente-se que a posição de Ekman & Friesen se aplica especificamente ao comportamento não-verbal.

Brown & Fraser (1979, citados por Bitti & Zani, 1997) defendem que "para a análise da situação de interacção, é considerada basilar a intenção, ou objectivo, entendida como meta que orienta a actividade dos participantes" (p. 34).

Parisi (1974, citado por Bitti & Zani, 1997) adopta uma posição intermédia sustentando que, num primeiro momento, podemos entender a interacção em termos evolucionistas e, num segundo momento, em termos de objectivos, intenções.

"Estes dois modos de comunicar não são dicotómicos, embora se possa pensar que o primeiro prevalece nos animais e o segundo nos seres humanos – mas não excluindo que possam coexistir tanto nuns como noutros" (Parisi, 1974, citado por Bitti & Zani, 1997, p. 35).

Segundo Blakar (1980, citado por Bitti & Zani, 1997) é na intencionalidade que se centra toda a energia da acção comunicativa.

Allwood (1980, citado por Bitti & Zani, 1997) apresenta três tipos de intencionalidade comunicativa. O primeiro tipo refere o "conteúdo comunicativo" nas dimensões "expressiva" que transmite uma informação, exprime emoções; "evocativa" que procura influenciar, modificar o comportamento da outra pessoa; e "de obrigação" que pressupõe as consequências do acto comunicativo. O segundo tipo refere o "status comunicativo" e compreende a "consciência comunicativa" e "a relevância da informação". O terceiro tipo de intencionalidade é chamado de "instrumental".

" A intencionalidade instrumental está estreitamente ligada à forma que o comportamento toma e com o modo por que o comportamento se adequa ao contexto" (Bitti & Zani, 1997, p. 36).

Em traços gerais, diríamos que o acto comunicativo é entendido como um processo pelo qual são transmitidas emoções e/ou informações importantes e pelo

conhecimento mútuo dado a um receptor com o objectivo de o influenciar a adoptar determinado comportamento.

Mas a discussão está longe de chegar a um consenso. A comunicação não-verbal continua a levantar dúvidas incontornáveis acerca da relação entre o acto comunicativo e o comportamento comunicativo.

"Segundo Eco (1975, citado por Bitti & Zani, 1997), mesmo que o emissor não tenha consciência das propriedades que revelam os seus comportamentos, pode outra pessoa percebê-los como artifícios que assinalam algo diferente" (p. 37).

Verificamos ainda estar longe de chegar a um acordo, mas procurando uma posição apaziguadora podemos "falar de um continuum, de uma escala de especificidade comunicativa em cujos extremos se situam, por um lado, a linguagem verbal (maior comunicabilidade) e, por outro, os movimentos corporais (máximo de expressividade)" (Bitti & Zani, 1997, p. 39).

Uma vez ocorrido um acto comunicativo, tem lugar a recepção, descodificação ou decodificação da mensagem emitida. A recepção da mensagem "é um processo dinâmico, activo e complexo, que envolve uma rica actividade da consciência, atenção e esforço para recolher todos os dados necessários à compreensão de uma expressão" (Bitti & Zani, 1997, p. 39).

Ao descodificar uma mensagem, estamos a atribuir sentidos aos dados recolhidos. Este processo, da autoria do receptor, pode ser determinado por diversos factores: a sensibilidade física – um receptor com dificuldades auditivas terá mais dificuldade na recepção de determinada informação que outro sem essa limitação; a atenção selectiva – os dados não são todos recebidos com o mesmo grau de atenção: alguns são recebidos automaticamente, outros são voluntariamente ignorados; a categorização – " no acto da percepção, o receptor atribui um significado, e aquilo que ele "vê" e "ouve" depende do modo como organiza os sinais e lhes atribui um significado" nas palavras de Tajfel (1972 e 1978, citado por Bitti & Zani, 1997, p. 40); o contexto e as expectativas, as atitudes e a personalidade. Tudo exerce influência no que vemos e ouvimos.

1.2. AS FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO

O estudo das funções da comunicação permite-nos analisar o processo comunicativo enquanto fenómeno dinâmico e interindividual uma vez que ocorre entre indivíduos com uma intenção e objectivo definidos conforme já referimos. Podemos dizer tratar-se de um fenómeno interno-externo dado que ora o emissor codifica internamente uma mensagem para o seu receptor, ora a decodifica e produz nova mensagem para o seu ouvinte. É também um fenómeno individual-colectivo, uma negociação entre duas ou mais pessoas que permite a partilha e troca constante de saberes, sentimentos …. A relação inter-pessoal está desta forma bastante cimentada.

Fernandes (2000) resume as funções da comunicação:

1º - Assegurar a valorização dos indivíduos, dos grupos e a sua promoção social, visto que um indivíduo, ao comunicar, afirma-se e toma uma certa posição, a qual obriga os outros indivíduos ou os outros grupos a terem em consideração as suas opiniões e manifesta a sua própria individualidade, sendo através de uma tal manifestação que os outros o respeitam.

2º - Favorece e desenvolve a unidade dos grupos sociais e estimula a sua coesão, pois é devido à comunicação que um grupo existe como grupo e uma sociedade existe como uma sociedade.

3º - Permite a concretização de tarefas colectivas, isto aos vários níveis que vão desde a simples cooperação entre duas pessoas até aos mais vastos e complexos domínios da participação na comunidade, nas empresas, nas organizações ou mesmo na vida social e política.

4º - É o melhor meio e a melhor técnica de resolução de problemas ou conflitos interpessoais ou intergrupais, pois que, quando em tais situações de comunicação deixa de existir, as tensões, as desordens e os conflitos aumentam, e quando a comunicação entra em acção tais problemas ou conflitos diminuem ou sanam-se (p. 48).

Bitti & Zani (1997) recolheram as classificações propostas por Scherer (1980) e Fraser (1978), ajustaram-nas e apresentam-nos um conjunto representativo das funções da comunicação:

a) A função referencial é "a função fundamental da comunicação e consiste na troca de informações entre os interlocutores sobre um objecto ou referente. Habitualmente, toma-se como referente um facto do mundo exterior, um acontecimento acerca do qual um sujeito emissor deseja fornecer informações a quem o ouve" (p. 60).

b) A função interpessoal ou expressiva que, como o próprio nome sugere, respeita a relação estabelecida entre emissor e receptor durante o processo comunicacional.

c) A função de auto e heterorregulação ou de verificação que assegura a consecução de determinado objectivo. Por exemplo, ao nível do não-verbal, um simples olhar poderá ser revelador da nossa aprovação ou desaprovação perante um facto concreto. Mas não se fica por aqui, incide também no estado afectivo do outro, por exemplo, através das piadas, troças, embirrações…

d) A função de coordenação das sequências interactivas assenta no princípio de que "para haver comunicação, e não uma aglomeração caótica e incompreensível de gestos e palavras, é realmente preciso que os interlocutores compartilhem regras para o uso de símbolos e também uma série de elementos como as permutas de papéis entre falantes e ouvintes, os cumprimentos, as despedidas, etc" (p. 71).

e) A função de metacomunicação que consiste na reflexão acerca do acto comunicacional, linguagem utilizada, postura adoptada, ou seja, "metacomunicar implica, pois, duas operações distintas embora frequentemente interligadas: a) ter a noção de o comportamento do próprio poder ser diferente do dos outros; b) pôr em evidência os aspectos relacionais próprios da troca comunicativa" (p. 75).

Salientamos que todo o acontecimento comunicacional pode desempenhar simultaneamente mais do que uma só função e, para a sua total compreensão, é necessária, normalmente, uma análise plurifuncional (Bitti & Zani, 1997).

1.3. COMUNICAÇÃO HUMANA E COMUNICAÇÃO ANIMAL

Embora todos tenhamos consciência de que o homem é bastante mais evoluído que o animal em termos cognitivos, ao nível da reflexão acerca dos seus comportamentos, atitudes, a verdade é que muitos animais vivem em estruturas bastante complexas e organizadas emitindo sinais uns aos outros e assim regendo a sua vida social.

> É praticamente impossível imaginar qualquer espécie de animal que não estabeleça uma comunicação com outros indivíduos, seja de forma intraespecífica (entre indivíduos da mesma espécie) ou interespecífica (entre indivíduos de espécies diferentes). A necessidade que os animais têm de se inter-relacionar para sobreviver torna impossível que qualquer um deles possa viver isoladamente. Por isso, quase sempre existe uma interacção social entre os animais (Araújo e Lima, 2002).

É com base nessa interacção que assentará o processo comunicacional, uma espécie de negociação só possível pelo entendimento mútuo de um mesmo conjunto de regras por parte dos intervenientes – emissor e receptor.

Sabemos que as diferentes espécies animais comunicam através do corpo, embora o homem, por ter desenvolvido outros meios de comunicação, tais como a linguagem, a língua, a fala associadas ao pensamento, o tenha relegado para segundo plano.

> Depois, alguns aparatos foram adoptados para a emissão da informação. O homem passou a se pintar e a usar roupas e máscaras que adicionaram significado à corporeidade. As imagens mentais dos sonhos passaram para as paredes das cavernas e depois para cerâmicas, madeiras ou pedaços de pedras,

podendo, assim, ser transportadas para qualquer lugar. A informação vencia o espaço. Com o tempo, os suportes se tornaram mais leves e práticos e, em vez de inscrever imagens em rochas, o homem passou a sobrescrever imagens em papéis e tecidos. A imagem evoluiu para a escrita. Com a criação de um código capaz de representar sons, a comunicação ganhou horizontes. Surgiram os livros e a imprensa escrita. Com a electricidade, a informação venceu o tempo, e passou a estar simultaneamente em vários espaços. (Araújo e Lima, 2002)

É um consenso entre os linguistas que só ao homem cabe a faculdade da linguagem, o que nos distingue dos outros seres do reino animal, sendo portanto uma exclusividade. Esta linha de pensamento é defendida principalmente por Noam Chomsky e seguidores da linha gerativista que sustentam que esta faculdade prova que o homem é assim um ser de inteligência superior.

Compreendemos que a comunicação humana e a comunicação animal não podem ser comparadas, pois entre as duas não há qualquer semelhança. De facto, o homem é o único ser vivo capaz de "manifestar o aspecto criador do uso da linguagem" (Othero, n.d., p.3). Ao utilizar a linguagem o homem cria, inventa frases novas, inéditas. O animal, ao contrário do homem, nada disto é capaz de fazer pois não possui esta faculdade o que o torna incapaz de usar a linguagem de maneira rica e criativa.

No entanto, a comunicação animal é surpreendente e assemelha-se em muitos aspectos à comunicação humana. Estudos revelam que os animais possuem processos de comunicação bastante sofisticados e muito semelhantes àqueles utilizados pelo homem. "A comunicação animal envolve diversos canais sensoriais: em comparação com o homem, no qual têm papel predominante o canal acústico e o canal visual, nos animais, são de maior importância outros canais – entre os quais, por exemplo, o gustativo, o olfactivo e o táctil" (Argyle, 1975 & Poli, 1981, citados por Bitti & Zani, 1997, p. 79).

De entre os vários casos de comunicação animal que conhecemos ao elaborar este trabalho, o que mais nos fascinou foi o processo comunicativo empregue pelas abelhas que através da forma como dançam transmitem informações às suas semelhantes.

Quando uma abelha encontra flores com pólen, volta de imediato para a sua colmeia voando numa espécie de "dança". Para indicar a posição das flores em relação à colmeia, em relação ao sol e a distância em que as flores com o pólen se encontram,

realiza um conjunto de movimentos curtos e rápidos, segundo a informação que quer passar. À medida que as abelhas operárias percebem o movimento, elas "decodificam" as informações e descobrem imediatamente onde está a fonte de pólen. Os movimentos poderão ser variados porque mostram que há diferentes combinações para indicar diferentes descobertas. Recentemente, descobriu-se que até mesmo informações sobre o tipo de flor e a qualidade do pólen podem ser transmitidos nessa dança.

Concluindo, apesar da linguagem ser exclusiva à espécie humana, a comunicação entre os animais é também bastante complexa podendo ser comparada à comunicação humana.

J. Greene (1976, citado por Bitti & Zani, 1997) refere quatro diferenças fundamentais entre a comunicação humana e a comunicação animal:

> 1º - A linguagem humana não desempenha somente uma função de comunicação social (analogamente às formas de comunicação animal) mas pode ser utilizada para efectuar reflexões sobre os pensamentos do próprio indivíduo.
>
> 2º - A linguagem consiste num número ilimitado de palavras que, combinadas entre si de maneiras muito variadas, permitem realizar uma amplíssima gama de novos enunciados.
>
> 3º - A linguagem humana está desvinculada do contexto ambiental na medida em que pode ser produzida voluntária e intencionalmente para finalidades que prescindem da situação presente.
>
> 4º - O homem possui, pois, a capacidade potencial de aprender qualquer das línguas possíveis – cada uma das quais pode servir para exprimir novos conceitos -, ao passo que o animal adquire apenas um repertório de sinais pré-programados (pp. 83-84).

A comunicação humana é bastante complexa e poderá ser estudada nas suas vertentes verbal e não-verbal, sendo nesta última que o nosso trabalho assenta.

1.4. COMUNICAÇÃO ANALÓGICA E COMUNICAÇÃO DIGITAL

A comunicação exige mais comunicação, aliás, a comunicação só se sucede a mais comunicação. "É impossível não comunicar", o axioma defendido pelos investigadores norte-americanos da escola de Palo Alto, na costa leste dos Estados Unidos, sustenta a teoria de que comunicação gera comunicação.

Assim, querendo ou não, o indivíduo está sempre a comunicar. Há troca e influências mútuas, pois o nosso corpo interage à nossa revelia com o mundo a maior parte do tempo. Basta haver um outro indivíduo perto de nós para que o processo comunicacional seja instaurado, de modo que, mesmo que não queira comunicar, a comunicação ainda assim ocorre. O desejo de não comunicar é já uma forma de comunicação, pois somos parte integrante de um sistema.

Watzlawick, Beavin & Jackson (1967) concluem que todo o comportamento numa situação inter-accional tem valor de mensagem, é comunicação, logo é vedado ao indivíduo o direito de não comunicar. Esse acto de comunicação pode ocorrer de forma analógica e/ou digital. Esta última é apelidada por Bitti & Zani (1997) por "código numérico" por oposição ao "código analógico" (p. 29).

"Os sinais verbais e os sinais não-verbais são proporcionados e interpretados através de processos completamente diferentes como se existissem dois tipos simultâneos de consciência, isto é, um que se ocuparia do sentido textual e um outro da paralinguagem" (Fernandes, 2000, p. 192).

Quer a comunicação analógica quer a comunicação digital concorrem em complementaridade em qualquer interacção humana. Para Watzlawick, Beavin & Jackson (1967), a comunicação analógica é "virtualmente toda a comunicação não verbal" (p. 57). Para além de todos os movimentos corporais, ou seja, todo o comportamento cinético, também abrange a postura, gestos, expressão facial, inflexão de voz, sequência, ritmo e cadência das próprias palavras.

Ora, se a comunicação analógica refere a comunicação não-verbal, a comunicação digital refere a comunicação verbal, ou seja, tudo o que é expresso pela palavra, pelo som da voz do falante.

Sabemos então que os dois modos de comunicação caminham lado a lado, complementando-se em todas as mensagens produzidas em interacção.

Na comunicação humana, para além das próprias palavras, do que é dito (comunicação digital), também a forma como é dito, ou seja, a linguagem corporal, desempenha um papel de enorme importância (comunicação analógica).

> A comunicação dita analógica só nas últimas cinco décadas atraiu a atenção dos investigadores. A arte de "ler" os signos não-verbais permite compreender melhor a personalidade dos indivíduos e mesmo de um grupo de indivíduos, de um povo, que transportam consigo, uns e outros, quer uma história individual quer uma história colectiva englobando esta tradições culturais, mitos e folclore (Mira, 2003, p. 124).

De acordo com Watzlawick, Beavin & Jackson (1967) e alguns estudiosos da Escola de Palo Alto, o homem tem de combinar estas duas linguagens na fase da codificação (e, obviamente, também na fase da decodificação) e tem consequentemente de traduzir uma na outra. Esta operação poderá levantar algumas dificuldades e dar lugar até a erros de decodificação. "Em resumo, o sujeito, depois de ter codificado a mensagem para si, deve ser capaz de recodificá-la atendendo às características do ouvinte" (Bitti & Zani, 1997, p. 31).

Ainda segundo Watzlawick, Beavin & Jackson (1967), a comunicação é ao mesmo tempo relação e conteúdo. Concretizando, digamos que as falas e as expressões carecem de um contexto para dar sentido, significado à mensagem. Enquanto a relação é o comportamento analógico, a postura; o conteúdo é o comportamento digital, expresso pela nossa fala. O autor defende que mesmo os períodos de silêncio são comunicação, pelo que é impossível não comunicar, conforme atesta a citação abaixo apresentada:

> Or, si l'on admet que, dans une interaction, tout comportement a la valeur d'un message, c'est-à-dire qu'il est une communication, il suit qu'on ne peut pas ne pas communiquer, qu'on le veuille ou non. Activité ou inactivité, parole ou silence, tout a valeur de message. De tels comportements influencent les autres, et les autres, en retour, ne peuvent ne pas réagir à ces communications, et de ce fait eux-mêmes communiquer (Cardoso, 2006, p. 2).

Watzlawick, Beavin & Jackson (1967) referem ainda algumas das regras do processo comunicacional como sejam a relação dos comunicantes na sequência da

comunicação, a ordem pela qual vão interagindo e ganhando a atenção e, por último, mas não menos importante, o conteúdo da comunicação em si.

CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 2

A COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL

1. COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL

Desde os primórdios da raça humana, muito antes da evolução da linguagem, o homem comunicava através do único meio disponível: o não-verbal. Reside aí, talvez, o fascínio que actualmente o não-verbal exerce sobre o homem que procura estudar todas as formas de comunicação que não envolvam palavras. Um observador atento poderá ver no outro o que ele não diz por palavras através do tom da sua voz, da sua postura, do seu olhar, gestos, atitude, rosto… Assim, diremos que o verbal e o não-verbal devem estar em sintonia para que o acto comunicativo tenha sucesso junto do seu receptor já que quando as palavras dizem uma coisa e o corpo diz outra poderá não ser entendida correctamente a mensagem.

Neste nosso trabalho, e agora excluindo o carácter linguístico da comunicação que só ao homem respeita, debruçar-nos-emos sobre o não-verbal.

Delimitamos o âmbito do nosso trabalho aos aspectos não-verbais, embora possam ser sonoros, que são emitidos pelo homem de forma consciente ou inconsciente e que podem contribuir ou não para a melhoria das suas relações interpessoais.

É da comunicação não-verbal humana que vamos falar, embora reconheçamos que também nos animais ela exista. Pensemos na "dança das abelhas", no ritual de alerta para o achamento de flores e pólen, o que já foi referido no Capítulo 1, páginas 36 e 37.

"O termo comunicações não-verbais é aplicado a gestos, a posturas, a orientações do corpo, a singularidades somáticas, naturais ou artificiais, e até a organizações de objectos, a relações de distâncias entre os indivíduos, graças aos quais uma informação é emitida" (Corraze, 1982, p. 14).

Devemos, então, entender o homem como detentor de múltiplos sentidos orientados para o acto comunicacional. Ele é um ser multissensorial que, de vez em

quando, recorre às palavras para se expressar (Birdwhistell, 1970, citado por Davis, 1979).

No homem, a comunicação não-verbal apoia-se em três suportes. O primeiro, o corpo, nas suas qualidades físicas, fisiológicas e nos seus movimentos. O segundo, no homem, ou seja, objectos associados ao corpo como os adornos, as roupas, ou mesmo marcas ou cicatrizes de tatuagens, por exemplo. Finalmente, o terceiro suporte respeita a dispersão dos indivíduos no espaço físico ou territorial (Corraze, 1982).

Argyle (1994, citado por Mesquita, 1997) não considera a existência de suportes mas distingue sinais corporais que nos chegam através de canais específicos, tais como, a expressão facial, o olhar, os gestos e os movimentos posturais, o contacto corporal, o comportamento espacial, as roupas, o aspecto físico e outros aspectos da aparência.

Knapp (1995, citado por Mesquita, 1997) divide por sete áreas a conduta do não-verbal: o movimento corporal ou cinésica, as características físicas, os comportamentos tácteis, a paralinguagem (qualidades vocais e vocalização), a proxémica, os artefactos e o meio ambiente.

Verificamos uma diversidade de definições de condutas do não-verbal o que determina então a difícil tarefa de conceituar ou classificar determinado fenómeno.

> Assim, os canais de comunicação do nível não-verbal podem ser classificados em dois grupos: o primeiro, que se refere ao corpo e ao movimento do ser humano e o segundo, relativo ao produto das acções humanas. O primeiro apresenta diferentes unidades expressivas como a face, o olhar, o odor, a paralinguagem, os gestos, as acções e a postura. O segundo também apresenta várias unidades de expressão como a moda, os objectos do quotidiano e da arte, até a própria organização dos espaços: físico (pessoal e grupal) e ambiental (doméstico, urbano e rural) (Mesquita, 1997, p.158).

A comunicação entre pessoas não se limita à capacidade de codificar e decodificar sinais como um aparelho emissor e receptor. A comunicação é, antes de tudo, uma negociação, um acto criativo. A comunicação não-verbal, em particular, é de tal maneira importante no acto comunicacional que somente 35% do significado social de uma conversação corresponde a palavras pronunciadas, restando 65% para os canais não-verbais (Davis, 1979).

Já na década de 1950, Albert Mehrabian "descobriu que o impacto total de uma mensagem é de cerca de 7% verbal (palavras apenas), 38% vocal (incluindo o tom de voz, inflexões e outros sons) e 55% não verbal" (Pease, 2006, p.30).

Scheflen, em 1987, sintetiza os comportamentos verbais e não-verbais humanos no seguinte esquema:

1. Comportamento vocal

a) Linguístico

b) Paralinguístico

2. Comportamento quinésico

a) Movimentos corporais, inclusive a expressão facial

b) Elementos que provêm do sistema neurovegetativo e compreendem a coloração da pele, a dilatação da pupila, a actividade visceral, etc…

c) A postura

d) Os ruídos corporais

3. Comportamento táctil

4. Comportamento territorial ou proxémico

5. Outros comportamentos comunicativos, pouco estudados, como, por exemplo, os odores

6. Comportamentos relacionados com a indumentária, cosmética e ornamentação (Mira, 2003, pp.119-120).

1.1. FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL

A comunicação não-verbal, também denominada comunicação analógica, é a única responsável pelas relações humanas interpessoais, sendo atribuída à comunicação verbal, linguística, também conhecida por digital, o papel de veículo transmissor de informação. A comunicação não-verbal tem um papel regulador relativamente à comunicação humana.

Argyle (1994, citado por Fernandes, 2000) afirma que o " código verbal é utilizado para comunicar um certo conteúdo de valor informacional e o código não-verbal é utilizado para estabelecer e manter as relações interpessoais" (p. 192).

Bitti & Zani (1997) argumentam ainda que a informação transmitida pelas palavras é, por vezes, contrariada e/ou desmentida pelos sinais não-verbais que a

acompanham e, quando não é possível a utilização da comunicação verbal, as informações são transmitidas por meio de sinais não-verbais.

Recorrendo aos estudos da escola de Palo Alto, Fernandes (2000) sintetiza as funções da comunicação não-verbal da seguinte forma:

- Exercem uma função quase linguística (acenar a mão para dizer adeus) e desempenham um papel de reforço da língua.
- Assumem uma função expressível (como as mímicas faciais que traduzem o estado afectivo do locutor) e uma função impressiva pois procuram produzir impressão e provocar efeitos sobre o interlocutor.
- Têm por objectivo a transmissão de mensagens e, por isso, funcionam como sinais de linguagem.
- Desempenham um papel principal na estruturação da relação e na regulação de trocas (p. 121).

Cuadrado (1992), citando Argyle, refere três funções da comunicação não-verbal: "Comunica actitudes y emociones interpersonales; apoya la comunicación verbal, completando el significado de las emisiones proposicionales, controlando la sincronización, obtiendo "feedback", señalando la atención; sustituye el lenguaje" (Mira, 2003, pp.121-122).

"O que é mais fascinante é que o animal humano raramente tem consciência de que as suas posturas, movimentos e gestos podem contar uma determinada história, enquanto a sua voz, conta outra totalmente diferente" (Pease, 2006, p.31).

Wilson (1975, citado por Corraze, 1982), arrola vinte funções susceptíveis de serem desempenhadas pela comunicação não-verbal:

> A facilitação e a imitação; o controle do comportamento do outro, a manutenção do contacto; o reconhecimento do indivíduo e da sua classe; o reconhecimento do seu estatuto; o pedido de comida; o grooming; o alarme; a angústia; a reunião; a ordem; a incitação à caça, a sincronização no nascimento; o convite ao transporte físico; o convite ao jogo, ao trabalho; a ameaça; a submissão ou o apaziguamento; a cerimónia de substituição da guarda no ninho; a sexualidade; a inibição ao desenvolvimento em um membro de uma certa casta (p. 53).

Ainda Marler e Smith (1961, 1965, citados por Corraze, 1982), consideram que "as comunicações não-verbais apresentam três tipos de informações: informações sobre o estado afectivo e pulsional do emissor, sobre a sua identidade e sobre o meio exterior" (p.53).

Bitti & Zani (1997) destacam as seguintes funções:

a) referencial (ou representativa);
b) interpessoal (ou expressiva);
c) de auto- e heterorregulação (ou de verificação);
d) de coordenação das sequências interactivas;
e) de metacomunicação.

Os autores salientam ainda que "todo o acontecimento comunicativo pode desempenhar simultaneamente mais de uma função. E mais: a completa compreensão de um acontecimento comunicativo implica, normalmente, uma análise pluridimensional" (Bitti & Zani, 1997, p. 59).

2. A CINÉTICA

"O modo de se movimentar é muito mais aprendido do que inato, variando de cultura para cultura" (Davis, 1979, p. 24).

A cinética ou cinésica integra o campo dos movimentos corporais. Nenhum movimento ou expressão corporal é destituído de sentido no contexto em que se apresenta e, por conseguinte, estão sujeitos a uma análise sistemática.

> Os psiquiatras já admitem há muito tempo que o modo de um indivíduo movimentar o corpo oferece pistas sobre carácter, emoções e reacções àqueles que o rodeiam. (…) Os antropólogos têm analisado os diferentes idiomas culturais da linguagem do corpo e descobriram que um árabe e um inglês, um preto americano ou um branco da mesma nacionalidade não se movimentam do

mesmo jeito. (…) semelhanças espantosas foram levantadas entre o comportamento não-verbal do homem e de outros primatas (Davis, 1979, p. 21).

Birdwhistell, o pai da cinética, ao longo dos seus estudos comprovou que os movimentos culturais masculinos e femininos são determinados pela cultura e não por factores biológicos. São portanto aprendidos desde a infância.

Sabemos que o ser humano não estabelece diferença entre homens e mulheres através de apenas uma característica sexual visível, mas sim através da soma de todas elas, para além do facto de que os homens e as mulheres se movimentam de forma diferente (Davis, 1979).

Condon (1968, citado por Davis, 1979), especialista em cinética, estudou também os movimentos corporais à medida que a comunicação se vai desenrolando. "Sempre que há fala, a mão e os dedos se movem, a cabeça se inclina, piscam os olhos, todos os movimentos, enfim, coincidem com esse compasso" (p.106). Daqui resulta o que o Professor Condon chama de "sincronia interacional", ou seja, a teoria de que quem ouve se movimenta em sincronia com o que ouve e até com quem fala. "Condon acredita que ela seja a base sobre a qual se assenta a comunicação humana; que sem ela a comunicação não seria possível. Ela comunica ao locutor que o ouvinte está ouvindo" (Davis, 1979, p.107). Concluindo, Condon (1968) defende ainda que a "sincronia interacional" pode contribuir para a inclusão ou exclusão dos outros num determinado grupo.

Os braços, por vezes, dependendo da posição que assumem, podem surgir como entraves ou adjuvantes ao processo inter-comunicativo. Assim, e ainda que de forma bastante sistemática, apresentamos os sinais que os braços podem assumir:

Posição dos braços	**Significado**
Braços atrás das costas	Controlo da situação
Braços à frente do tronco	Ansiedade
Braços cruzados sobre o peito	Defesa; espera; barreira social.
Braços cruzados, polegares para cima	Atitude defensiva, mas mesmo assim achando-se o máximo.
Braços cruzados, punhos cerrados	Autoridade; problemas.
Cruzar de braços reforçado	Atitude hostil; agressiva.
Braços esticados	No homem – Controlo; na mulher – Desejo de igualdade.
Agarrar os braços	Insegurança
Encolher os braços	Desconhecimento.
Abraçar-se a si próprio	Falta de auto-confiança

Posição fecho éclair partido	Vulnerabilidade.
Ajustamento dos botões de punho – homens; Pega-flores / carteira – mulheres	Insegurança; constrangimento
Cotovelos sobre os braços da cadeira	Força; poder
Cotovelos descaídos para dentro dos braços da cadeira	Humildade; derrota.

Quadro 3: Significado da posição dos braços. Fonte: Justice, s.d., pp.34-35 e Pease, 2006, pp.113-126. Elaboração própria.

De facto, a postura do indivíduo comunica. Teremos dificuldade em abordar um sujeito de se encontre com os braços cruzados de forma reforçada, assim como desconfiaremos da autoconfiança e segurança do discurso proferido por um sujeito que adopte a posição fecho éclair partido. Quando uma pessoa tem uma atitude negativa ou defensiva, é muito provável que cruze os braços firmemente sobre o peito, assim mostrando que se sente ameaçado.

2.1. O ROSTO

Paul Ekman, desde 1953, e Wallace Friesen, nos últimos anos, têm estudado o rosto enquanto movimento corporal. A técnica consiste em mostrar imagens vídeo horríveis que devem, de seguida, ser descritas como extremamente agradáveis de forma a poder analisar as reacções corporais e, em especial as expressões do rosto, dos intervenientes. Os autores sustentam que:

> As pessoas sabem fingir um rosto alegre, zangado ou triste, mas o que não sabem é como fazê-lo surgir de uma hora para a outra, mantê-lo por certo tempo ou fazê-lo desaparecer. (…) o homem é capaz de controlar o rosto e de usá-lo para transmitir mensagens. Nesse rosto também se reflecte o seu carácter, já que as expressões habituais ali deixam seu traço (Davis, 1979, pp.58-59).

Ekman (1971, citado por Davis, 1979) defende ainda que "existem gestos universais" pois "no mundo inteiro, as pessoas riem quando estão felizes ou quando

querem se mostrar contentes e (que) enrugam a testa quando estão bravas ou querem parecer bravas (p.61).

Pease (2006) apresenta-nos cinco tipos comuns de sorriso:

Sorriso	**Significado**
Sorriso de lábios-unidos	Segredo; opinião e atitudes reservadas; rejeição.
Sorriso torcido	Sarcasmo.
Sorriso de queixo-caído	Simula satisfação.
Sorriso de lado a olhar para cima	Imagem jovem, brincalhona e cheia de segredos.
Sorriso George W. Bush	Sorriso afectado, relacionado com a área geográfica e classe social.

Quadro 4: Significado dos cinco tipos comuns de sorriso. Fonte: Pease, 2006, pp. 95-99. Elaboração própria.

> Paul Ekman descobriu que uma das razões pelas quais somos atraídos por rostos sorridentes e risonhos é o facto de eles poderem na verdade afectar o nosso sistema nervoso autónomo. Sorrimos quando vemos um rosto sorridente, e isso liberta endorfinas no nosso sistema. Se, pelo contrário, estivermos rodeados por pessoas infelizes e desanimadas, é igualmente provável que espelhemos as suas expressões e nos tornemos taciturnos e deprimidos (Pease, 2006, pp.102-103).

Birdwhistell (1970, citado por Davis, 1979) até aceita que certas expressões possam ocorrer em todas as pessoas, mas relembra que o seu significado muda consoante a cultura. Esta é também a opinião da maioria dos pensadores. Recordemos também que é sempre com vista a multiculturalidade que as diferenças culturais são referidas, pois estas são a base do nosso estudo empírico.

Assim, diremos que toda a cultura tem "regras demonstrativas", terminologia de Ekman (1969, citado por Bitti & Zani, 1997), que definem as expressões adequadas a determinada situação. Pensando nos italianos e nos ingleses, os primeiros, extremamente e facilmente expressivos facialmente, terão bastante dificuldade em aceitar o rosto imperturbável dos segundos. Este é um dos factores que poderá ser bastante estrangulador da interacção cultural.

O rosto transmite múltiplas informações, tais como a identidade da pessoa, característica essencial, e ainda outras características mais superficiais, como a raça, a idade ou o sexo do indivíduo. Parece não revelar muito acerca de aspectos mais importantes do sujeito, por exemplo, a personalidade ou a inteligência, no entanto, de acordo com Ida Rolf (citada por Mira, 2003), surgiu uma hipótese segundo a qual, se

um indivíduo assumir habitualmente uma determinada expressão facial, esta acabará por deixar-lhe marcas identificáveis nos músculos e na pele e passará a ser uma característica expressiva e constante desse sujeito.

Segundo Davis (1979), "as expressões faciais desaparecem entre ¾ e ½ segundo e estão sempre engastadas nas expressões precedentes e nas subsequentes, sendo acompanhadas, além disso, por uma corrente de movimentos corporais ou de palavras que desviam a atenção. O olho humano tem de ser muito rápido para percebê-las" (p.64).

2.2. O OLHAR

O olhar é a forma mais subtil de comunicação humana dado que em qualquer encontro é através dos olhos que reconhecemos ou não o outro. Num primeiro encontro, o poder do olhar poderá ser determinante para a relação que a seguir se estabelece. Um casal que acaba de se conhecer poderá demonstrar um interesse maior se o olhar de um e de outro for concordante. Poderá ser um "amor à primeira vista"!

Ellsworth (1975, citado por Bitti & Zani, 1997) sublinha três particularidades do olhar. "A sua evidência, o seu poder activante e a sua capacidade de envolver o interlocutor" (p. 155).

O contacto visual regula a conversação, fornece indicações de dominância ou constitui a base para suspeitar de um mentiroso (Pease, 2006). Todos temos consciência que o olhar tem um papel preponderante nas relações interpessoais. O olhar é, deste modo, um sistema de sinalização do entendimento ou não da mensagem enviada ao receptor. A par das palavras, o movimento ocular, assim como os restantes indícios não-verbais, fornecem informações acerca do entendimento e envolvimento do outro. Ou seja, os olhos poderão trair o que as palavras dizem.

Os movimentos oculares de cada um são influenciados pela sua personalidade, pela situação em que se encontra, pelas suas atitudes para com as pessoas que o acompanham e pela importância que desfruta dentro do grupo. As pessoas introvertidas olham menos que as pessoas extrovertidas e este é um dos aspectos importantes a considerar na análise do olhar do outro.

Vejamos o que Justice (2007) realça acerca dos movimentos oculares:

Movimento Ocular	Significado
Coçar os olhos	Aborrecimento; mentira; corte do contacto visual.
Pestanejar	Inocência ou "Flirt" (mais utilizado pelas mulheres).
Pestanejar rápido	- de 10 piscadelas – desinteresse e aborrecimento; + de 14 piscadelas – nervosismo ou stress; Tensão sexual.
Olhares laterais	Sinal de "flirt" acompanhado com o movimento lento da cabeça.
Baixar as pestanas	Aborrecimento; culpa; mentira.
Olhos fechados	«Não digas mais nada.»
Olhar prolongado	Atracção sexual; «Quero conhecer-te melhor.»
Olhares verticais	Interesse físico.
Olhar fixo	Agressividade; gesto ameaçador.
Piscar o olho	Procura cumplicidade.

Quadro 5: Significado dos movimentos oculares. Fonte: Justice, 2007, pp13-16. Elaboração própria.

Estudos revelam que as mulheres olham mais e mais fixamente que os homens. Mas, a intensidade de uns e outros varia consoante a situação. Conhecer a pessoa com que se fala leva a que se olhe mais demoradamente; quando se espera uma reacção, olha-se o outro de forma mais fixa; um executivo olha os seus empregados de forma bem diferente daquela com que estes o olham…

"Todas as culturas desaprovam o olhar fixo" (Davis, 1979, p.70). Na verdade, o olhar fixo é entendido como uma agressão, uma ameaça para o animal e também para o homem. Em toda a história da humanidade o chamado "mau olhado", resultante de um olhar fixo, é visto de forma depreciativa pois considera-se que é detentor de energias negativas que causam danos a quem o recebe. Também o falar em público é, por vezes e para muitas pessoas, difícil devido ao número de olhos fixos na pessoa que fala.

A todos já aconteceu ter a sensação de estar a ser observado e a "barrar" o seu comportamento devido a essa sensação incómoda porque "de algum modo, o contacto ocular nos faz sentir extremamente abertos, expostos e vulneráveis" (Davis, 1979, p. 71). Mas atenção, o olhar fixo poderá também ser indício de agrado, concordância…

Jean Paul-Sartre (1942, citado por Davis, 1979) "sugeriu, certa vez, que o contacto visual é que nos faz real e directamente conscientes da presença de outro ser humano dotado de consciência e intenções próprias. Quando os olhos se encontram, nota-se um tipo especial de entendimento de ser humano a ser humano" (p. 71).

O nível dos olhos é também significativo no acto comunicacional. Atentemos ao que Justice (2007) sustenta a este propósito:

Nível dos olhos	Significado
Olhos levantados/mais levantados	«Por favor, preciso de uma pausa!», Líder
Ambas as sobrancelhas levantadas	Atracção sexual
Uma sobrancelha levantada	Desconfiança; descrédito.
Sobrancelhas cerradas	Ansiedade; raiva; angústia; dor.

Quadro 6: Significado do nível dos olhos. Fonte: Justice, 2007, pp.16-17. Elaboração própria

Kendon (1967, citado por Mira, 2003) refere as funções do olhar na relação interpessoal.

> Assim classifica-as de **cognoscitiva** quando os indivíduos desviam o olhar por apresentarem dificuldades de codificar. De **controlo** quando o indivíduo olha para o outro para comprovar se está compreendendo. Quanto aos professores, eles podem, através do olhar, obter um feedback imediato sobre os níveis de atenção e compreensão em que se situam os seus alunos, o que devem fazer olhando para toda a turma, efectuando paragens momentâneas em cada um deles. De **reguladora** quando, com o olhar, se pedem ou eliminam perguntas ou respostas. Assim se poupam palavras. Basta que, com o olhar, nos dirijamos a alguém para que ele seja interpretado como uma ordem. Noutros casos, o olhar pode persuadir outra pessoa de fazer uso da palavra num determinado momento. De **expressiva** quando o olhar transmite sentimentos e emoções assim como diferentes graus de excitação. Um olhar pode significar desprezo ou ameaça, afecto, segurança. Um olhar de soslaio, dirigido a um aluno, pode tornar-se demolidor. Um olhar por cima do ombro significa supremacia sobre o outro (p. 134).

Edward Hall (1966, citado por Davis, 1979), estudando as diferenças interculturais, observou o que a seguir esquematizamos:

Comportamento Ocular	
Cultura	**Decisão cultural**
Árabes	Olham-se atentamente enquanto falam.
Extremo Oriente	Consideram falta de educação olhar a pessoa com quem se está falando.
Norte-americanos	O olhar demorado árabe irrita-os. Costumam mudar continuamente a direcção do olhar ou simplesmente não encaram o rosto.
Ingleses	Fixam atentamente os olhos do interlocutor enquanto falam.
Olhar em locais públicos	
Cultura	**Decisão cultural**
Israel	Encaram fixamente uma pessoa na rua.
França	Olham descaradamente uma mulher na rua.
Estados Unidos	Acreditam que encarar uma pessoa em público é uma intromissão na sua

	intimidade o que provocará algum embaraço. A mulher sente-se invisível na rua.

Quadro 7: Diferenças Interculturais Fonte: Davis, 1979, p. 71. Elaboração própria.

Goffman (1963, citado por Davis, 1979) argumenta que "em lugares públicos, os norte-americanos se permitem uma desatenção cortês, isto é, olham apenas o suficiente para que os outros saibam disso, mas não o bastante a ponto de parecerem curiosos ou intrometidos" (p.72).

> Michael Argyle (…) descobriu que, quando os ocidentais e europeus falam, o tempo médio dos seus olhares é de 61%, consistindo 41% de tempo de olhar quando falam, 75% quando escutam e 31% de tempo de olhar mútuo. Registou um tempo médio de olhar de 2,95 segundos, e 1,18 segundos de duração de olhar fixo mútuo. Nós descobrimos que a percentagem de contacto visual numa conversação típica varia de 25% a 100%, dependendo de quem está a falar e da cultura a que pertence. Quando falamos, mantemos 40 a 60% de contacto visual, com uma média de 80% de contacto visual quando escutamos. Uma excepção notável a esta regra é o Japão e algumas culturas asiáticas e sul-americanas, onde o contacto visual prolongado é considerado agressivo ou revelador de falta de respeito. Os japoneses tendem a desviar o olhar ou a olhar-nos para a garganta, o que pode revelar-se desconcertante para ocidentais e europeus inexperientes no contacto com essas culturas. (…) Na maior parte das culturas, para estabelecer uma relação positiva com outra pessoa, o nosso olhar deve cruzar-se com o do outro cerca de 60 a 70% do tempo (Pease, 2006, p. 200).

Notamos, então, que o olhar dito fixo é sinónimo de ameaça ou constrangimento. Contudo, durante o acto comunicacional, o homem sente a necessidade de observar o seu interlocutor e, para tal, olha-o por vezes nos olhos, não de forma constante, mas de maneira a seguir a reacção do outro. O olhar é então indício do entendimento ou não da mensagem que se quer passar por parte do receptor. O comportamento ocular é diferente de cultura para cultura. O olhar que para um americano poderá ser considerado uma afronta, para um árabe é considerado factor indispensável para que o entendimento aconteça. Aliás, não olhar ou desviar o olhar enquanto se fala com um árabe é considerado uma falta de educação extrema.

2.3. O TACTO

Ainda pouco investigado, o tacto como meio de comunicação revela-se muito mais complexo do que à partida se poderia imaginar. O tacto permite ao homem o primeiro contacto com o mundo. "O bebé explora o mundo pelo tacto. É dessa forma que ele descobre onde termina seu próprio corpo e onde começa o mundo exterior. Quando começa a se mexer, o sentido táctil é seu primeiro guia.(…) O conhecimento emocional começa pelo tacto, também" (Davis, 1979, pp.136-137).

O tacto, o paladar e o olfacto são sentidos que requerem proximidade, enquanto a audição e a visão permitem a comunicação a uma certa distância. Defendemos que o tacto e a proxémia são indissociáveis pois este marca a proximidade ou distância que se quer manter do outro através da frequência com que se toca o outro. Ele " é justamente considerado um elemento proxémico" (Bitti & Zani, 1997, p. 139). É claro que a frequência do toque está estreitamente relacionada com a cultura. Mas, qualquer toque deve ser enquadrado dentro de um determinado contexto.

"É de vital importância também considerar-se a parte do corpo que é tocada: a mão que repousa levemente num braço tem um impacto bem diferente daquela outra que repousa sobre o joelho" (Davis, 1979, p. 138).

Estudos revelam que um toque no cotovelo ou no braço durante o acto comunicacional poderá contribuir para uma interacção muito mais envolvente, enquanto um toque no rosto poderá ser entendido como invasão extrema do espaço pessoal do indivíduo.

Heslin (1974, citado por Bitti & Zani, 1997) "propôs cinco categorias de contacto corporal nas relações interpessoais; funcional/profissional (o contacto está ligado aos papéis dos interagentes – como, por exemplo, na relação médico-paciente); social (na saudação); íntimoafectuoso; sexual.(…) Também desempenha a função de sinal de interacção" (pp. 140-141).

O aperto de mão, gesto universal, não é tão simples de analisar quanto à partida se pensa. Justice (2007) revela-nos os significados de um simples aperto de mão:

Aperto de mão	Significado
Aperto de mão firme	A mão por cima – situação superior. Usada em acontecimentos políticos e diplomáticos.
Aperto de mão com força	Entusiasmo
Aperto de mão sem força	Fraqueza; submissão; "alguém que não quer ter mais intimidades"

Aperto de mão duplo	Amizade – a mão esquerda cobre a mão direita.

Quadro 8: Significado do aperto de mão. Fonte: Justice, 2007, pp. 30-31. Elaboração própria

O aperto de mão na maioria dos países ocidentais, hoje em dia, é realizado quer no cumprimento inicial, quer na despedida, em todos os contextos profissionais, e cada vez mais também em festas e eventos sociais, tanto por homens como por mulheres. Mas existem apertos de mão que, pelas suas características pouco apelativas, poderão comprometer logo à partida o sucesso de uma acção interpessoal. Senão, vejamos:

Os oito piores apertos de mão	Significado
Peixe Molhado	Fraqueza de carácter; falta de empenho no encontro.
Torno	Desejo de domínio; usado por homens em contexto profissional, associado a 3 ou 4 sacudidelas.
Quebra-ossos	Personalidade excessivamente agressiva. «Ai! Magoou-me na mão. Aperta com tanta força.»
Aperto de pontas-dos-dedos	Falta de confiança do iniciador que falhou a mão do outro.
Impulso de braço-hirto	Personalidade agressiva.
Arranca-mãos	Insegurança; Domínio; pouca necessidade de distância pessoal.
Aperto bomba-de-água	Série enérgica de sacudidelas. – Pouca vontade de se retirar.
Aperto Holandês	Fraqueza de carácter; falta de empenho no encontro.

Quadro 9: Significado dos oito piores apertos de mão. Fonte: Pease, 2006, pp. 79-84 Elaboração própria.

Ao aperto de mão associa-se o movimento da mão e braço. Este acto em si é também diferente de cultura para cultura e assume significados diferentes. Há, então, que ser conhecedor da cultura do outro para não ceder lugar a entraves culturais desta natureza.

Cultura	Aperto de mão
Indiana	Seguram-nos a mão após o fim do aperto de mão.
Asiática	
Árabe	
Alemã	Um ou dois movimentos firmes, seguidos de um breve momento de mão apertadas imóveis.
Francesa	
Britânica	Três a cinco movimentos.
Americana	Cinco a sete movimentos.

Quadro 10: A cultura e os movimentos nos apertos de mão. Fonte: Pease, 2006, p. 136 Elaboração própria.

Pease (2006) argumenta ainda acerca do poder das mãos e do que estas transmitem consoante a sua posição. Vejamos:

Posição das mãos	Significado
Palmas das mãos visíveis	«Confie em mim.»; «Estou a dizer-te a verdade.»
Esconder as palmas das mãos	Mentira
Manter as mãos nos bolsos	Não quer comunicar.
Palma mão para cima	Submissão; falta de autoridade
Palma da mão para baixo	Autoridade; domínio
Palma Fechada dedo apontado	«Faz isto, senão!»; ataque físico
Dedo apontado	Sentimentos negativos no ouvinte.
Pontas dos dedos a tocar	Evita intimidar a assistência.
Mão-por-cima	Assumir o controlo
Aperto de mão submisso	Desculpa; dá ao outro a posição de domínio.
Palmas das mãos na posição vertical	Igualdade
Mão dupla	Muda o poder do oponente para si; «Você é uma pessoa amorosa e memorável – quem quer que você seja…»
Aperto de mão frio e pegajoso	A evitar!
Mão-no-pulso	Intimidade relativa.
Mão-no-cotovelo	Intimidade; controlo.
Mão-no-braço	Grande intimidade.
Mão-no-ombro	Grande intimidade; pode terminar num abraço.

Quadro 11: Significado da posição das mãos. Fonte: Pease, 2006, pp. 54-61. Elaboração própria

O homem está em contacto com o mundo através da pele. É por ela que o homem sente o frio, o calor, a dor, a pressão. Nesta perspectiva, podemos considerar o tacto como o meio de comunicação mais inato que o homem tem ao seu dispor desde os primórdios.

O tacto varia também de acordo com o status. Aceita-se que o médico toque o seu paciente, mas o contrário não é aceitável. Compreende-se que a professora toque os seus alunos até para criar proximidade e envolvimento nas tarefas e na aula, mas o oposto não será tolerado.

A natureza do contacto e o tipo de pele poderão também ajudar ou prejudicar a relação. Ninguém gosta de receber um aperto de mão de uma mão gelada ou húmida.

Já referimos que o toque e a frequência com que este ocorre variam de cultura para cultura. Há culturas em que tocar-se é tabu. Ainda que de forma bastante resumida, resultado das leituras efectuadas, atentemos ao quadro síntese seguinte que procura demonstrar a maneira como o toque é visto em cada cultura:

Cultura	Decisão Cultural
Ingleses	Muito severos quanto ao toque.
Anglo-canadenses	
Americanos	Severos quanto ao toque.
Alemães	Muitos esquivos em relação ao toque.
Espanhóis	"São gente altamente táctil."
Italianos (1ª geração)	
Franceses	
Judeus	
Russos	
Franco-canadenses	
Sul-americanos	
Anglo-saxónicos	"Não se tocam"
Italianos (2ª geração)	"Conservam os padrões de contacto físico que herdaram dos pais e dos avós."

Quadro 12: Significado do toque de cultura para cultura. Fonte: Davis, 1979, p.140. Elaboração própria.

Vejamos também a frequência com que o toque ocorre de cultura para cultura:

Cultura / Cidade	Frequência do toque por hora
Roma	220 toques
Paris	142 toques
Sydney	25 toques
Nova Iorque	4 toques
Londres	0 toques

Quadro 13: Frequência do toque de cultura para cultura. Fonte: Pease, 2006, p.125. Elaboração própria

Em guisa de conclusão, observemos no quadro síntese em que país é possível tocar ou não o outro:

País	
Não tocar	**Tocar**
Alemanha	Índia
Japão	Turquia
Inglaterra	França
EUA & Canadá	Itália
Austrália	Grécia
Nova Zelândia	Espanha
Estónia	Médio Oriente
Portugal	Partes da Ásia
Europa Setentrional	Rússia

Escandinávia	

Quadro 14:Variação do toque de cultura para cultura. Fonte: Pease, 2006, pp.145-146.

Com vista o estudo das diferenças culturais e os seus contributos, assim como os da comunicação não-verbal, para a inclusão social, cultural e educativa de imigrantes adultos numa perspectiva de multiculturalidade, verificamos que, tal como o rosto, o olhar, também o toque pode desempenhar um forte papel integrador ou não de indivíduos de diferentes culturas. Assim, o toque que em Portugal[3] ou Espanha pode ser recebido como convidativo à pertença do grupo, em Inglaterra é factor de repulsa. Também no que refere a frequência do toque as variações são acentuadas. Enquanto os italianos são um povo altamente táctil, os ingleses são considerados frios e distantes porque não se tocam.

2.4. OS GESTOS

Birdwhistell (1970, citado por Davis, 1979) defende que "não existem gestos universais. Que se saiba, não há nenhuma expressão facial, nenhuma atitude ou posição do corpo que tenha o mesmo significado em todas as sociedades" (p.38).

> Ter consciência da diversidade de significações para um mesmo signo é fulcral para podermos fazer traduções correctas daquilo que outros dizem à luz da sua própria codificação cultural e não de traduções que tenham por referência os nossos próprios significados. Isso não só possibilitará a comunicação como evitará equívocos, mais ou menos graves, que, para além de a impedirem, podem mesmo não a permitir (Mira, 2003, p. 125).

Ekman e Friesen (1969, 1972, citados por Bitti & Zani, 1997) distinguiram cinco categorias de sinais não-verbais:

[3] Allan e Barbara Pease (2006) indicam Portugal como um dos países onde o toque não é bem recebido. A nossa posição é contrária. Ao observar o povo português e mesmo como nativa, verificamos que este é um povo altamente táctil, à semelhança dos nossos vizinhos espanhóis.

Os gestos simbólicos ou emblemas "são sinais emitidos intencionalmente que possuem um significado específico capaz de ser directamente traduzido em palavras" (p. 150). São exemplo disso as saudações ou despedidas, com múltiplas variações consoante a cultura.

Os gestos ilustrativos ou ilustradores "são todos aqueles movimentos que a maior parte dos indivíduos executa no decurso da comunicação verbal e que ilustram o que eles vão dizendo" (p. 150).

Os gestos indicadores do estado emocional são todos aqueles que denotam a ansiedade e a tensão emocional do sujeito. "Um gesto típico desta categoria é o acto de estender um punho fechado em sinal de ira" (p. 152).

Os sinais reguladores "são produzidos por quem fala ou por quem ouve com o objectivo de regular a sincronização das intervenções no âmbito do diálogo" (p. 152).

Os gestos de adaptação ou adaptadores " representam uma maneira de satisfazer e dominar necessidades, motivações e emoções respeitantes às situações particulares em que o indivíduo pode encontrar-se" (p. 152).

Mira (2003) elabora um quadro bastante elucidativo das particularidades de determinado gesto e do seu significado que varia de cultura para cultura. Esta alteração em função da cultura trata-se de um fenómeno ainda com muito por explorar e explicar, dado que ainda não foi possível concluir o motivo que leva a várias interpretações de um mesmo gesto. Mas "toda a cultura tem seu próprio reportório gestual" (Davis, 1979, p. 39).

Frequência do Gesto:

Povo	Frequência	Limite no tempo
Eslavo	Contenção quase total	-
Finlandês	1 vez	1 hora de conversa
Italiano	80 vezes	1 hora de conversa
Francês	120 vezes	1 hora de conversa
Mexicano	180 vezes	1 hora de conversa

Gesto: Apontar	
Cultura	**Decisão cultural**
Russa	Proibição.
Espanhola	Permissão, na maior parte dos casos, acompanhando tudo o que se diz de fortes movimentos de braços e cabeça e de uma viva mímica facial. A

	palavra e o gesto são um todo.
Latino-americana	Idem

Gesto: Uma mão elevada, na horizontal, até ao nível da garganta.	
Cultura	**Significado**
Russa	"Estou farto!"
Japonesa	"Vou-me embora!"

Gesto: Deitar a língua de fora ao cruzar-se com um desconhecido.	
Cultura	**Significado**
Tibetana	Assinalar que nada se tem contra esse desconhecido.
Outras	Provocação de uma briga.

Gesto: Baixar a pálpebra inferior com o indicador da mão esquerda.	
Cultura	**Significado**
Italiana	"Atenção!" ou "Desconfiem!"
Ibérica	Idem
Latino-americana	Idem
Austríaca	Desprezo.

Gesto: Braços estendidos, de modo a que os dedos das mãos se toquem.	
Cultura	**Significado**
Japonesa	Aplauso.

Gesto: Um bater de mãos ritmado e lento num concerto ou num teatro.	
Cultura	**Significado**
Inglesa	Desaprovação categórica: o actor é simplesmente convidado a deixar a cena.

Gesto: Sacudir a mão para cima e para baixo.	
Cultura	**Significado**
Argentina	"É verdade!"
Uruguaia	Idem
Venezuelana	Idem
Peruana	"Que "gaffe" cometi!"
Chilena	"Reparaste!"

Gesto: O indicador direito apontado para a frente.	
Cultura	**Significado**
Maia (índios)	"Tu"

Gesto: A mão esquerda apontada para a orelha.	
Cultura	**Significado**

Maia (índios)	"Atenção!"

Gesto: O indicador direito apontado para a frente e a mão esquerda apontando a orelha, ao mesmo tempo.	
Cultura	**Significado**
Maia (índios)	"Escuta!"

Significado: Negar.	
Cultura	**Gesto**
Árabe	Deitar a cabeça para trás, fazendo estalar a língua.
Índio-americana	Movimento brusco do braço flectido, ao mesmo tempo que se baixa a cara em direcção ao ombro.
Búlgara	Acenar com a cabeça no sentido de cima para baixo.

Significado: Manifestação de um desacordo formal.	
Cultura	**Gesto**
Himalaia	Baixar os olhos.
Japonesa	Balançar a mão.
Turca	Levantar o queixo, bater as pálpebras e fazer um ruído sonoro com a língua.
Árabe	Morder a unha do polegar direito e, depois, lançar o braço para a frente.

Significado: Saudar.	
Cultura	**Gesto**
Chinesa	Ao cruzarem-se, apertam as próprias mãos.
Polinésia	Beijam-se e fazem festas nas costas.
Esquimó	Dão murros na cabeça e ombros do amigo que encontram.
Lapa	Esfregam os narizes.
Da Samoa (Arquipélago de Samoa)	Cheiram-se mutuamente.
Egípcia	Levantam a palma da mão até à testa num gesto parecido com uma saudação militar.
Africana (Alguma)	Beijam-se face contra a face.

Quadro 15: Significado de determinados signos não-verbais de cultura para cultura. Fonte: Mira, 2003, pp. 125-127

A saudação varia bastante de cultura para cultura. Vejamos ainda o que o antropólogo Weston La Barre apresenta:

> Os ilhéus de Andaman, no Golfo de Bengala, quando reencontram os amigos ou os parentes depois de algumas semanas, costumam sentar-se no colo um do outro, passam o braço pelo pescoço do conhecido e choram por alguns minutos. Se forem marido e mulher, o homem é que se senta ao colo dela. No Japão, entre

os Ainu de Yezo, quando um rapaz encontra a irmã, ele toma as mãos por uns momentos, depois segura-a pelas orelhas, emitindo, então, o tradicional grito Ainu. Segue-se ainda um roçar de faces e ombros. Se isso pode parecer ridículo, imaginem a reacção de um Ainu diante de dois americanos que se tocam de leve e que beijam o ar ao mesmo tempo (Davis, 1979, p.52).

"A gesticulação transmite uma porção de coisas. Ela funciona como pista para as tensões do indivíduo; ela pode dizer da origem étnica de alguém, assim como se transformar, também, na expressão directa de um estilo pessoal" (Davis, 1979, p.90).

Pease (2006) reúne os sinais das mãos e os seus significados distintos de região para região na imagem que a seguir apresentamos:

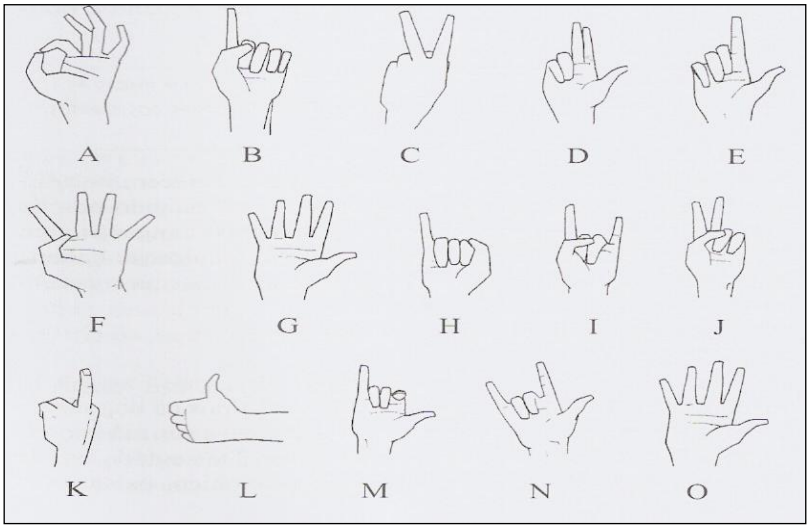

Figura 4: Significado de determinados sinais das mãos de cultura para cultura, Imagem digitalizada, Fonte: Pease, 2006, p. 130

A	
Região	**Significado**
Europa	OK
América do Norte	
Mediterrâneo	Orifício; insulto sexual; Homem gay
Rússia	
Brasil	
Turquia	
Tunísia	Zero, inútil
França	
Bélgica	
Japão	Dinheiro; moedas

B	
Região	**Significado**
Ocidente	Um; «Desculpe lá!»; «Deus é minha testemunha»; «Não!» (para crianças)

C	
Região	**Significado**
Grã-Bretanha	«Enfia lá isto!»
Austrália	
Nova Zelândia	
Malta	
EUA	Dois
Alemanha	Vitória
França	Paz
Roma Antiga	Júlio César a mandar vir cinco cervejas

D	
Região	**Significado**
Europa	Três
Países Católicos	Gesto de abençoar

E	
Região	**Significado**
Europa	Dois
Grã-Bretanha	Um
Austrália	
Nova Zelândia	
EUA	«Empregado!»
Japão	Um insulto

F	
Região	**Significado**
Ocidente	Quatro
Japão	Um insulto

G	
Região	**Significado**
Ocidente	Número 5
Em todo o lado	«Pare!»
Grécia	«Vá para o inferno!»
Turquia	

H	
Região	**Significado**
Mediterrâneo	Pénis pequeno

Japão	Mulher
América do Sul	Fino
França	«A mim não me enganas!»
Bali	Mau

I	
Região	**Significado**
Mediterrâneo	«A tua mulher está a ser-te infiel.»
Malta	Protecção contra o Olho do mal (quando apontado)
Itália	
América do sul	Protecção contra a má sorte (quando rodado)
EUA	Logo da Universidade do Texas, equipa de futebol.

J	
Região	**Significado**
Grécia	«Vá para o inferno!»
Ocidente	Dois

K	
Região	**Significado**
Roma Antiga	«Enfia lá isto!»
EUA	«Senta-te aqui.»; «Vai-te f…!»

L	
Região	**Significado**
Europa	Um
Austrália	«Senta-te aqui.» (gesto repentino para cima)
Generalizado	Boleia; OK; Bom
Grécia	«Enfia lá isto!» (gesto brusco para cima)
Japão	Homem; cinco

M	
Região	**Significado**
Hawai	«Tem calma.»
Holanda	«Queres beber alguma coisa?»

N	
Região	**Significado**
EUA	«Amo-te.»

O	
Região	**Significado**
Ocidente	Dez; «Rendo-me.»

Grécia	«Enfia lá isto!» - duas vezes
Generalizado	«Estou a dizer a verdade!»

Quadro 16: Significado de determinados sinais das mãos de cultura para cultura. Fonte: Pease, 2006, pp. 130-132. Elaboração própria

De facto, mesmo em silêncio e quietos, o nosso corpo fala. Quando iniciamos uma conversa, todo o corpo se mobiliza para a comunicação, contribuindo activamente para a mensagem. Todavia, há culturas que gesticulam mais que outras. Senão, vejamos: "Os franceses usam os antebraços e as mãos quando falam, os italianos usam a totalidade dos braços e o corpo, enquanto os britânicos e os alemães permanecem na posição de sentido" (Pease, 2006, p. 137).

A utilização de gestos das mãos chama a atenção, aumenta o impacto da comunicação e ajuda as pessoas a reter uma maior percentagem da informação que ouvem. Já na Antiguidade se defendia que o que se dá a conhecer aos olhos é muito mais marcante que o que somente se dá a conhecer aos ouvidos. Portanto, quando comunicamos a mensagem não-verbal é, muitas vezes, mais importante e até relevante que a mensagem verbal.

Atentemos ao significado de determinados sinais das mãos:

As mãos - gestos	Significado
Esfregar as palmas das mãos	Expectativas positivas
Esfregar o polegar e outro dedo	«Podemos ganhar dinheiro com isso!»
Mãos entrelaçadas	Frustração
Telhado	Confiança
O rosto na travessa	Permitir que o homem a admire – usado por mulheres ou homens homossexuais.
Segurar as mãos atrás das costas	Superioridade e autoconfiança.
Gesto mão a segurar o pulso – atrás das costas	Frustração e auto domínio.
Pega de braço superior – atrás das costas	Nervosismo ou desejo de auto-domínio.
Dedos – polegares - fora do colete	Domínio; firmeza; agressividade.
Braços cruzados com os polegares a apontar para cima.	Superioridade
Agitar o polegar	«Estás sempre a rezingar!»

Quadro 17: Significado de determinados sinais das mãos. Fonte: Pease, 2006, pp. 152-163. Elaboração própria

Por vezes as nossas palavras dizem uma coisa e os nossos gestos denunciam-nos em mensagens implícitas que não queremos desvendar. Por exemplo, quando estamos numa reunião interminável, bastante enfadados e somos convidados a intervir, esta situação poderá revelar-se bastante constrangedora porque, muito embora queiramos demonstrar interesse e empatia quer pelos intervenientes quer pelos trabalhos, o nosso corpo denuncia já sinais de enfado, desmotivação… Corremos o risco de ser mal interpretados pelos que nos rodeiam.

Acreditamos ainda que o carácter e a personalidade do indivíduo estão estreitamente relacionados com os gestos que utilizam com maior frequência. Um sujeito autoritário raramente assumirá gestos que denunciem fraqueza ou falta de auto-confiança. Trabalhará os seus gestos para demonstrar a sua superioridade em relação aos demais. Por seu lado, um sujeito com baixa auto-estima dificilmente recorrerá a gestos que denunciem poder e supremacia.

3. A PROXÉMIA – A DISTÂNCIA E O ESPAÇO

O termo proxémia ou proxémica define o conjunto de observações e das teorias referentes ao uso do espaço pelo homem durante o processo comunicacional. É "o estudo da estruturação inconsciente do microespaço humano" (Davis, 1979, p. 91).

> Segundo Hediger (1955), o termo território indica uma área que o seu proprietário defende e personaliza; e o termo espaço pessoal indica a zona que circunda imediatamente o indivíduo e é vista como projecção do eu (Sommer 1967).
>
> Existe, além disso, territórios de carácter colectivo, constituídos pela agregação de unidades territoriais ligadas entre si; e pode-se mesmo pensar em caracterizá-los em sentido formal (profissional) e informal (social), com o que se chegaria a uma representação topológica caracterizada pela definição de lugares físicos, como a casa, o escritório, o bairro ou a cidade (Bitti & Zani, 1997, p. 138).

O espaço e a distância que o homem mantém entre si pode variar de cultura para cultura e o desconhecimento dos parâmetros do outro poderá conduzir a um verdadeiro choque cultural.

Edward Hall (2005) estudou as distâncias e o grau de proximidade entre os indivíduos. Sustenta que "a bolha de espaço pessoal" que nos envolve é uma espécie de barreira de protecção do espaço individual. Quando essa barreira é transposta, sentimo-nos em perigo. O estudioso refere ainda que o grau de proximidade pode sugerir algo muito mais subtil que uma ameaça.

Vejamos então um quadro síntese das distâncias defendidas por Hall apropriadas a cada tipo de relacionamento nos Estados Unidos:

Grau de proximidade/Distância	Significado
15 cm ou menos – Distância Íntima – Fase Próxima	Distância própria para fazer o amor ou para uma conversa íntima.
Entre 15 e 45 cm – Distância Íntima – Fase Remota	Distância própria para discutir.
Entre 45 cm e 75 cm – Distância Pessoal – Fase Próxima	Bolha espacial do indivíduo numa cultura de não-contacto.
Entre 75 cm e 1,20 cm – Distância Pessoal – Fase Remota	Distância apropriada para discutir assuntos pessoais. É limitada pela extensão do braço.
Entre 1,20 cm e 2,10 cm – Distância Social – Fase Próxima	Num escritório, as pessoas que trabalham junto, normalmente, conservam essa distância durante uma conversa.
Entre 2,10 cm e 3,60 cm – Distância Social – Fase Remota	Conversa formal.
Entre 3,60 cm e 7,50 cm – Distância Pública – Fase Próxima	Apropriada para discursos.
Acima de 7,50 cm – Distância Pública – Fase Remota	Distância automaticamente criada em torno de figuras públicas de importância.

Quadro 18: As Distâncias segundo Hall. Fonte: Hall, 2005, pp. 145 - 155 Elaboração Própria

O homem transmite um forte sentimento em relação ao espaço, este torna-se uma necessidade biológica tal como a alimentação. É mesmo vital para o seu equilíbrio e bem-estar.

Certos estudos referem o impacto que a arquitectura exercerá sobre o homem, se não respeitar as suas necessidades espaciais. Um campónio que chegue a uma cidade sentir-se-á deslocado e perdido naquele aglomerado de edifícios, naquelas ruas extensas… Sofrerá também com o aglomerado de pessoas e veículos. "Há indícios também que para o homem o importante não é a quantidade de espaço disponível ou a

preservação da bolha individual, mas, antes, o número de indivíduos com os quais tem de conviver à força" (Davis, 1979, p. 94).

A aglomeração é vivida pelos sexos de forma bem diferente. Se para o homem um espaço pequeno o torna desconfiado, já para a mulher o mesmo espaço torná-la-á mais amistosa.

Camacho e Sáenz (2000, citados por Mira, 2003)

> Dizem-nos que, por exemplo, as intromissões territoriais podem considerar-se uma violação, uma invasão ou uma contaminação do espaço. Consideram que há uma violação do espaço quando acontece usar-se, sem respeito, o território do outro. Encaram a invasão como uma intenção deliberada de alguém se apropriar de um território que não lhe pertence tendo o outro que sair do seu lugar para o ceder àquele que se intromete. Finalmente, entendem que há contaminação quando deixamos no nosso território ou no território do outro aquilo a que se chama "vestígios de acção". Dão como exemplo de "vestígios de acção" os papéis e outros resíduos e até o fumo do cigarro que invade o espaço daquele que não fuma (p. 135).

O espaço do sujeito é qualquer coisa de inviolável. Quando alguém ultrapassa a barreira ainda que invisível que nos separa dos outros, dizemos estar a acontecer uma invasão da privacidade e/ou da propriedade. Todo o animal, humano ou não, tem noção do seu espaço. Nesse local entra quem for convidado, os outros são invasores.

O espaço comunica. O espaço retrata características do sujeito que o ocupa.

> Quando um bando de gente se amontoa numa roda de conversa (…) cada um exprime sua posição no grupo por intermédio do lugar que ocupa. Ao escolher certa distância, ele indica um grau de intimidade que deseja; ao escolher o lugar principal, por exemplo, ele demonstra o papel que gostaria de desempenhar. Quando o grupo se firma numa configuração em particular, quando cessam todas as mudanças, isso é sinal de que as negociações não-verbais também cessaram. Todos os interessados estão de acordo, ainda que provisoriamente, quanto à ordem hierárquica e quanto ao nível de intimidade que se deve manter e, talvez, quanto a outras relações também (Davis, 1979, pp. 97-98).

Vejamos, de seguida, como alemães, ingleses, franceses e americanos, por um lado, e o Japão e o Mundo Árabe, por outro, compartilham diferentes aspectos da cultura, atendendo aos objectivos deste trabalho de investigação, ou seja, recordando a multiculturalidade e a forma como aspectos da comunicação não-verbal poderão contribuir ou não para a integração de imigrantes adultos numa sociedade inclusiva.

Notemos as diferenças de cultura para cultura e como o desconhecimento destas "regras culturais" poderá ser inibidor de uma integração mais salutar. Os alemães revelam-se muito frios e possessivos em relação ao seu espaço, consideram os outros povos desleixados caso uma porta da casa se encontre aberta, dado que estas servem para proteger dos intrusos. Ingleses e americanos, embora ligados por uma língua bastante parecida, são bastante diferentes no que refere o seu espaço. Os ingleses organizam a sua vida social em função da condição social e preferem escrever uma carta a telefonar ao outro se o assunto não for de urgência extrema. Os americanos são bastante mais flexíveis e aceitam o outro pela proximidade ou empatia e não pela condição social. Já os franceses têm uma vida social muito agitada, mas dentro de um grupo de amigos e familiares que consideram de extrema importância. Para os japoneses, as paredes não são obstáculos numa casa, visto que qualquer divisão se adapta a múltiplas finalidades. Os árabes não conseguem compreender as casas dos ocidentais, consideram-nas demasiado pequenas. Os empurrões e encontrões são frequentes entre eles e o conceito de intrusão num espaço público não existe porque para um árabe o que é público é de todos, mas este factor não se aplica à circulação rodoviária onde entrar num espaço onde o árabe esteja entrando é considerado uma violação dos seus direitos. Entrar numa casa árabe e observar os objectos e decoração poderá ser entendido como uma afronta. Assim como bloquear a vista da janela da casa de um árabe é comprar uma guerra.

> Um território é igualmente uma área ou espaço em volta de uma pessoa que esta reclama como seu, como se fosse uma extensão do seu corpo. Cada pessoa possui o seu próprio território pessoal, o qual inclui a área que existe em redor das suas possessões, tais como a sua casa que é delimitada por uma cerca, o interior do seu veículo automóvel, o seu quarto ou cadeira pessoal e, como descobriu o Dr. Hall, um espaço de ar definido em torno do seu corpo (Pease, 2006, p. 220).

Atentemos, portanto, aos quadros-resumo seguintes que sustentam o referido:

Alemães	
Aspectos	**Significado**
Portas abertas	Desleixo e desorganização.
Quintal	Cercados ou não, são sagrados.
Menos de 2,10 cm de distância	Intruso.
Mudar a posição da cadeira que está usando	Violação dos costumes.

Ingleses	
Aspectos	**Significado**
Sistema social	Determina quem a pessoa é.
Quarto / Escritório	Colectivo
Necessidade de Isolamento	Mau humor; não quer falar.
Uso do Telefone	"Que grosseiro!" Preferem escrever uma carta ou um telegrama, para não invadir a privacidade do outro.
Vizinhos	Os relacionamentos fazem-se pela condição social.
Falar alto	Intromissão no direito dos outros; falha nas boas maneiras.
Olhos	Pisca os olhos para o interlocutor saber que o ouviu.

Americanos	
Aspectos	**Significado**
Espaço	Classifica pessoas e actividades.
Quarto / Escritório	Individual
Porta Aberta	Disponível
Necessidade de Isolamento	Fecha a porta da divisão.
Uso do Telefone	Sempre que necessário. "Não existe barreira nem parede contra o telefone."
Vizinhos	A proximidade geográfica facilita as relações interpessoais.
Falar alto	"São constantemente acusados de falar alto."
Olhos	Olham o interlocutor directamente nos olhos, mas não tanto quanto os franceses.
Carros	"Banheiras"; aumentam o ego.

Franceses	
Aspectos	**Significado**
Lar	Família
Ambiente externo / Cidade	Diversão e satisfação
Olhar	Directo e frontal
Carros	Pequenos

Japoneses	
Aspectos	**Significado**
Paredes móveis	Aposentos com múltiplas finalidades.
Cruzamentos das ruas têm nome	Concentração no destino; ausência de trajectos fixos.
Comunicação com "rodeios", sem ir direito ao assunto	"Não compreendem porque temos de ser lógicos o tempo todo."
Aglomeração	"Eles consideram simpático todo o mundo dormir junto no chão."
O ma	"Elemento oculto levado em conta na organização de outros espaços."

Árabes	
Aspectos	**Significado**
Casas	Excesso de espaço; bastante amplas
Comportamento em público	Empurrões e encontrões são frequentes.
Espaço público	A intrusão não existe. O que é público, é público.
Na estrada, ao volante	"Que outra pessoa entre num espaço em que um árabe esteja entrando é uma violação de seus direitos."
Privacidade	"A pessoa existe em algum ponto das profundezas do corpo."
Momento sozinho	"Consiste em parar de falar."
Olfacto	"Os árabes respiram constantemente sobre os outros quando conversam."; "O cheiro é levado em consideração até mesmo na escolha de uma noiva."
Olhar	"É preciso envolver-se quando em interacção com árabes que sejam amigos." "Seria uma enorme grosseria, um convidado andar por uma casa árabe admirando objectos."
Envolvimento	"Se dois homens estiverem brigando, os circunstantes deverão intervir."
Espaços fechados	"É preciso haver bastante espaço desimpedido para a movimentação " "Bloquear a vista de um vizinho é um dos modos mais eficazes de afrontá-lo."
Fronteiras	Linha oculta.

Quadro 19: A proxémica num contexto transcultural. Fonte: Hall, 2005, pp. 161 - 206 Elaboração Própria.

4. A CRONÉMIA – O TEMPO

A cronémia ocupa-se do estudo do tempo e da forma como este comunica. O tempo é vivido de indivíduo para indivíduo, logo de cultura para cultura, de forma diferente. O tempo que para um indivíduo ocupado passa rápido e lhe é muito proveitoso, poderá para um indivíduo mais descontraído ou menos ocupado parecer uma eternidade. Se, por um lado, a todos já aconteceu a sensação de eternidade devido a um estado de ansiedade, por outro lado, certamente já vivenciámos uma situação que acabou ainda antes de nos termos dado conta que já tinha começado. É por isso que dizemos que " O tempo fala. Fala mais claramente do que as palavras. A mensagem que transmite surge clara e viva. Porque é manipulada menos conscientemente, está menos sujeita à distorção do que a linguagem falada. Pode clamar a verdade enquanto as palavras mentem" (Hall, 1994, p. 19).

A gestão e o respeito do tempo nas relações interpessoais são de capital importância. Hall (1994) relembra que as diferentes partes do dia poderão ter significados também diferentes consoante as culturas.

> Nos Estados Unidos, telefonar a alguém de manhã muito cedo, enquanto ele ainda está a fazer a barba ou a tomar o pequeno-almoço, indica geralmente uma questão da máxima importância e extrema urgência. Acontece o mesmo em relação às chamadas depois das onze horas da noite. Um telefonema durante a hora de dormir é normalmente encarado como uma questão de vida ou de morte (p. 20).

Um simples convite, e a antecedência com que é feito, poderá ter várias interpretações consoante a cultura. Senão, vejamos:

Estados Unidos da América	
Convite para sair ou jantar	**Significado / Subtexto**
À última hora	É um insulto
3 ou 4 dias de antecedência	Deve pedir desculpa.

Médio Oriente	
Convite para sair ou jantar	**Significado / Subtexto**
À última hora	Normal.
Uma semana ou mais de antecedência	"Escapa-lhes" da memória.

Quadro 20: O convite e sua interpretação consoante a cultura. Fonte: Hall, 1994, p. 22 Elaboração Própria

O mesmo acontece relativamente o tempo de espera. Note-se que estes são aspectos que, quando desconhecidos, poderão prejudicar a relação interpessoal.

Estados Unidos da América	
Tempo de espera / Texto	**Significado / Subtexto**
5 minutos	Normal.
10 minutos	"O meu tempo é precioso."
15 minutos	"Eu sou muito mais importante que o senhor."
20 minutos	"Estou a desvalorizá-lo."
30 minutos	"Você é um chato. Só o recebo porque tenho que o fazer."
30/45 minutos	"Tenho-o em muito pouca consideração. O seu tempo não é muito importante."
0 minutos	"O senhor é uma pessoa muito importante. O seu tempo é mais valioso que o meu ou, pelo menos, tanto como o meu."

Cultura de origem latina	
Tempo de espera / Texto	**Significado / Subtexto**
45 minutos	Normal.

No Médio Oriente	
Tempo de espera / Texto	**Significado / Subtexto**
1 semana até um futuro incerto ou, mesmo, até ao esquecimento.	Normal.

Quadro 21: O tempo de espera e o seu significado de cultura para cultura. Fonte: Julius Fast in "El sublenguaje del cuerpo" Tradução e Adaptação António Ricardo Mira – documento policopiado

A propósito das diferenças culturais, Hall (1994) conta-nos um episódio de um americano a negócios no Médio Oriente. Depois de conseguir uma reunião, o americano foi deixado à espera por algum tempo. Conforme o tempo ia passando, a sua ansiedade e nervos iam aumentando. A dada altura, tinham já passado 45 minutos, o americano dirige-se à secretária e diz-se insultado. Se lhe tivessem explicado os pormenores do sistema local de tempo e ensinado a falar a língua do país, ter-lhe-ia sido possível agir e reagir em conformidade e uma situação menos agradável teria sido evitada.

A noção de tempo é bastante variável consoante a cultura. Os ocidentais consideram o tempo como algo material. Ganham-no, gastam-no, poupam-no, desperdiçam-no. O futuro é algo de previsível, mas não alcança a longevidade de tempo

dos asiáticos que ao falar de futuro pensam em várias gerações e até mesmo séculos. O ocidental pensa no seu tempo (limitado) de vida.

Para os Tiv, um povo primitivo que reside na Nigéria,

> O tempo é compartimentado. Há um tempo apropriado para se visitar alguém, para cozinhar, ou para trabalhar; e quando se está num desses tempos, não se pode mudar para outro. (…) Cada dia da semana tem o nome das coisas que são vendidas no mercado mais próximo. (…) Isto significa que, à medida que se viaja de um lado para o outro, o dia da semana está constantemente a mudar, dependendo do local onde se está (Hall, 1994, pp. 34-35).

Mais estranho ainda é o caso de dois irmãos que combinaram um encontro no mercado em Cabul, mas nenhum marcou o ano do encontro. Então, todos os anos pela mesma altura, um aparecia e questionava os negociantes se tinham visto o seu irmão. No Médio Oriente, o futuro é encarado como pouco real ou consistente e só este factor explica a um ocidental esta atitude.

5. A PARALINGUAGEM

A paralinguagem é um conceito que se aplica às modalidades da voz (modificações de altura, intensidade, ritmo…) – variações não linguísticas - que fornecem informações sobre o estado afectivo do locutor e ainda outras emissões vocais tais como o bocejo, o riso, o grito, a tosse… Camacho e Sáenz (2000 citados por Mira, 2003) "afirmam não ser de desprezar este tipo de signos uma vez que, mais ou menos, 40% do significado daquilo que dizemos está contido em tais signos" (p. 137).

Rangall e Harrison (n.d., citados por Fernandes, 2000) resumem a comunicação não-verbal a quatro categorias de paralinguagem:

> 1ª- O "Código de performance", formado pelo conjunto de sinais não-verbais que emana do corpo como, por exemplo as expressões faciais, os movimentos

dos olhos, os gestos, as posturas do corpo, os contactos tácteis, o nível da voz, as entoações, os sorrisos, etc.

2ª- O "Código artificial", constituído por um conjunto de sinais mais culturais e de aparência como, por exemplo, as vestes, o perfume, a utilização de objectos pessoais, os símbolos, o estatuto social, etc.

3ª- O "Código das mediações", que consiste em utilizar, seleccionar, organizar ou inventar efeitos dos média, bem como os efeitos dos pontos de vista, do som, das cores, dos estilos, etc.

4ª- O "Código do contexto", o qual consiste na utilização do espaço e do tempo ou na manipulação da decoração no momento das emissões ou dos outros efeitos não-verbais (p. 191).

Associadas à comunicação verbal, têm efeitos verbomotores como, por exemplo, a nível de ritmo, de valorização das palavras, a nível da qualidade da articulação, da acentuação, da metáfora, etc.; efeitos a nível de voz como, por exemplo, a nível de modelação da altura, da intensidade, da entoação, etc.; e efeitos a nível das palavras, das frases e do sentido como sucede, por exemplo, com a facilitação da escolha das palavras, dos efeitos da sonoridade, da selecção do vocabulário, do jogo do sentido, etc (Fernandes, 2000, pp. 191-192).

Trager (1958, citado por Bitti & Zani, 1997) foi quem nomeou todos estes fenómenos de paralinguística. Para este estudioso, há a salientar duas categorias distintas dentro dos fenómenos paralinguísticos: a qualidade da voz que compreende o tom, a ressonância, o domínio da articulação vocal e as vocalizações que se dividem em três categorias: caracterizadores vocais, ou seja, o riso, o choro, o bocejo e o suspiro; qualificadores vocais, ou seja, a intensidade, o timbre e a extensão e, por fim, as secreções vocais. São exemplo disso as expressões "hum", "ahn". Vejamos que esta definição não é a mais adequada ao propósito deste nosso trabalho de investigação uma vez que ela aponta fortemente para o carácter verbal do acto comunicacional. Entendemos, então, esta proposta de definição de paralinguagem como redutora do conceito.

Por sua vez, Argyle (1972, citado por Bitti & Zani, 1997) distingue entre sinais vocais não-verbais, tais como os sinais prosódicos, de sincronização, perturbações do discurso, ou não-fluência e os sinais independentes do discurso, ou seja, os ruídos emocionais (choro, riso, suspiros) e os sinais paralinguísticos (qualidade pessoal da voz e da pronúncia). Notemos que esta é uma visão mais abrangente do conceito, o que, a nosso ver, é bastante enquadrável no âmbito da nossa pesquisa.

> As funções talvez mais específicas que a paralinguagem assume no decurso da interacção dizem respeito à sincronização desta e à metacomunicação sobre o que é transmitido verbalmente. A paralinguagem constitui, em particular, um comentário ininterrupto sobre como deve ser entendido o que as palavras transmitem (Bitti & Zani, 1997, p. 162).

A paralinguagem assume uma função reguladora, sincronizadora do discurso auxiliando a sua compreensão. Ela é o processo pelo qual os comunicantes acompanham, seguem o discurso do seu interlocutor, porque é um meio através do qual o interlocutor se apercebe dos sentimentos do outro, pelo seu discurso, mas de forma inconsciente, implícita. Na verdade, sempre que comunicamos verbalmente, estamos também a comunicar de forma não-verbal não só com todo o nosso corpo, mas também com signos paralinguísticos, como o riso, a tosse, os “ah” que ajudam a não perder o raciocínio num determinado discurso e, em última instância, envolvem o outro no acto comunicacional. Se a comunicação é um negócio pelo poder da palavra, ela é-o também no que refere o não-verbal, porque a comunicação verbal não existe sem a comunicação não-verbal e os seus elementos paralinguísticos, embora o contrário seja possível ocorrer.

6. O ASPECTO EXTERIOR E A CULTURA – VESTUÁRIO, ADEREÇOS E OBJECTOS PESSOAIS

Através do seu aspecto exterior, as pessoas demonstram que são de confiança. Quantos de nós não se enganou já em relação a uma pessoa devido às expectativas que criou pela observação da forma de vestir, pela aparência exterior associada aos adereços…

Um grupo de estudantes de psicologia dos Estados Unidos resolveu verificar a forma como o modo de vestir num contexto específico, uma loja, poderia ajudar a desvendar ou, pelo contrário, esconder pequenos roubos. Concluiu que "quanto mais bem vestidos estivessem (…) menos as outras pessoas notavam o roubo ou simplesmente fingiam não ver. Mas se estivessem vestidos como "hippies", eles eram vigiados como suspeitos onde quer que fossem" (Davis, 1979, p. 171). Este é um exemplo de como a nossa forma de vestir, o nosso aspecto exterior é indicador da nossa personalidade, do nosso carácter podendo até aos olhos dos outros criar expectativas, por vezes, erróneas acerca da nossa personalidade. O povo diz para que não julguemos os outros pelo modo de vestir, mas a verdade é que todos o fazemos. Esta tomada de consciência da importância que o aspecto exterior exerce sobre os outros aumenta à medida que o homem vai crescendo.

Forner (1987, citado por Mira, 2003) afirma que " la toma de consciencia sobre el aspecto exterior parece ser progressiva: menor en el niño, y también mayor en aquellas personas en las que su aspecto exterior se relaciona con su profesión, como el caso de actores, conferenciantes, de vendedores, presentadores, etc" (p. 145).

Espera-se que professores, advogados, apresentadores, bancários se vistam melhor, se apresentem de forma mais cuidada, o que nos leva a defender que a profissão exercida e o estatuto na sociedade determinam o aspecto exterior do indivíduo.

Numa sociedade como a actual, responder aos inúmeros estímulos relacionados com o aspecto exterior pode tornar-se uma tarefa bastante exigente.

"O facto de o indivíduo aplicar energias, tempo e dinheiro para regular o seu aspecto serve para explicar que o objectivo principal da manipulação de si é o de fornecer uma certa auto-representação, de oferecer a imagem que ele tem de si próprio e a imagem de si que ele quer mostrar aos outros" (Argyle 1972; Cook 1971, citados por Bitti & Zani, 1979, p. 164).

Devido a imperativos sociais, a imagem que cada um tem de si mesmo e a imagem que quer dar aos outros deverá ser actualizada consoante a moda. Ora se a moda é fugaz, a imagem está constantemente a ser trabalhada. Mas também a moda deve ser contextualizada uma vez que deve atender à cultura e ao público que pretende atingir.

> Naturalmente, por óbvias diferenças interculturais, o aspecto exterior só é significativo no interior de um certo contexto social em que se compartilha um determinado significado do arranjo pessoal, do penteado e do vestuário. Nas culturas de hoje, uma das principais dimensões do aspecto exterior consiste no acompanhamento da rapidez das modificações da moda (Bitti & Zani, 1979, p. 165).

A moda determina o nosso modo de vestir, pentear… No entanto, o grupo de pertença também exerce o seu poder decisivo, afinal é pela imagem e pelos ideais defendidos que o grupo se forma e identifica. Contudo, a questão é bastante mais abrangente. A cultura influencia também de forma incontornável o nosso modo de vestir. Tanto assim é que se formos visitar uma mesquita árabe somos forçados a cumprir os seus requisitos sob pena de sermos penalizados e até castigados por desrespeito às suas tradições, usos e costumes. A mulher árabe deve cobrir a sua cabeça e, por vezes, até o seu rosto para circular na rua. Uma estrangeira deverá respeitar e seguir a norma, porque o desconhecimento e não cumprimento dos trâmites culturais poderão causar muitos dissabores.

6.1. O VESTUÁRIO

As pessoas usam a roupa e a sua aparência para mostrar quem elas são. Depreende-se então que o vestuário comunica. Através dele, o homem consegue conhecer o outro, a sua personalidade, os seus valores… O vestuário é também um sinal de status. Um executivo veste-se de fora mais cuidada que um canalizador. De cultura para cultura, a forma de vestir pode variar muito. Lembremo-nos das famosas “burkas”

usadas pelas mulheres no Médio Oriente para cobrir o seu rosto e, por extensão, todo o seu corpo, algo que é completamente rejeitado por qualquer mulher do Ocidente.

> O vestuário, para além de ser uma moda, para além de ser uma marca cultural, para além de ser uma evidência de determinado status social, para além de ser um sinal de pertença ou não pertença a um grupo social, para além de ser um indicador de um certo estilo de vida, para além de ser uma forma tentada para iludir as diferenças sócio culturais entre os indivíduos, para além de ser uma marca pessoal, para além de ser um distintivo dos dois sexos, para além de ser um ferrete profissional, para além de ser um reflexo de um maior ou menor rigor da moral individual ou da moral colectiva, para além de um código vestimentário, para além de ser uma manifestação estética de quem o cria e de, sobremaneira, de quem o usa, é, sobretudo, uma escolha do próprio indivíduo que, assim, pode transmitir, mais ou menos conscientemente, algumas das suas características pessoais, da sua personalidade, como, também, condicionar, sabendo-o ou não, de alguma maneira, a primeira impressão, e consequentes impressões, que cria nos outros com quem se encontra e/ou relaciona (Mira, 2003, p. 147).

Sigurtá (1982, citado por Mira, 2003) sustenta que o principal objectivo do vestuário é "marcar a própria presença, chamar a atenção, pôr o acento, senão a ênfase, em determinadas partes do nosso corpo, denotar com uma linguagem clara e muitas vezes mesmo codificar com precisão alguns significados e dar a conhecer outros de maneira explícita, mas sempre sensível…" (p. 148).

Para além de uma protecção, o vestuário é também utilizado para acentuar, evidenciar determinadas partes do corpo em detrimento de outras que pode camuflar porque o indivíduo assim o entende. No que refere o uso e estudo do vestuário adequado e com um objectivo concreto, as mulheres são peritas. Pensemos no "wonderbra" que não se limita a proteger os seios da mulher, mas sim a evidenciá-los, por vezes, de forma utópica. Já em tempo mais remotos, era o espartilho que imperava não com o objectivo de proteger o corpo da mulher, mas sim para o modelar de acordo com os padrões de beleza da época, da sociedade, da cultura em que estava inserida.

Parejo (1995, citado por Mira, 2003), relativamente à função do vestuário, defende que "se puede marcar un papel dominante utilizando lo que se há llamado la

segunda piel: los vestidos que, aparte de cubrirnos, tienen otras funciones: papel social, situación económica, costumbres morales" (p. 148).

Ora se inicialmente o vestuário servia para proteger o homem do frio e até de se magoar no dia-a-dia, actualmente este é visto cada vez mais como um adorno com fins estéticos. O que as pessoas vestem transmite-nos silenciosamente aquilo que as suas palavras não dizem. Assim, em última instância, a forma como nos vestimos é uma forma de comunicarmos e darmos a conhecer aos outros características da nossa personalidade.

Parejo (1995, citado por Mira, 2003), defende ainda que:

> Es, por ejemplo, evidente que los bomberos dan sensación de mayor presencia, así como también los uniformes militares, las botas dan altura; es significativa la combinación de los colores que elegimos….(…) Antes se daba mucha más importância a que el vestido comunicara el status social (…) Actualmente parece que para los jóvenes tiene más importância el atractivo que el status; quizá por eso hay una recuperación de la llamada moda-obrera: vaqueros, camisetas, etc. Ya no importa tanto la escala social como resaltar el cuerpo y sus atractivos (p. 148).

Resumindo, o vestuário pode simplesmente ser um meio de protecção do indivíduo em relação ao meio ambiente e aos outros. É, como vimos, um sinal de pertença a um determinado grupo com o qual o sujeito se identifica e também está estreitamente ligado ao status e posição social do indivíduo porque a sociedade assim o exige e determina. Pode ainda ser entendido como uma forma de auto-afirmação ou auto-negação e esta característica torna-se mais evidente durante a adolescência quando o jovem procura a sua identidade e recorre ao vestuário nessa construção pessoal e identificação de papéis. Actualmente, o vestuário tem cada vez mais uma função decorativa, o que, no nosso ponto de vista, se prende com o desenvolvimento e importância que a moda tem vindo a tomar ao longo das últimas décadas e, associado a este último factor, o poder de atracção/sedução, por um lado, e a ocultação, por outro lado. Note-se que cada vez mais as colecções dos grandes costureiros são trabalhadas em função do décor e cada vez menos em função da necessidade mais elementar do homem que é a protecção do seu corpo do frio, do calor, dos ferimentos, das intempéries…

Mira (2003) sintetiza as funções do vestuário:

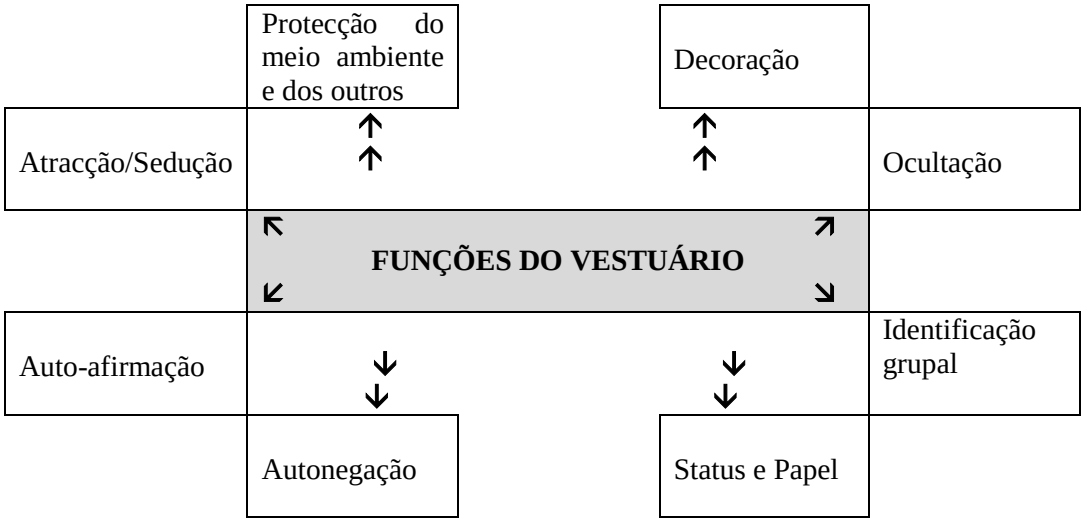

Figura 5: Algumas das funções da utilização do vestuário Fonte: Mira, 2003, p.149

6.1.1. VESTUÁRIO, COR E QUESTÕES CULTURAIS

As cores têm um valor simbólico no mundo. Estas são uma forma de magia para atrair a atenção dos outros sobre nós e, nos primórdios, uma forma de atrair a caça.

Dos babilónios aos egípcios, as cores eram uma parte fundamental da cultura e da religião definindo e expressando toda a força mística destas. Era também através da magia das cores que a classe dominante controlava a política e dominava o povo. Ambos os povos usavam e abusavam do fascínio e das emoções que o uso indiscriminado das cores exercia sobre os indivíduos. Os palácios, templos e monumentos eram pintados com cores vivas e contrastantes que bombardeavam os sentidos, de maneira a intimidar todos os que deles se aproximavam. O povo em geral usava vestimentas de cores neutras, como branco, bege ou cinza e as cores vibrantes eram reservadas à elite fazendo com que esta pudesse usar o poder que elas exerciam sobre os sentidos, de maneira intimidativa, para garantir o seu domínio.

Já na Índia e na China, o poder das cores é usado há milhares de anos como forma de energia que influencia todos os aspectos da vida. Os centros energéticos do corpo, conhecidos como Chakras pelos budistas e hindus são regidos pelas cores, de maneira que o seu uso deve ser estudado e todo o cuidado deve ser tomado para que o

equilíbrio entre o material e o astral se mantenha inalterado fazendo com que a saúde, a sorte e a sanidade sejam sempre preservadas.

As culturas orientais acreditam que as cores, além de controlar os aspectos físicos e espirituais do ser humano, exercem uma imensa influência sobre as situações do quotidiano. Por isso é importante que toda e qualquer vestimenta seja examinada de um ponto de vista ideal para a situação a ter lugar. Situações específicas requerem cores específicas. Religião, guerra, política, cada qual com sua combinação correcta para se obter uma solução desejada.

Na tradição hebraica, nos mistérios da Cabala, as cores também exercem uma poderosa influência demonstrando assim que, basicamente, todas as culturas e povos do mundo, de uma maneira ou de outra, tiveram oportunidade de observar e comprovar a força das cores e a veracidade sobre a sua capacidade de influenciar os acontecimentos.

Na cultura ocidental foi a religião que fez uso das cores a simbolizar diferentes aspectos espirituais, reforçar a sua autoridade, intimidar os seus seguidores, mantendo uma aura de mistério e respeito. Diferentes cores são usadas para simbolizar diferentes posições hierárquicas dentro das diversas religiões. Padres, pastores, bispos, cónegos ou papas, cada qual usa uma cor específica, de maneira que possam ser identificados instintivamente por aqueles com quem se relacionam, criando assim uma situação em que são vistos numa posição psicologicamente destacada (As cores nas culturas, 2001).

Também nas academias e universidades, colégios e outras instituições de ensino e/ou militares, as cores dos uniformes são de extrema importância. Aliás, a escolha da cor do fardamento não é de todo aleatória, esta obedece a critérios rigorosos de acordo com a imagem que se quer transmitir para o exterior e, por vezes, para distinguir de outras instituições. As fardas dos militares têm cores, cortes e insígnias diferentes com o objectivo de separar não só as especialidades, dentro e fora da instituição, mas também distinguir os indivíduos dentro da própria instituição.

> O uso dado às cores, conforme os hábitos das diversas culturas mundiais durante o decorrer dos séculos, tinha o objectivo de obter resultados dirigidos diante de situações específicas como ferramenta de manipulação psicológica que, segundo a sabedoria popular, tem provado ser muito mais acurada do que se imaginava (As cores nas culturas, 2001).

Vejamos de seguida a importância e significado que as várias cores podem deter consoante a cultura em que estejam a ser analisadas:

Branco

Significado	Representa a divindade e a sinceridade.
Cultura	As tradições nipónicas consideram o branco cor de luto.

Preto

Significado	Representa a força da morte.
Cultura	Os antigos egípcios consideram-na sinal de renascimento; os gatos pretos são sagrados.

Vermelho

Significado	Representa o sangue e a essência da vida.
Cultura	Na China, as tranças das crianças são atadas com fita vermelha para afastar os maus espíritos. No Japão, as crianças com varicela são mantidas num quarto vermelho para acelerar o processo de cura. Os ingleses usavam lenços vermelhos ao pescoço para afastar os espíritos que causavam as constipações.

Amarelo

Significado	Representa a energia.
Cultura	Na China, os magos escrevem os seus feitiços em papel amarelo para aumentar a sua potência. Os corpos dos aborígenes australianos são pintados de amarelo em cerimónias fúnebres.

Laranja

Significado	Representa a fertilidade.
Cultura	As noivas costumam levar um ramo de flor de laranjeira como símbolo de fertilidade.

Púrpura / Magenta e Violeta

Significado	Representa a justiça, o sagrado, a diligência, a nobreza de espírito, o pensamento religioso e a inspiração.
Cultura	Na China, o violeta simboliza a morte e é a cor das viúvas. Na igreja católica, os sacerdotes usam-na para transmitir santidade e humildade.

Rosa

Significado	Representa o amor e a beleza. È também sinal de lealdade.

Dourado

Significado	Representa o sol e o seu poder.

Azul

Significado	Representa o sagrado.
Cultura	Na Escócia, as pessoas usam roupas azuis para restaurar a circulação. As culturas asiáticas acreditam que vestir ou carregar algo azul afasta o mau olhado. Nas culturas orientais, o azul é conhecido como o envelope que contém e sustém a vida.

Verde

Significado	Representa a crença, a esperança.
Cultura	Na Irlanda, acredita-se que é a cor das fadas e, por isso, poderá trazer azar.

Castanho

Significado	Representa a força.
Cultura	Nas culturas orientais, o castanho incorpora toda a força natural da terra.

Quadro 22: As cores e seus significados culturais. Fonte: As cores nas culturas, 2001 – Elaboração Própria

Bitti & Zani (1997, citadas por Mira, 2003) defendem que o vestuário pode transmitir " mensagens relativas à personalidade e ao estado de espírito (por exemplo, um extrovertido eufórico não vestirá um fato escuro com uma gravata preta), à idade, às atitudes, às opiniões e crenças do sujeito, à sua actividade, ao grupo a que pertence, ao seu status social " (p. 152).

O vestuário revela muito acerca da pessoa que o veste, da sua personalidade e determina a maneira como se é percebido pelo outro. O aspecto, a beleza e o estar apropriada à ocasião são factores importantíssimos quando se observa e avalia o outro, no entanto a cor tem também um papel de grande relevância.

Fast (1994, citado por Mira, 2003), afirma que:

> Hay colores que transmiten un fuerte subtexto, aunque es ilógico pensar que el mero hecho de usar-los sea garantia de éxito. Lo que los colores pueden hacer es ayudarnos a cambiar la imagen. Para los hombres del mundo de los negocios, el azul oscuro, el negro y el gris ceniza son colores que proyectan un suntexto de fortaleza y competência. Las camisas blancas y las corbatas de colores suaves completan la imagen. (…) Mientras que en la elección de la vestimenta las mujeres tienen posibilidades mucho más amplias, a los hombres se les aconseja habitualmente ir sobre seguro. Clifford Grodd, presidente de Paul Stuart, dice que en los negocios los hombres deberian intentar proyectar un subtexto de inteligência. No deberian presentar-se com ropas demasiado extremadas, a menos que trabajen en el ramo de la moda (p. 153).

Fast (1994, citado por Mira, 2003) recorrendo às palavras de Joyce Grillo alerta-nos também para a importância da cor do vestuário nas relações interpessoais:

En los negócios las mujeres deberían, ante todo, vestirse com ropa de calidad. El color depende de la situación. Si en un contexto de negocios me dirigiera a un banco por primera vez, vestiria de rojo. Es un color cálido y estimula a la gente. Comunica un subtexto de confianza, y en la actualidad resulta tan acceptable para las mujeres como lo es el azul marino. A la gente le gusta mirarlo y a las mujeres usarlo. (p. 153)

Então, e recorrendo às palavras de Barroca (1999, citada por Mira, 2003), a cor do vestuário é também valorizada e considerada nas relações interpessoais.

A cor é importante e é um factor de referência. É do conhecimento geral os efeitos psicológicos da cor. As cores criam ilusões ou associações do subconsciente que modificam por vezes a afectividade, as disposições psicológicas e o comportamento, porque criam emoções. Cada cor provoca um impacto psicológico que lhe é próprio: age de forma notável sobre a distância, a temperatura, o gosto, o cheiro, o peso e também sobre o estado de espírito (p. 154).

"A opção por uma só cor, jogada com tonalidades afins, prestigia a imagem, porque os contrastes são mais activos. Tons mais fortes ou estampados devem ser escolhidos com algum cuidado, porque provocam muitas vezes o efeito de cansaço e agressividade" (Barroca, 1999, citada por Mira, 2003, p. 154).

Mira (2003), cruza a opinião de Barroca (1999), Parejo(1995) e Berger(1991), e resume a interpretação sobre o significado das cores do vestuário no quadro que a seguir apresentamos:

O QUE REVELAM AS CORES			
CORES	**Barroca (1999)**	**Parejo (1995)**	**Berger (1991)**
Vermelho	Doce, excitante e estimulante.	Destaca, imprime força, excitação e alegra intensa. Exprime emoções fortes como a paixão, a actividade vital, o triunfo. Indica luta, agressividade, força, guerra, sacrifício e perigo.	Paixão. Aumenta a alegria de viver. Mulher: - Natureza espontânea e acção rápida. Visão apaixonada das coisas.
Verde	Aromático, relaxante, distante, muito calmante, associado à liberdade.	O verde escuro dá-nos sensações mais fortes e cerradas que o verde	Harmonia. Mulher: - Elegância,

		claro que tem, em geral, sentidos muito positivos: ecológico, natural e de esperança. Transmite equilíbrio, serenidade, harmonia e relaxe. Descansa-nos suavemente.	Homem: - Fidelidade - Lealdade - Intuição.
Azul	Reflecte aproximação, segurança e afectividade.	O azul escuro dá uma mensagem de harmonia, claridade, confiança e afectividade. Concatenada com amizade, fidelidade de mensagens e emoções, carinho e amor. O azul escuro dá ideia de seriedade, reserva, profundidade interior, elegância, mistério, distância.	Cor calmante. Mulher: - Parecem frias e contidas mas são quase sempre de temperamento bastante fogoso. - Auto-protecção contra impulsos secretos que dormem na profundidade do seu interior. Homem: - Indica uma rica vida interior.
Laranja	É muito quente, com efeito empreendedor, atractivo e de conquista.	Chama a atenção, unida a ideias positivas como de despertar, energia, festa, prazer. Indica precaução.	Mulher: - Estimulante. Desperta alegria. Homem: - Efeito calmante - Anula a agressividade - Atenua o medo dos exames.
Amarelo	Produz o efeito de novidade e desenvolvimento.	É luminoso. Projecta sensações positivas como a abertura que desperta alegria, riso e prazer. Como negativas: inveja, ciúme, ódio e egoísmo.	Alegria. Solidez. Mulher: - Ambiciosa - Êxito - Efusiva - Encanto - Entusiasmo - Brusca mudança de ânimo. Homem: - Intelectualmente muito vivo.
Negro ou Preto	É a cor da elegância, distinção e sobriedade.	Está relacionado com a desgraça e a perda de pessoas queridas, com tristeza, noite, pesar, seriedade, ansiedade, fascinação, individualismo, dignidade, solenidade e mistério. Não passa de moda. Dá a impressão de se estar mais magro.	Usa-se em cerimónias. Os psicólogos pensam nela como um sinal de saturação emocional. Tem tradição. Não passa de moda. È prática. È solene. Faz parecer magro. Parece nobre. É uma cor acertada. É um estado: o caos, o mal, a obscuridade, o

			sinistro. Luto. Cor da rebelião subjacente (Corsários e piratas navegavam debaixo de uma bandeira negra). Chama a atenção. Mantém a distância. Assinala força de vontade e severidade. Dá importância a quem a usa. Seriedade. Asceta. Cor da mediação, da regeneração interna. Sinal de renúncia. Cor do pecado. Mulher: - Forte - Fascinante - Preferência pelas coisas profundas da vida. - Tímida - Sensibilidade Homem: - Solitário.

Quadro 23: O que revelam as cores. Sentidos comuns a Barroca (1999), Parejo (1995) e Berger (1991) Fonte: Mira, 2003, pp.159-160

Mas, como afirma Bernhard Wirth (2007) "as cores têm sempre um duplo significado (ambiguidade) ou um significado oposto" (p. 92). Este aspecto relembra-nos que estamos a trabalhar a multiculturalidade e que, de facto, de uma cultura para outra o significado das cores pode ser bastante diferente.

6.1.2. OS ADEREÇOS E QUESTÕES CULTURAIS

Há já muito tempo que o homem recorre a adereços ou adornos para compor o seu corpo. Muito se tem estudado sobre o assunto e várias vertentes podem ser apontadas: a vertente religiosa, a vertente social, a vertente antropológica, a vertente mágica… Comparativamente aos outros animais, o homem nu tem um corpo feio. Talvez tenha surgido daí a sua necessidade em se adornar, embelezar.

Parejo (1995, citado por Mira, 2003) sustenta a importância dos adornos e o impacto que esses têm nos outros. "Los adornos: desde el jefe amazónico que lleva determinadas pinturas y colores en su piel, hasta ir cargada de joyas para que nos vean" (p. 162). Tanto assim é que ao observar certos programas televisivos que dão a conhecer tribos amazónicas, podemos verificar que também aí a hierarquia é evidente. Os chefes e homens com poder de decisão dentro da tribo, regra geral, apresentam-se mais ornamentados que todos os outros e, principalmente, comparativamente aos mais jovens.

Colares, pulseiras e brincos, actualmente usados quer por homens quer por mulheres, revelam uma dupla função. Se, por um lado, adornam o sujeito que os exibe, por outro lado, demarcam uma condição social, a condição sexual e o grupo de pertença do próprio indivíduo. "O uso de jóias são sinais de beleza para além de marcas de estatuto e de poder" (Mira, 2003, p.163). Relativamente à distinção sexual, embora os homens também já sejam adeptos de todo o tipo de adornos, mesmo de brincos e colares, ainda o seu design é diferente. Por fim, no que concerne a condição sexual, atendamos que um colar ou uns brincos poderão ser bastante apelativos uma vez que seduzem e chamam a atenção.

Recentemente, surgiram, no mercado, uns brilhantes para os dentes, uma espécie de diamantes que colamos no dente e que brilha constantemente.

Neste processo de embelezamento não escapam os cabelos. Ora os pintamos, ora os cortamos ou acrescentamos, ora os frisamos, ora os esticamos. Não esqueçamos também a variedade de adereços que aí podemos colocar para o apanhar, o segurar ligeiramente… Até extensões de cores garridas ou mesmo missangas que brilham e chamam a atenção dos outros são uma constante. Tudo isto, para além de dar uma imagem de vanguarda, serve para, muitas vezes, aumentar a auto-estima do indivíduo.

Knapp (1995, citado por Mira, 2003), prefere a terminologia "artefactos" em vez de adornos porque entende que também os acessórios que vêm integrados nas roupas de pronto-a-vestir, tão comum nos nossos dias, tais como botões, fivelas, cintos, emblemas, lenços, boinas, chapéus e até as tatuagens e os piercings, temporários ou permanentes, devem ser vistos deste prisma. Ou seja, também estes artefactos têm como objectivo embelezar o indivíduo que os exibe. Considera ainda que

> Cualquier análisis de la ropa debe tener en consideración estos artefactos, pues también ellos son estímulos comunicativos potenciales. Un anillo que se usa en

un dedo concreto, un alfiler que se usa de un modo determinado y un anillo de hombre colgado del cuerpo de una mujer, son toas ellas cosas que significan una relación estrecha con un miembro del otro sexo (p. 165).

Vestuário e adereços contribuem para a imagem pessoal do indivíduo. E não pensemos que só a mulher se cuida de forma extremosa. Cada vez mais, o homem vai tomando consciência da importância decisiva que a imagem pode ocupar, por exemplo, numa entrevista com vista um novo trabalho ou uma promoção. É recente o conceito de metro-sexual, entendido como o homem que cuida da sua imagem, mas este é um conceito bastante inovador e a ganhar cada vez mais adeptos. Tal facto prende-se não só às exigências da moda, da sociedade em geral, mas também da mulher, em particular, que começa também ela a exigir ao homem que esteja em forma, bem apresentado e com uma aparência cuidada.

Recorrendo às palavras de Barroca (1999, citada por Mira, 2003) também nós defendemos que "cuidar da imagem é um imperativo a todos os níveis, porque actualmente todo o tipo de acção implica comunicação e está provado que os cuidados prévios com a imagem do indivíduo, do grupo e da empresa funcionam como facilitadores, independentemente dos objectivos em causa "(p. 169).

Não esqueçamos que afinal "uma imagem vale por mil palavras" e, numa situação decisiva como uma entrevista de emprego, pode mesmo ajudar-nos ou prejudicar-nos de forma irremediável.

6.2. VESTUÁRIO E COMUNICAÇÃO

Nos primórdios, o vestuário era tido como protecção para o corpo. Agora, "o vestuário já não serve para vestir o corpo. O vestuário é o corpo. O corpo, a comunicação. Logo, o vestuário é comunicação" (Mira, 2003, p. 173).

Knapp (1995, citado por Mira, 2003) identifica o papel persuasivo e comunicativo do vestuário:

A comienzos de los años setenta, la Associated Press informaba de que una niña de octavo curso de Clifton, Arizona, había sido enviada de vuelta a su casa, de la ceremonia de fin de curso, porque no llevaba el tipo de vestido adecuado.

> Después de admitir que el vestido de la niña satisfacía los requisitos de color, "pastel", el responsable de la junta local de la escuela dijo, no obstante, que el vestido tenía flores y que "no podíamos tener a cada uno a su manera. La niña desafiaba a la autoridad (p. 175).

Se pensarmos nos uniformes de escolas particulares ou no fardamento militar, estes não consentem qualquer variedade de adorno para além da instituída. A variação individual não é portanto acessível. De facto, que autoridade e rigor transmitiria uma parada militar com cada soldado vestido de sua maneira.

Nas escolas portuguesas, contudo, actualmente, o cenário não é muito animador. Os alunos vão para as aulas como se fossem para um desfile de moda ou para a esplanada. O vestuário de alunos e de alguns professores demonstra a falta de atenção e rigor na e pela instituição de ensino.

Todos temos consciência que não podemos ir vestidos para o tribunal como vamos para a praia. Isso é indiscutível. E sabemos também que o modo como nos apresentamos – vestidos e adornados – poderá levantar suspeitas sobre nós.

De facto, o vestuário transmite uma imagem de nós, aquela ou próxima que queremos transmitir. Essa imagem poderá não corresponder à realidade, mas regra geral não andará muito longe. Estamos de acordo com Knapp (1995, citado por Mira, 2003) quando diz que "la ropa también determina nuestras expectativas de la conducta sobre el usuário" (p. 183).

Por muito que queiramos ter uma mente aberta, a verdade é que na sociedade ainda imperam alguns códigos e convenções no que a apresentação pessoal respeita. Tatuagens e piercings poderão ser um entrave grave à interacção, por exemplo. A forma descontraída como algumas pessoas, principalmente as mulheres, se vestem poderá também ser mal interpretada e levar a mal-entendidos graves.

> Como no século XVIII, hoje, realçam-se as formas das ancas e a generosidade do busto das mulheres e faz-se, praticamente, o mesmo com o corpo dos homens. Os tecidos colam-se ao corpo e, como uma segunda pele, confundem-se com a primeira, a pele natural de cada um. Dão conta do corpo, mostram o corpo, são o corpo. O vestuário deixa de poder justificar a sua existência, hoje em dia, através de razões de puro pudor. Admitamos que, para além do corpo em que se transforma, seja, de alguma forma, a sua decoração o que é

particularmente assumido mais pelos adereços do que pelo vestuário propriamente dito (Mira, 2003, p. 174).

O vestuário comunica. Knapp (1995, citado por Mira, 2003) diz-nos que o vestuário pode comunicar "a idade, o sexo, a nacionalidade, a relação com o outro sexo, o estatuto sócio-económico, a identificação com um grupo específico, o estatuto profissional ou oficial, o humor, a personalidade, as atitudes, os interesses, os valores" (p. 182).

A aparência e o vestuário podem influenciar fortemente as relações interpessoais. Knapp (1995, citado por Mira, 2003) determina as seguintes situações:

- el atractivo físico puede ejercer influencia en el hecho de ser visto o no;
- puede tener su importância en hacer de alguien una persona persuasiva o capaz de manipular a los demás;
- a menudo es un factor importante en la selección de compañeros de salidas y de matrimónio;
- puede determinar que se declare inocente o culpable a un reo;
- puede tener un efecto incluso en que un prisionero disminuya la conducta antisocial responsable de su prisión ;
- puede ser un factor importante que contribuya a determinar como los demás juzgan nuestra personalidad, sexualidad, popularidad, êxito, y en ocasiones hasta la felicidad (p. 185).

Em conclusão, o vestuário, adornos e, em geral, a aparência do indivíduo dão uma imagem de si próprio, da sua personalidade, aos outros e poderá ser oponente ou adjuvante quando numa situação de juízo de valor.

Numa perspectiva de multiculturalidade, os factores analisados poderão desempenhar um papel integrador ou inibidor de integração social, cultural e educativa. Respeitando as diferenças, conhecendo-as e aceitando-as, a integração será promissora.

CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO DE ADULTOS

1. EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO: ANÁLISE CONCEPTUAL

Educação e formação são conceitos tantas vezes antagónicos quanto indissociáveis. Muitas vezes chocam-se, outras tantas complementam-se. Silvestre (2003) e Canário (2000) defendem esta posição e, tal como Ribeiro Dias em 1984, argumentam ainda que "as políticas desenvolvimentistas têm feito da educação e da formação um meio e não um fim para o desenvolvimento" (Ribeiro Dias, 1984, citado por Silvestre, 2003, p. 34).

Vivemos numa sociedade em constante mutação. O que é importante e novidade hoje, amanhã deixa de o ser. É a sociedade do conhecimento, o progresso científico-tecnológico que marcam o crescimento económico do mundo e o homem precisa de acompanhar toda esta evolução sob pena de ficar automaticamente excluído. Para Edgar Morin (1984, citado por Silvestre, 2003),

> Na base da ideia-chave de desenvolvimento estava o grande paradigma do humanismo ocidental: o desenvolvimento socioeconómico, alimentado pelo desenvolvimento científico-tecnológico, garante por si só o desabrochar e o progresso das virtualidades humanas, das liberdades e dos poderes do homem […] [garantindo] aos indivíduos o máximo de felicidade que uma sociedade pode conceder.
>
> […]
>
> Como parecia evidente que o crescimento industrial era o motor do desenvolvimento económico, o qual se tornava motor do desenvolvimento social e motor do desenvolvimento/bem-estar humano, era claro que assegurar o crescimento era assegurar, por encadeamento necessário, todas as formas de desenvolvimento (p. 34).

Note-se como a concepção é "autofinalizante" (Silvestre, 2003, p. 34) uma vez que determina que o conhecimento é gerador de desenvolvimento e vice-versa. No entanto, educação, formação e desenvolvimento não podem ser analisados somente na perspectiva da mudança global e crescimento económico, mas também na perspectiva pessoal e na relação sócio-cultural. Em 1995, a Commission des Communautés Européennes (citada por Silvestre, 2003) expressa o seguinte:

> Considérer l'éducation et la formation en relation avec la question de l'emploi ne veut pas dire que l'éducation et la formation se réduiraient à une offre de qualifications. L'éducation et la formation ont pour fonction essentielle l'intégration sociale et le développement personnel, par le partage de valeurs communes, la transmission d'un patrimoine culturel et l'apprentissage de l'autonomie (p. 35).

Ou seja, desta forma, poderemos caminhar no sentido do desenvolvimento sustentado que procura o desenvolvimento do homem, do homem dentro da sua própria cultura e, em última instância, no contacto com a cultura do outro. Já Edgar Morin (1984) defendia que antes do conhecimento deverá ter lugar o auto-conhecimento, ou seja, só pelo conhecimento de si próprio e do que o rodeia, o homem poderá conhecer o outro.

> Portanto, este conceito busca a evolução do indivíduo e da comunidade (desenvolvimento pessoal, local e comunitário) e deve ser entendido como um processo pelo qual os indivíduos aumentam não só as suas competências e capacidades, mas também as do meio em que vivem e das instituições e recursos que possuem, mobilizando, gerindo e produzindo melhorias na sua qualidade de vida através de iniciativas integradas e sustentadas por dimensões essenciais (humanas, culturais, políticas, económicas, científicas, da tradição e dos valores sociais) resultantes quer das suas necessidades e interesses quer das suas comunidades (Rist, 1996, citado por Silvestre, 2003, pp.35-36).

Trata-se, então, de um processo integrado que envolve a comunidade articulando os diversos intervenientes e serviços e, uma vez identificadas as carências e problemas

locais, consegue a promoção do desenvolvimento local e comunitário graças a projectos de desenvolvimento que combatem a ganância e o lucro.

Muitas vezes o crescimento económico tem sido desmesurado despreocupando-se com o sistema de educação/formação. Ao longo dos anos, têm-se sucedido reformas atrás de reformas. Mas, este mudar sistemático, bastante dispendioso, só forma e educa aqueles que à partida são inovadores. "(Des)educam-se e (de)formam-se assim, cada vez mais, aqueles que não são capazes de (aceitar) dominar essas transformações, de evoluir, de se adaptar/flexibilizar a este mundo em rápida mutação e que parece brincar com os conceitos" (Silvestre, 2003, pp.36-37). Aldeia global ou globalização é prova dessa "confusão" de conceitos. Alberto Melo e o lema da Associação In Loco "pensar globalmente, agir localmente", tal como muitos outros, assumem o conceito como sinónimo de universalização ou planetarização sustentando que sempre vivemos em globalização mas, actualmente, as mudanças ocorrem em grande escala e com maior visibilidade planetária. É pois de extrema importância que o homem tenha capacidade de repensar toda a sua educação/formação.

Assim, é da educação/formação que depende enormemente o sucesso desta sociedade do conhecimento que agora se constrói. "Delas dependem, na nossa opinião, a continuidade do actual processo de desenvolvimento económico e social com a superação de desigualdades e igualdades de oportunidades" (Conselho Nacional de Educação, 1996 citado por Silvestre, 2003, p. 37). O homem precisa de se consciencializar que será eternamente educando/educador por forma a conseguir manter-se permanentemente actualizado e membro da sociedade do conhecimento.

1.1.EDUCAÇÃO

A educação tem passado por tempos de incerteza, de agitação e crise. Edgar Morin (1984, citado por Silvestre, 2003) fala "num momento indeciso e ao mesmo tempo decisivo" (p. 39). O autor argumenta que é nesta incerteza que há a possibilidade de actuação, de mudança, de transformação. Reformas sucedem reformas numa ânsia de bem-estar educativo, na procura de respostas satisfatórias a esta sociedade do conhecimento. "Sabendo que a educação (…) a formação e o ensino são, entre outros factores, bens preciosos para sustentar, modernizar e fazer evoluir um país, pensamos

ser necessário que se invista desmesuradamente nestes campos, pois, nomeadamente na educação, na formação e no ensino, todas as alterações sociais se repercutem ruidosamente" (Carvalho, 1986, citado por Silvestre, 2003, p. 39).

O mundo sofreu, nos últimos anos, mudanças profundas que marcaram de forma bastante significativa os hábitos, os modos de vida, os costumes e as expectativas das pessoas. Estas transformações desenvolveram-se em sentidos antagónicos. As melhorias na qualidade de vida, os avanços tecnológicos, a informação quase instantânea e a comodidade são alguns dos aspectos positivos da inovação, mas o stress, a crise nos valores éticos, morais, a violência e a droga são o reverso. Neste contexto negativista, o individualismo, e a ultra-competitividade serão as características de maior relevo desta sociedade do conhecimento. A solidariedade e o colectivismo serão esquecidos em detrimento da política do "cada um por si".

Os problemas referidos são pensados por todos quantos se dedicam ao estudo da educação/formação. A Commission des Communautés Européennes, no Livre Blanc sur l'Éducation et la Formation (1995, citada por Silvestre, 2003), aponta a mundialização e a partilha de saberes, a globalização das tecnologias e o crescimento de uma sociedade da informação e do conhecimento como uma possibilidade de acesso à informação, aos saberes, ao conhecimento por parte dos indivíduos. No entanto, esta medida poderá ser também um factor de exclusão social se não houver um investimento em equipamento material de forma que todos possam aceder a estes serviços.

"Il existe dès lors, un risque que la société européenne se divise entre ceux qui peuvent interpréter, ceux qui ne peuvent qu'utiliser, et ceux qui sont marginalisés dans une société qui les assiste : autrement dit, entre ceux qui savent et ceux qui ne savent pas "(CCE, 1995, citada por Silvestre, 2003, p. 41).

Também os participantes na V Conferência Internacional de Educação de Adultos (CIEA), em Hamburgo, em 1997, constatam que "o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação traz consigo novos riscos de exclusão social e ocupacional para grupos de indivíduos e, até para empresas, incapazes de se adaptarem a este contexto" (Silvestre, 2003, p. 41).

Insistindo neste aspecto, a sociedade corre o risco de se dividir entre os que detêm o conhecimento e aqueles que não conseguem alcançá-lo - denominados nos nossos dias de infoexcluídos. É assim urgente reduzir o fosso entre uns e outros para a criação de uma sociedade mais justa e inclusiva.

A escola preocupa-se cada vez mais com o combate a estes factores que podem excluir socialmente os indivíduos, no entanto o seu trabalho não se esgota. O sujeito deverá ser agente da sua educação/formação. O sujeito deverá tornar-se um autodidacta no que a educação/formação concerne.

> A Internet é hoje um poderoso veículo de (in/de)formação e (des)educação que pode concorrer para esse autodidactismo. Dizemos deformação e deseducação porque pensamos que ficam a faltar, através deste poderoso meio de formação e educação, alguns dos pilares da educação/formação a que se refere Jacques Delors (1997) (…) o aprender a ser e o aprender a viver juntos [aprender a estar] (…) (Silvestre, 2003, p. 42).

É também nossa opinião que, embora se promova o autodidactismo, o saber ser e o saber estar só possam ser adquiridos no contacto com o próximo. O homem é um ser social e, embora, na Internet, possa adquirir e acumular muitos saberes, não aprenderá a relacionar-se a não ser relacionando-se. Já em 1975, Paulo Freire defendia que "ninguém se educa a si mesmo" (Silvestre, 2003, p. 42).

"Toda a educação consiste num esforço contínuo para impor, à criança [adulto e idoso], modos de ver, de pensar e de agir, aos quais não teria[m] chegado espontaneamente e que lhe[s] são exigidos pela sociedade no seu conjunto e pelo meio social a que é [são] particularmente destinada[os]" (Durkheim, 1912, citado por Silvestre, 2003, p. 26).

Então, se, por um lado, acreditamos que a educação/formação se desenvolve para lá do contexto escolar e, por outro lado, defendemos a aprendizagem autodidacta, em comunhão com o mundo, torna-se urgente rever os ideais que preconizam a educação/formação do homem acreditando que existem novas formas e contextos de a explorar e a desenvolver com vista a alcançar a plenitude e bem-estar do homem e do mundo. "Há que os descobrir, inter-relacionar e complementar" (Silvestre, 2003, p. 42).

Formação é um conceito bastante abrangente. Existem várias modalidades de formação: formação inicial, formação contínua, formação pessoal e social, formação cívica, formação moral, formação ética, formação cultural, formação sócio-cultural, formação familiar, formação profissional, formação académica, formação técnica, formação pedagógica, formação escolar, formação científica, formação especializada, formação para o desenvolvimento... Juntando a educação com a formação poderíamos

trabalhar o sujeito nas diversas vertentes da sua formação pessoal e profissional, social e cultural.

Cada vez mais se defende a educação/formação permanente/contínua e a educação/formação ao longo da vida. Distinguimos os conceitos porque, se no primeiro, estão presentes o saber-ser, o saber-estar e o saber-fazer, no segundo conceito, estará presente de forma mais vincada o saber-fazer. O sujeito define a sua personalidade – o saber-ser e o saber-estar – numa fase muito inicial da sua vida. Por sua vez é ao longo da sua vida que vai adquirindo competências que lhe proporcionam o saber-fazer. Neste processo de aquisição constante e permanente de saber, o homem constrói-se relacionando-se. "Os homens se educam entre si", defendia Paulo Freire, em 1975 (Silvestre, 2003, p. 44).

Muitos dos estudiosos defendem a educação/formação permanente/contínua como uma espécie de reciclagem da educação/formação inicial, ou seja, um renovar de conhecimentos já adquiridos. Defendemos também que o papel da educação/formação deve ser sentido pelo indivíduo como uma lacuna constante que é preciso colmatar. Só desta forma o homem andará numa busca constante de conhecimento para que se realize como pessoa na comunidade em que se insere e no mundo.

Tal como Ivan Illich e Carlos Silvestre, também nós concordamos que " o único meio de substituir o actual sistema [educativo/formativo e de trabalho] de ensino e as sociedades que engendra é dar a cada indivíduo e aos membros do grupo que se cria em torno dele a responsabilidade da sua existência presente" (Illich, 1978 citado por Silvestre, 2003, p. 46). Deste modo, todo o indivíduo tem um papel de relevo na construção da sua educação/formação. Apesar de tudo o exposto, não defendemos a destruição da escola tradicional nos seus aspectos positivos, como o papel determinante na educação/formação do indivíduo numa fase inicial da sua vida tão marcante para todo o seu desenvolvimento futuro. Defendemos uma renovação para que o indivíduo se integre e realize plenamente numa sociedade em que venha a inserir-se.

1.1.1. EDUCAÇÃO FORMAL E APRENDIZAGEM AO LONGO DA VIDA

Num seminário que teve lugar na Suiça, em 2005, Moacir Gadotti defendeu que a educação é um dos requisitos mínimos e fundamentais para que os indivíduos tenham acesso a um conjunto de bens e serviços disponíveis na sociedade do conhecimento que se pretende alcançar. Ela é um direito de todo o ser humano, é um direito que deve ser exercido ao longo de toda a sua vida. O direito à educação é sobretudo o direito de aprender. E para isso não basta frequentar uma escola, é preciso aprender nela. Actualmente, esta tomada de consciência do papel da educação está de tal forma inculcada que se faz da educação um negócio. A educação tornou-se um produto de marketing e a publicidade trabalha para a conseguir vender. O Estado deixou cada vez mais de ver a educação como um direito e encara-a como um serviço a prestar. Enquanto serviço, muitos são aqueles que o não podem pagar, ficando então com o seu acesso ao conhecimento limitado. Há que apostar na educação como um investimento e não, como acontece nos nossos dias, como uma despesa.

Nesta perspectiva, poderíamos ainda discutir o direito à educação de qualidade. É nosso entendimento que esta mercantilização da educação não acarreta qualquer benefício ao sistema. Os nossos alunos entendem e sofrem com esta venda de educação, muitas vezes de fraca qualidade. A qualificação é importante, mas, cada vez mais, é importante saber-aprender para mais tarde saber-fazer.

A educação formal tem objectivos claros e específicos. É representada principalmente nas escolas e nas universidades e depende de uma directriz educacional centralizada, com estruturas hierárquicas e burocráticas, determinadas a nível nacional, com órgãos fiscalizadores dos ministérios da educação.

Toda a educação é, de certa forma, educação formal, no sentido de ser intencional. No entanto, os espaços podem variar. O espaço da escola é marcado pela formalidade, pela regularidade e pela sequencialidade. Nos outros espaços da nossa vida decorre a educação não-formal porque é caracterizada pela descontinuidade, pela informalidade, onde cada um aprende ao seu ritmo, no seu tempo.

É nossa opinião que a escola nos moldes tradicionais que conhecemos deve fazer um esforço para, de futuro, se moldar às necessidades da sociedade da informação e do conhecimento. Para além disso, devemos ter em mente que a (in)formação e a transmissão de saberes se dão e actualizam muitas vezes fora do contexto escolar.

> O sistema escolar obrigatório continua, no entanto, a merecer a mais-valia social […] especialmente por possibilitar a realização individual do sonho lusíada que nos fez navegar em tanto mar: a busca de mundos novos, belos e imaculados, que são neste caso os mundos do saber.
>
> A beleza desses mundos paradisíacos oferecidos turisticamente aos alunos esbarra, porém, muitas vezes com a tal realidade que é a de viverem num mundo que até pode ser feio, mas que é o mundo no qual eles de facto aprendem diariamente, porque nele vivem. Centrar, pois, o estudo da aprendizagem no fenómeno escolar parece-nos profundamente inadequado, se a aprendizagem na escola não for capaz de ser enquadrada no processo contínuo e espontâneo de aprendizagem que cada jovem e criança constrói em todas as actividades, físicas e mentais, em que participa (Costa Oliveira, 1999, citado por Silvestre, 2003, pp. 47-48).

Ou seja, entendemos que a educação/formação do sujeito decorre na e ao longo da sua vida de forma permanente, contínua e cumulativa, pela forma como este mantém as interacções com o seu meio ambiente e social. Os que pensam que há educação porque há escola não poderiam estar mais errados. Há escola porque há educação. Esta existe desde os primórdios da humanidade. Note-se que ainda antes de ir à escola, a criança já recebe educação em casa, na interacção com os seus pares. Nesta óptica, a escola limita-se a realizar alguns projectos de educação, nomeadamente no ensino e na formação profissional.

"De uma forma consciente ou não, o homem sempre se instruiu, educou e formou ao longo da sua vida e de uma forma permanente, quer pela influência do meio, quer pelos efeitos das suas experiências, das concepções da vida e dos conteúdos do saber e que vão modelando os seus comportamentos" (Faure, 1977, citado por Silvestre, 2003, p. 50). Cabem nesta definição os conceitos de educação não-formal e educação informal. Entende-se educação não-formal como um processo que, obedecendo a uma estrutura e a uma organização, pode conduzir a uma certificação. Diverge da educação formal porque não respeita a fixação de tempos, locais e há uma flexibilidade na adaptação dos conceitos à aprendizagem de cada um. A educação informal, por sua vez, "abrange todas as possibilidades educativas no decurso da vida de cada indivíduo,

constituindo um processo permanente e não organizado" (Comissão de Reforma do Sistema Educativo, 1988, citado por Silvestre, 2003, p. 52).

Na década de 70, Coombs (1991, citado por Silvestre, 2003) distingue os conceitos:

> La educación formal se refiere por supuesto al sistema educativo altamente organizado y estructurado jerárquica y cronologicamente, que abarca desde el jardín de infância hasta los más elevados niveles de la universidad.
>
> La educación no formal es […] una variedad arrolladora de actividades educativas que tienen tres características en común:
>
> 1) Están organizadas conscientemente (a diferencia de la educación informal) al servicio de auditórios y propósitos particulares;
>
> 2) Operan fuera de la estructura de los sistemas de educación formal y generalmente librés de sus cánones, regulaciones y formalismos; y
>
> 3) Pueden ser proyectadas para servir a los intereses particulares y necesidades de aprendizaje de virtualmente cualquier subgrupo particular en cualquier población.
>
> La educación informal la definimos como el aprendizaje por la exposición al próprio entorno y las experiências adquiridas día a día. Es la verdadera forma de aprender a lo largo de la vida y constituye el grueso del aprendizaje total que cualquier persona adquiere en su ciclo vital, incluyendo a la gente com muchos años de la escolaridad formal (p. 53).

Porque consideramos que em educação/formação é difícil estabelecer fronteiras entre os conceitos e porque acreditamos na aprendizagem permanente e ao longo da vida, apresentamos um quadro comparativo de algumas características da educação formal, educação não-formal e educação informal.

Educação Formal	**Educação Não-formal**	**Educação Informal**
Ensino escolar tradicional.	Educação permanente.	«Escola da vida»; Decurso natural da vida.
Divisão escolar em disciplinas.	Actividades interdisciplinares.	Assistemática (sem método, sem critério, sem sistema).
Educação intencional.	Educação intencional.	Educação não intencional.
Ensino mais teórico.	Ensino mais prático, com manipulação do quotidiano.	Aprendizagens a partir de experiências de vida.
Privilegia objectivos do saber.	Privilegia objectivos do saber.	Privilegia objectivos do estar

		na vida.
Acção dirigida a outro.	Acção dirigida a outro e vice-versa.	Acções involuntárias.
Presencial.	Por correspondência, meios audiovisuais e mista.	Ocasional.
Igual para todos os participantes.	Responde às necessidades dos participantes.	Relações de amizade, de rua, de classes sociais, grupos.
Fechada e rígida na progressão.	Aberta e flexível na progressão.	Progressão permanente e ao longo da vida.
Rígida na participação, no tempo e no espaço.	Flexível na participação, no espaço e no tempo.	Acontece de forma permanente ao longo da vida e em qualquer espaço e tempo.
Imposta e igual em todos os espaços/contextos/grupos.	Inserção e adequação aos espaços/contextos/grupos.	Espontânea.
Não respeita ritmos de aprendizagem.	Cada um avança ao seu ritmo.	Aprendizagens involuntárias.
Grupos homogéneos (acesso rígido).	Grupos heterogéneos (acesso ad hoc).	Qualquer grupo (sem acesso).
Formação inicial.	Formação permanente contínua e complementar (pré-escolar e extra-escolar).	Formação permanente contínua e complementar (extra-escolar).
Estática (alunos imóveis sentados em cadeiras).	Dinâmica/móvel.	Dinâmica/móvel.
Privilegia a avaliação quantitativa.	Privilegia a avaliação qualitativa.	Sem avaliação.
Certifica saberes.	Certifica saberes, competências e práticas.	Não certifica.

Quadro 24: Quadro comparativo de algumas características da educação formal, educação não-formal e educação informal. Fonte: Silvestre, 2003, pp. 54-55

Como podemos verificar, não é fácil delimitar fronteiras. Há traços concordantes entre a educação formal e a educação não-formal, assim como os há entre a educação não-formal e a educação informal. Porém, uma certeza, podemos ter: todos estes tipos de educação/formação são igualmente importantes para as necessidades educativas e de formação dos indivíduos e das comunidades.

Considerando o homem um ser insatisfeito, ávido de saber e, por conseguinte, incompleto, inacabado, e atendendo a que a concepção de escola começa já a abarcar os vários tipos de educação/formação, com os grupos de teatro e com as relações de grupos de colegas, para além do seu papel formal, diríamos estar no bom caminho para a educação/formação integral e harmoniosa do sujeito nas suas múltiplas vertentes.

Assim, a educação/formação permanente e ao longo da vida dizem respeito a cada um de nós, não só como alvos dessa educação/formação mas também como participantes activos nelas. É com base nesta dupla dimensão que nos é possível

afirmar que, na actual sociedade, o conceito de educação formal, respeitante a um dado período de tempo, já não tem lugar por si só, mas concorrerão conjunta e complementarmente os conceitos de educação formal, educação não-formal e educação informal (Silvestre, 2003, p.58).

Em conclusão, no âmbito deste nosso trabalho, falar de educação formal sem referir educação não-formal e educação informal como complementos de uma aprendizagem que se pretende permanente pareceu-nos descabido. Porque acreditamos que estamos numa aprendizagem sistemática ao longo de toda a nossa vida, defendemos uma escola mais inclusiva e atenta não só às necessidades de cada um, mas acima de tudo à partilha das experiências uma vez que consideramos que é pela partilha de saberes que o homem se constrói.

2. EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO DE ADULTOS EM PORTUGAL

Embora Portugal tenha sido um dos países pioneiros a lançar a lei da escolaridade obrigatória em 1835, tenha proporcionado aos seus cidadãos as escolas móveis, em finais do século XIX, só nos primeiros anos das décadas de 30 (século XX) Portugal assiste a uma verdadeira actividade na Educação e Formação de Adultos acabando por desbravar caminhos e iniciar uma prática na área. Apesar dos esforços, só na década de 70 a prática educativa/formativa se desenvolveu com o Plano Nacional de Alfabetização e de Educação de base dos Adultos (PNAEBA) (Silvestre, 2003).

Num país basicamente rural, onde as exigências a nível educacional não existiam, chega-se a 1910 com uma taxa de analfabetismo muito acima dos 70%. Infelizmente, hoje e apesar dos incentivos, os índices de abandono escolar e analfabetismo continuam preocupantes (Silvestre, 2003).

Durante a I República (1910-1926) houve vontade política e empenho em alterar a situação educacional, mas o movimento militar que conduziu à II República e ao Estado Novo deitam por terra todo o esforço inicial. Só com o golpe de Estado de Abril de 1974 se instaura uma democracia constitucional e procura recuperar do analfabetismo vigente (Silvestre, 2003).

Como aconteceu por toda a Europa, só após a Segunda Guerra Mundial é que o país iniciou uma política de Educação e Formação de Adultos. As fábricas precisavam

de mão-de-obra funcional, alfabetizada e o país ainda revelava uma taxa de analfabetismo de cerca de 40%. Em 1952, surge o Plano de Educação Popular; de 1953 a 1956 dá-se uma Campanha Nacional de Educação de Adultos e criam-se Cursos de Ensino Primário Supletivo (Silvestre, 2003).

Nos anos 60 pouco se avançou na área devido ao forte surto de emigração e à intensificação da guerra colonial. Na década de 70, ainda em regime ditatorial, é criada a Direcção-Geral de Educação Permanente cuja iniciativa de maior expansão foi a criação de bibliotecas populares. Mais tarde, vê o seu nome alterado para Direcção-Geral de Educação de Adultos e, sucessivamente, para Direcção-Geral de Extensão Educativa. Já na década de 80, passou a ser tutelada pelo Departamento de Educação Básica/Núcleo de Ensino Recorrente e Educação Extra-Escolar, está entregue ao Departamento de Educação Básica/Núcleo de Ensino Recorrente e Educação Extra-Escolar e à Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (Silvestre, 2003) e, actualmente, à Agência Nacional para a Qualificação.

Alberto Melo e Ana Benavente (1978, citados por Silvestre, 2003) falam de "educação popular", isto porque na Educação e Formação de Adultos "o homem é o agente da sua própria educação/formação através da interacção permanente da sua reflexão e das suas acções" (p. 113). "Esta vontade de instaurar novas modalidades de relação entre os organismos oficiais e os organismos populares concretizava uma política de articulação entre a educação, a construção de uma consciência cívica e os processos de desenvolvimento local" (Canário, 2000, p. 59).

O conceito Educação e Formação de Adultos evoluiu ao longo do tempo e o Estado, sem se desresponsabilizar, começou a considerar as histórias de vida, as experiências, os contextos locais para o reconhecimento de competências e alfabetização de adultos. Na verdade, o que inicialmente seria um meio de alfabetizar adultos veio a tornar-se também um meio de certificação de competências adquiridas ao longo da vida.

A Educação e Formação de Adultos procura, actualmente, não só provocar e promover o desenvolvimento do indivíduo enquanto sujeito activo e participante na sua formação, mas também conscientizá-lo para o seu papel na comunidade em que está inserido e acentuar que contributos poderá dar a outros num objectivo de partilha e comunhão de saberes.

3. EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

Tradicionalmente, a Sociologia da Educação distinguiu processos de educação/formação e processos de socialização, contudo o limite que os separa deixa de ser visível quando, numa situação educativa, uma relação deixa de ser encarada como interpessoal para assumir características de relação social.

Nas palavras de Claude Dubar (1991, citado por Canário, 2000, p. 121) a socialização é "como um processo de interiorização individual de normas, disposições e valores que fazem de cada indivíduo um ser socialmente identificável". Ou seja, o processo de socialização pressupõe um processo de integração social.

> A educação [formação] consiste, essencialmente, em criar condições para que, através do desenvolvimento global e harmónico de todas as suas capacidades e ao longo de todas as fases da sua existência (infância, juventude, idade adulta), o ser humano cresça até à sua plena realização como pessoa (educação permanente) e, em interacção com todos os seus semelhantes, participe na construção e desenvolvimento da(s) comunidade(s) humana(s) de que faz parte (educação comunitária), dentro do contexto mais amplo em que se encontra inserido (educação ambiental ou ecossistémica) (Ribeiro Dias, 1982, citado por Silvestre, 2003, p. 31).

Se a educação/formação se realiza de forma permanente e numa interacção constante entre o indivíduo e a comunidade, consideramo-la uma das formas de socialização humana mais completas. "É esta concepção da socialização como processo de construção da realidade social que permite romper com uma perspectiva da socialização como o resultado exclusivo, ou dominante, de constrangimentos externos exercidos sobre cada indivíduo" (Canário, 2000,p. 121).

Lesne (1984, citado por Canário, 2000) distingue três dimensões de socialização:

> Uma primeira dimensão em que o indivíduo é objecto de socialização, sendo socialmente determinado; uma segunda dimensão, em que o indivíduo é sujeito determinando-se e adaptando-se, de forma activa, às exigências do

funcionamento social; uma terceira dimensão, em que o indivíduo é agente da socialização de terceiro, sendo determinado, mas também determinante (p. 122).

Mais recentemente, Lesne e Minvielle (1990, citados por Canário, 2000) apresentam a socialização como um processo ao longo da vida, não intencional e que, de certo modo, está associado à educação informal.

Demailly (1992, citada por Canário, 2000) propõe assim que se separe socialização de formação dado que entende designar-se "modos de socialização os conjuntos de procedimentos através dos quais o homem se torna um ser social, e por formação os modos de socialização comportando uma função consciente de transmissão de saberes e saberes-fazer" (p.122). Contudo, a oposição não é assim tão nítida pelo que "podemos considerar que o carácter natural das situações de socialização faz delas situações formativas não intencionais, enquanto que o carácter construído das situações de formação as faz parecer como situações deliberadas de socialização" (Canário, 2000,p. 121).

Nos nossos dias, aposta-se cada vez mais na formação em contexto de trabalho. Esta é uma forma não só de transferir para a prática os saberes, mas também um reforço no processo de socialização profissional. É ainda o resultado da procura de graus mais elevados de eficácia e pertinência dos processos formativos.

Concluindo, devemos encarar os processos de formação marcados pela intencionalidade como processos de socialização.

CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 4

MULTICULTURALIDADE E INCLUSÃO

1. A VISIBILIDADE SOCIAL DA QUESTÃO INTER-MULTI-CULTURAL

A questão da multiculturalidade só muito recentemente ganhou especial relevo em Portugal, porque só agora esse problema se impôs na sociedade portuguesa. Na verdade, a questão da multiculturalidade não pode separar-se do sentido que os movimentos populacionais têm implementado na estrutura social portuguesa nas últimas décadas. É a partir dos anos 80 que o fenómeno da imigração começa a ganhar expressão entre nós, assumindo uma viragem significativa nas tendências migratórias tradicionais no espaço nacional e, consequentemente, acordando questões nunca antes pensadas (Resende, Vieira. n.d.).

Valentim (1997, citado por Resende e Vieira, n.d.) afirma que

> à reivindicação de uma igualdade de oportunidades de acesso a um mesmo ensino para todos, única condição tida como verdadeiramente fulcral para combater as desigualdades escolares observadas entre as várias classes sociais, passa-se agora à reivindicação da igualdade de oportunidades de sucesso escolar no respeito inquestionável pelas diferentes identidades culturais que coabitam a escola, correspondendo tal translação a uma autêntica nova batalha desencadeada pela Escola, em que ela própria se define como um espaço de encontro de culturas, reivindicando a defesa da diversidade cultural, mais do que uma igualdade homogeneizante e monocultural (Resende, Vieira. s.d. :8).

Assim, com o surgimento de uma população escolar multi-étnica e sobretudo com o carácter problemático que essas relações sugerem, a questão da culturalidade, até então incipiente, ganha relevo nas Ciências da Educação.

2. CULTURA, DIVERSIDADE CULTURAL E RELAÇÃO ENTRE OS CONCEITOS

> (…) Cultura é tudo aquilo que resulta do pensar e do agir humanos sobre a natureza, com vistas à obtenção de bens e serviços necessários à sobrevivência e à reprodução da espécie. Em suma, cultura é toda acção humana que sofre um novo significado ao que originalmente as coisas e os processos tinham no seu estado natural. (…) Assim considerada, impõe-se, imediatamente, uma implicação: todos os povos, todas as sociedades, todas as formações sociais e todos os segmentos e todas as classes sociais têm cultura (Romão, 2002, p.127).

A cultura deve ser entendida como processo e produto da acção dos seres humanos nas suas intra-inter-relações: consigo mesmo e com os outros com um objectivo final da sua auto(re)construção. O homem está em constante aquisição ou renovação de saberes e é através da relação com os outros e também da forma como processa esses saberes adquiridos que este evolui e se constrói e/ou reconstrói (Souza, 2001). A educação é pois uma actividade cultural por excelência. É ela que possibilita a interacção entre os sujeitos e contribui para a intra-relação do indivíduo de forma a que este reconstrua tudo o que conhece (Gadotti, 2005). Também nesta linha de pensamento, diremos que toda a cultura é saber e, como este não ocupa lugar, todo e qualquer indivíduo sairá enriquecido nesta troca de saberes, nesta (re)construção…

> A diversidade cultural é património comum da humanidade. (…) A cultura adquire formas diversas através do tempo e no espaço. Esta diversidade se manifesta na originalidade e na pluralidade dos diversos grupos e sociedades (…) A diversidade cultural é tão necessária para a humanidade como a diversidade biológica o é para as espécies vivas. Por isso, esta diversidade deve ser reconhecida, respeitada e valorizada em benefício das gerações presentes e futuras (Declaração Universal da Unesco, citada por Barros, n.d., p.2).

Da mesma forma que a riqueza da natureza depende da salvaguarda da sua biodiversidade, a riqueza da humanidade consiste na grande diversidade sócio-cultural existente no planeta.

Em todo o mundo, a inequidade entre os géneros, entre classes sociais, entre grupos étnicos é muito grande. Então, para que os direitos humanos não passem de meros rabiscos em papel, é indispensável que, quer através da educação formal, quer através da educação não formal e informal, se desenvolva, nas gerações mais jovens, conhecimentos, valores e afectos que visem a salvaguarda destes na sociedade.

Luta-se então pelo direito à diferença, à identidade não apenas individual, mas grupal e para isso é imprescindível " o reconhecimento e o respeito de sua cultura, e o direito de seus membros a preservá-la, a fazê-la florescer e desenvolvê-la de maneira criativa, e a viver segundo os planos de vida que cada um escolha de acordo com essa cultura, sem deixar por isso de participar na vida nacional" (Souza, 2001, p.21).

João Viegas Fernandes (n. d.) esclarece de forma precisa os termos em torno dos quais gira todo o conceito de cultura. No entanto, realça que para que seja possível uma interacção adequada em contextos multi-interculturais e multilingues é necessário uma literacia cultural que assentará num conjunto de competências, capacidades, atitudes e comportamentos só possíveis após a "descentração cultural".

O mesmo autor esclarece o conceito de culturalidade definindo-o como o reconhecimento da identidade cultural do grupo sócio-cultural de pertença. Na sua opinião, a multiculturalidade pressupõe a constatação da presença de diferentes culturas num determinado meio e visa a compreensão das suas especificidades e o desenvolvimento do respeito pelas diferenças. Acrescenta que "em sociedades multi-étnicas e multi-culturais é desejável que se atinja a miscigenação cultural que pressupõe a interpenetração/ fusão de diferentes patrimónios culturais, sem que se verifique nenhuma relação de dominação/subordinação, de uns em relação aos outros " (Fernandes, n.d., p. 5).

> A multiculturalidade não se constitui como uma justaposição de culturas, muito menos no poder exacerbado de uma sobre as outras, mas na liberdade conquistada de mover-se cada cultura no respeito uma da outra, correndo o risco livremente de ser diferente, sem medo de ser diferente, de ser cada uma para si, somente como se fosse possível crescerem juntas e não na experiência da tensão permanente, provocada pelo todo-poderosismo de uma sobre as demais, proibidas de ser (Souza, 2004, p.5).

A interculturalidade pressupõe o conhecimento/reconhecimento de cada cultura, visando garantir, através de uma comunicação e interacção crescentes, o enriquecimento mútuo, bem como, promover uma igualdade de oportunidades. A transculturalidade engloba os dois níveis anteriores e visa o enriquecimento cultural dos membros das culturas em presença, através da superação e da construção de um património cultural comum.

João Francisco de Souza (2001) aponta ainda o conceito de pluriculturalidade como resultante de um conjunto de culturas dentro de um mesmo território.

Paul Taylor (2005), no artigo intitulado "Contributo para a discussão sobre cidadania multicultural", lança o conceito co-culturalidade enquanto capacidade de viver em conjunto sem perder a sua própria identidade, num cruzamento cultural mais do que numa troca cultural… A co-culturalidade aceita o outro tal como ele é. "Será que um dia nós ousaremos pensar a expressão "cidadania multicultural" como sendo um pleonasmo? Neste caso, a co-cidadania e a co-culturalidade serão sinónimos e, como prova, a sociedade será livre, justa e solidária" (p. 69).

Sendo impossível o estabelecimento de um consenso universal, é contudo necessário desenvolver um tronco que seja comum a todos os conceitos.

3. A DIMENSÃO INTERCULTURAL DA EDUCAÇÃO/FORMAÇÃO

A complexidade da sociedade actual influencia as condições do ensino e da aprendizagem em contextos multiculturais. A sociedade portuguesa é uma das sociedades europeias que nos últimos anos se têm confrontado com mudanças sociais e culturais acentuadas, mais rápidas e com maior visibilidade, nomeadamente na comunicação social e no espaço de intervenção das entidades responsáveis pela educação, formação, emprego e segurança social.

E a temática da multiculturalidade tem tido o estatuto do "politicamente correcto". Mas, Portugal já não é o país da emigração por excelência.

> No território nacional há diferenças culturais entre as comunidades como, por exemplo, comunidades no continente e ilhas, nas cidades, em zonas raianas, em zonas onde predominam actividades como a pastorícia ou a pesca, nas povoações do litoral norte ou algarvio. Há a considerar também os grupos com

> características de nomadismo (feirantes e alguns grupos ciganos: grupos circenses), a comunidade mirandesa, cuja língua própria é reconhecida fortemente como língua oficial e regional, grupos de emigrantes portugueses que regressaram a Portugal, cujos filhos (alguns) não falam português e construíram a sua identidade com referências culturais do país de acolhimento (Correia, n.d., p.4).

A multiculturalidade assenta essencialmente "num pensamento dicotómico segundo o qual a categoria "os outros", "os estrangeiros", "os imigrantes" ou "as minorias" se contrapõe à categoria "nós" e "designa a diversidade e a coexistência da multiplicidade de identidades, valores, padrões relacionais e experiências" ao passo que "o termo intercultural é um conceito dinâmico, na medida em que se refere ao processo das interacções, de partilha de experiências, de processos de conhecimento interpessoal com carácter intencional" (Correia, n.d., p.4).

Grosso modo, podemos dizer que a interculturalidade assenta no princípio da diversidade e interdependência de pessoas e de culturas como condição de existência, de sociedade, de sustentabilidade. Nenhuma sociedade é viável sem assumir a sua complexidade e a identidade pessoal e social de forma múltipla, partilhada e em constante transformação.

Assim, devemos entender a Educação Intercultural como toda a formação sistemática que visa desenvolver uma melhor compreensão das culturas; uma maior capacidade de comunicar entre pessoas de culturas diferentes; atitudes mais adaptadas ao contexto da diversidade cultural, por exemplo combatendo o racismo e a xenofobia; maior capacidade de participar na interacção social criadora de identidades e de sentido de pertença comum à humanidade.

Na verdade, a Educação Intercultural procura a transformação do Eu, da Escola e da Sociedade. Aumentando o conhecimento acerca de determinada cultura, combatendo estereótipos e ultrapassando certos preconceitos, reflectindo acerca da linguagem, postura, comportamento… utilizados, adoptando um clima de autonomia, cooperação e participação quer na escola quer na comunidade, conseguir-se-á uma cidadania mais democrática.

> Todas as culturas têm potencialidades e limitações. Têm aspectos positivos e negativos. Para valorizar o conhecimento humano e, uma vez que as

> perspectivas monoculturais são necessariamente parciais, incompletas, redutoras e distorcidas, é necessário promover a inter-relação crítica, dos saberes inerentes às diversas culturas, num grau crescendo de mestiçagem cultural. Aprende-se com quem pensa de forma diferente e fica-se na mesma, quando convivemos apenas com quem pensa de forma igual (Fernandes, n.d., p.3).

Logo, porque queremos uma sociedade inclusiva e detentora de conhecimento, devemos apostar na "amizade inter-cultural" , na livre circulação de pessoas entre os vários povos, etnias, grupos, potenciando o conhecimento humano; promovendo e democratizando o sucesso educativo, respeitando e valorizando os diversos saberes culturais; combatendo todas as discriminações de carácter cultural, designadamente a xenofobia e o racismo.

"A educação, na perspectiva intercultural, (…) passa a ser entendida como o processo construído pela relação aos quais os diferentes sujeitos desenvolvem suas respectivas identidades, se torna um ambiente criativo e propriamente formativo, ou seja, estruturante de movimentos de identificação subjectivos e socioculturais" (Fleuri, 2005, p.119). O aprendente de línguas, por exemplo, toma consciência da sua própria cultura pelo conhecimento e participação na cultura do outro enriquecendo as suas competências linguísticas e culturais. Sendo plurilingue desenvolve a interculturalidade e garante "o desenvolvimento de uma personalidade mais rica e complexa, uma maior capacidade de aprendizagem linguística e também uma maior abertura a novas experiências culturais" (QECR, 2001, p.73).

4. A ESCOLA INTERCULTURAL

Uma escola intercultural "define como prioritários os meios que favorecem o sucesso de todos os alunos; adopta formas claras de oposição ao racismo e à discriminação; insere-se na comunidade e é gerida de forma democrática e participativa; privilegia estratégias de autonomia e cooperação nas aprendizagens e nas relações entre parceiros; auto-avalia-se de forma sistemática." (ACIME)

> As escolas devem acolher nos seus projectos educativos a diversidade cultural, aproveitando acontecimentos, datas ou circunstâncias mais importantes das

várias culturas e promovendo formas de educação intercultural em espaços curriculares ou extra-curriculares.

As áreas curriculares não disciplinares devem promover, ao nível dos seus conteúdos, o conhecimento e compreensão de questões multiculturais, numa visão educativa multicultural e inclusiva.

Nos materiais escolares e outro material pedagógico devem incluir-se referências culturais ou históricas relevantes, numa perspectiva multi e intercultural (Projecto de Lei nº 201/X).

Assim, numa perspectiva organizacional, há que desmistificar a diversidade uma vez que não existem escolas homogéneas; deve ver-se a escola como Projecto numa dimensão de investigação-acção; a Pedagogia deve ser vista enquanto assunto dos próprios alunos; há que criar programas de aprendizagem da(s) língua(s)…

Pedro da Cunha, em 1992, quando da criação do Secretariado Entreculturas afirmou: " A tarefa actual da escola é conseguir reconhecer as diferenças de alta cultura dos nossos alunos assim como as diferenças da sua cultura profunda e encontrar estratégias de adaptação e desenvolvimento que a todos respeite e a todos inclua. Esta é a verdadeira democracia."

4.1. O PROFESSOR INTERCULTURAL

Um professor intercultural "conhece-se a si próprio; tem consciência do seu estilo de comunicação; conhece e reflecte sobre conceitos: cultura, identidade, estereótipo…; cria empatia (põe-se no lugar do outro); assegura-se de que existe comunicação; procura pontos comuns; respeita o ritmo/estilo de aprendizagem do outro; encoraja feed-back; encoraja participação…" (ACIME). Acima de tudo, está consciente de que todo o processo de conhecimento, de troca de saberes, está centrado no outro e no contrariar o etnocentrismo que vê o povo a que se pertence, com as suas crenças e valores um modelo a seguir.

Segundo Luíza Cortesão, "o professor intermulticultural que não é um daltónico, que se dá conta da heterogeneidade, capaz de investigar, de ser flexível e de recriar conteúdos e métodos, capaz de identificar e analisar problemas de aprendizagem e de elaborar respostas às diferentes situações educativas" (Gadotti, 2005, p.45).

> A formação de professores para uma resposta positiva à multiculturalidade, tem de passar, portanto, por cada um de nós ser capaz de assumir um papel activo na configuração do currículo e de ultrapassar a ideia que existe uma única cultura válida, ideia essa que tem tido como consequências fazer-nos encarar as culturas locais como obstáculos a uma educação universal, e tem acentuado a perfil monocultural dos/as professores/as, ou seja, tem feito com que se "olhe para a diferença não pelo potencial que contem, mas sim pelo obstáculo que significa (Leite e Rodrigues, 2000, citados por Souza, 2001, p.27).

Na verdade, cada aluno é fruto de um conjunto de experiências vivenciadas nos mais variados espaços sociais. Esse conjunto de experiências leva-os a olhar o mundo com os olhos próprios da sua cultura, da realidade em que estão inseridos. Nasce aqui o conceito de currículo, enquanto "bagagem" do indivíduo, ou seja, conjunto de saberes e experiências vividas que perfazem a sua história de vida.

De maneira geral, diríamos que o currículo resulta da reflexão acerca do percurso pedagógico/formativo do indivíduo. "Currículo (caminho, percurso, movimento, viagem, processo, vida, história, história de vida pessoal e institucional, autobiografia…) é uma relação inter-transcultural, assim como a vida é relação" (Gadotti, 2005, p.47).

No entanto, se cada indivíduo constrói as suas próprias realidades culturais, é preciso que o professor consiga observá-las de dentro, ou seja, que as conheça. A questão está longe de estar a descoberto. Aliás, quanto mais trabalhamos a questão da multiculturalidade, mais achamos para estudar.

É nossa convicção que são as relações sociais que verdadeiramente educam, isto é, formam, produzem os indivíduos nas suas realidades singulares e mais profundas. Nenhum indivíduo nasce homem. Portanto, a educação tem um sentido mais amplo, é o processo de produção de homens num determinado momento.

O currículo intercultural pressupõe a educação para e pela cidadania. Este está sempre relacionado com a reflexão e prática da democracia e busca a justiça social. Contudo, tanto o currículo como os programas escolares são alheios às diferenças. Quando a escola silencia as identidades sócio-culturais, cabe ao professor estabelecer a ponte entre as diversas culturas, resolvendo conflitos cognitivos e culturais, aproximando pontos comuns. É nesta partilha e troca de aspectos culturais que o

homem cresce. Cabe-nos acrescentar que considerando os outros pelo que eles são, reconhecendo, respeitando e aceitando a diferença consegue-se uma sociedade inclusiva, justa e equitativa.

4.2. A COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

É de realçar a importância de uma comunicação intercultural. Esta deve ter uma forte capacidade de adaptação, de respeito pelos modos de fazer, procurar, relacionar-se, conhecer… Deve conhecer diferentes estilos de comunicação como os códigos ligados à linguagem verbal e não-verbal; deve ouvir, compreender, verificar, questionar, negociar em vez de julgar.

Grosso modo, o ensino numa dimensão intercultural consistirá na estimulação do papel do mediador intercultural dos próprios formandos, de modo a que sejam capazes de interagir num contexto de identidades múltiplas e evitem pré-juízos e estereótipos. Mais, Maria da Luz Correia (2006), no artigo da Revista Formar, agrupa as competências suscitadas pelo ensino intercultural em quatro categorias:

> Gerir incertezas e situações imprevistas no processo formativo e no relacionamento com a comunidade, com flexibilidade, empatia e procura activa de informação através do diálogo; explicitar, no plano curricular, a valorização de referências culturais e científicas diversas; gerir, de forma flexível, um projecto curricular significativo para todos os formandos; recorrer a materiais, instrumentos, actividades e metodologias de ensino, de aprendizagem e de avaliação que valorizem as culturas em presença (p.9).

Não podemos deixar de referir o facto de todos os temas estarem estreitamente relacionados. É impossível considerar a multiculturalidade sem tomar em conta a importância de uma consciência intercultural, de uma comunicação disponível e aberta às diferenças, de um professor que desempenhará o papel de mediador, procurando adaptar os currículos de cada um ao ensino intercultural que se pretende, motivando os alunos, estimulando o saber pela partilha para que uma sociedade mais igual se construa.

Nesta perspectiva, cabe ao professor gerir diferenças, valorizar e adaptar essas diferenças ao projecto curricular a desenvolver combatendo o desinteresse e até o abandono escolar, integrando os alunos e tornando-os participantes activos do seu plano de formação e, por fim, utilizando materiais diversos por forma a proporcionar a descoberta por parte de alguns alunos e a partilha de saberes por parte de outros. Só desta forma se criará um ambiente multicultural salutar e propício ao ensino/aprendizagem responsável e democrático.

> A educação como prática democrática, da liberdade e da participação, assente na responsabilidade, remete para a centralidade de sujeitos pedagógicos conceptualizados como cidadãos; não, porém, como cidadãos homogéneos e culturalmente indiferenciados. Defensor da procura da unidade na diversidade, Freire denega a possibilidade de uma simples justaposição de culturas poder contribuir para a construção da multiculturalidade, transformando-a num fenómeno natural e espontâneo. Ao contrário, a construção de uma cidadania democrática multicultural é tarefa complexa e exigente, empreendimento difícil e de resultado incerto, ou seja, um desafio democrático de grande magnitude. Razão pela qual seria incompreensível e inconsequente, em termos democráticos, desprezar as contribuições da educação, aceitando que ela seja transformada num instrumento técnico-racional orientado segundo os imperativos da economia, agora coincidentes com o interesse geral, dando lugar a uma cidadania de competição contra o outro, regida pela ética do mercado (Lima, 2005, p.88).

Procurando a unidade na diversidade cultural, construindo uma sociedade democrática, dinâmica, respeitadora e responsável, a educação e a comunicação intercultural deparam-se com uma tarefa inesgotável, ou seja, tal como defende Freire, esta é uma tarefa que exige um trabalho sistemático da parte de todos os intervenientes. Diríamos que a sociedade multicultural justa e igualitária é um processo inacabado.

> O sonho é que em um mundo multicultural, os direitos humanos se construam na interacção transcultural … e assim se possam criar as condições para superar conflitos específicos entre culturas concretas… reconhecer o direito das outras culturas preservarem-se, florescerem e evoluírem, além de admitir, ao mesmo

> tempo, que isso seja compatível com a participação de todas na construção e no desenvolvimento de sociedades mais amplas, de autênticas sociedades multiculturais nos âmbitos nacional e global. (…) a possibilidade de um autêntico diálogo, a cooperação e a solidariedade entre as culturas, o respeito à identidade de cada uma e seu direito à sobrevivência e ao florescimento, este modelo multicultural também defende o máximo respeito à autonomia e à dignidade dos indivíduos (Olivé, 1999, citado por Souza, 2001, p.21)

Grosso modo, o que se pretende ao criar uma sociedade multicultural, é criar a igualdade de oportunidades a todos independentemente da sua raça, idade, cor ou ideologia, é criar a equidade de direitos também entre sexos, é acabar com o racismo, a xenofobia, em última instância, é sermos iguais, tratarmo-nos, aceitarmo-nos e respeitarmo-nos como tal.

Tal como Paulo Freire, o grande defensor da construção de uma sociedade multicultural, também nós acreditamos ser possível, um dia, com o empenho de todos, viver nesta sociedade. Que não seja tudo uma utopia!

II PARTE – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1

DESENHO DA INVESTIGAÇÃO

Num trabalho de pesquisa, a pergunta inicial que desencadeará a escolha da metodologia a seguir é: "O que preciso saber e porquê?", seguida de outra questão: "Qual a melhor maneira de recolher dados?" e, ainda: "Quando dispuser desta informação, o que farei com ela?" (Bell, 2004, p. 95). Estas são questões a não perder de vista, pois irão nortear toda a investigação empírica.

"Nenhuma abordagem depende unicamente de um método…" (Bell, 2004, p. 95). No entanto, é importante seleccionar os métodos que melhor servem o propósito da investigação, uma vez que são estes que irão fornecer as bases para uma pesquisa integral e, em última instância, são estes que estarão na base das técnicas de recolha de informação.

Aceitámos, como base para este trabalho, que os métodos são

> "um conjunto concertado de operações que são realizadas para atingir um ou mais objectivos, um corpo de princípios que presidem a toda a investigação organizada, um conjunto de normas que permitem seleccionar e coordenar as técnicas. Os métodos constituem de maneira mais ou menos abstracta ou concreta, precisa ou vaga, um plano de trabalho em função de uma determinada finalidade" (Grawitz, 1993, citada por Carmo & Ferreira, 1998, p. 175).

e que as técnicas devem ser consideradas como

> "procedimentos operatórios rigorosos, bem definidos, transmissíveis, susceptíveis de serem novamente aplicados nas mesmas condições, adaptados ao tipo de problema e aos fenómenos em causa. A escolha das técnicas depende do objectivo que se quer atingir, o qual, por sua vez, está ligado ao método de trabalho" (Grawitz, 1993, citada por Carmo & Ferreira, 1998, p. 175).

1. A INVESTIGAÇÃO DESCRITIVA QUALITATIVA

Tratando-se de uma investigação de natureza qualitativa, por considerarmos ser o procedimento que melhor serve os propósitos deste nosso trabalho de investigação, este é também descritivo e indutivo cujo objectivo é estudar os indivíduos no seu ambiente natural de formação, com vista a uma compreensão mais esclarecedora do objecto de estudo. O que nos importa são as palavras e não os resultados/números obtidos, ou seja, o significado das informações recolhidas é de importância capital para esta investigação que não procura generalizar resultados, ao invés, procura particularizá-los.

É, portanto, uma investigação de carácter analítico interpretativo dado que é pela análise e interpretação do conteúdo das informações recolhidas que chegamos a conclusões.

1.1 O Estudo de Caso

Entre as muitas formas de abordagem possíveis para a realização do trabalho de campo, no que diz respeito à metodologia de investigação, optámos pelo estudo de caso por melhor se adequar ao nosso objecto de estudo, dada a sua característica particular que permite a focalização detalhada de uma determinada situação, acontecimento ou fenómeno; descritiva do fenómeno a ser alvo de estudo; heurística, permitindo uma melhor compreensão do fenómeno estudado; e, por fim, indutiva e holística uma vez que considera a realidade no seu todo (Merriam, 1988, citado por Carmo & Ferreira, 1998). Portanto, não é nosso objectivo a análise em extensão, mas a análise em profundidade do fenómeno a estudar.

O estudo de caso não se limita a descrever factos, acontecimentos ou histórias, mas tenta analisar a interacção que existe entre eles, bem como a sua importância no contexto do estudo (Bogdan & Biklen, 2006). Justifica-se não só pelo seu carácter crítico, mas também "pelo grau com que permite confirmar, modificar, ou ampliar o conhecimento sobre o objecto que estuda, contribuindo assim para a construção teórica do respectivo domínio do conhecimento (Gomez, Flores & Jimenez,1996, citados por Coutinho & Chaves, 2002, p. 231).

Embora disponha de diversos métodos de abordagem, no trabalho de campo, o estudo de caso recorre, sobretudo, à observação e à entrevista. Dessa forma, pode desocultar aspectos que poderiam ficar escondidos, se fosse usado outro tipo de abordagem.

Uma vez que os estudos de caso apreciam, sobretudo, acontecimentos individuais, a crítica aponta o facto de não permitirem a generalização. No entanto, Bassey (1981, citado por Bell, 2004) refere que o facto de um estudo poder ser relatado é mais importante que a possibilidade deste ser generalizado. No mesmo sentido, Bogdan & Biklen (2006) falam deste tipo de constrangimento sentido, ainda, por outros autores, defendendo, contudo, que na investigação qualitativa em Educação, a generalização nem sempre deve existir pois retira a especificidade de cada estudo.

Bogdan & Biklen (2006) distinguem três tipos de estudo de caso: o estudo de caso único; o estudo de caso múltiplos, que estudam dois ou mais assuntos; e, por fim, o estudo de caso comparativos que visam a comparação e o contraste dos resultados dos estudos implicados na investigação. Neste nosso trabalho, optámos pelo estudo de caso único por ser aquele que melhor se adequava às características da nossa investigação.

Por seu turno, Stake (1995, citado por Coutinho & Chaves, 2002) distingue outros três tipos de estudo de caso: o estudo de caso intrínseco, "quando o investigador pretende uma melhor compreensão de um caso particular que contém em si mesmo o interesse da investigação" (p. 226); o estudo de caso instrumental, "quando um caso é examinado para fornecer introspecção sobre um assunto, para refinar uma teoria, para proporcionar conhecimento sobre algo que não é exclusivamente o caso em si; o estudo de caso funciona como um instrumento para compreender outro(s) fenómeno(s)" (p. 226); o estudo de caso colectivo, "quando o caso instrumental se estende a vários casos, para possibilitar, pela comparação, conhecimento mais profundo sobre o fenómeno, população ou condição" (p. 226). Considerando o âmbito da nossa investigação, parece-nos o estudo de caso intrínseco ser o mais adequado ao nosso estudo.

Ainda segundo Bogdan & Biklen (2006), podemos circunscrever o estudo de caso a uma terminologia mais específica: a microetnografia, uma vez que esta se refere a estudos de caso realizados a unidades muito pequenas de uma organização ou actividade.

> Na sua forma mais perfeita, a etnografia deve explicar o comportamento das pessoas recorrendo à descrição daquele conhecimento que estas possuem e que

lhes permite comportarem-se de forma adequada dadas as normas de senso comum nas respectivas comunidades (McDermott, 1976, citado por Bogdan & Biklen, 2006, p. 58).

Portanto, a investigação etnográfica, baseada no conceito de cultura, enquanto conhecimento acumulado pelo indivíduo, do indivíduo, para a interpretação das suas experiências e adequação do seu comportamento aos diversos contextos culturais, encaixa também nos moldes deste nosso estudo.

"Em resumo, a tradição etnográfica e os métodos qualitativos constituem uma ajuda decisiva para um maior entendimento crítico das situações e fenómenos educativos e, por conseguinte, para uma mais adequada e consciente intervenção" (Mira, 2003, p. 273).

1.2. Técnicas de recolha de Dados

A recolha de dados está dependente dos objectivos da investigação, do modelo de análise e das características do campo de análise. Deste modo, neste trabalho, recorremos à técnica da entrevista e à observação, incluindo o recurso ao bloco de notas.

1.2.1. A entrevista

Quivy & Campenhoudt (2005) distinguem a observação directa – quando o investigador recolhe directamente os dados sem se dirigir aos sujeitos da investigação, sendo que estes não intervêm directamente na produção de informação - e a observação indirecta - quando o investigador se dirige ao sujeito para obter a informação necessária ao seu estudo. A entrevista é um dos instrumentos de recolha de dados da observação indirecta.

"Uma entrevista consiste numa conversa intencional, geralmente entre duas pessoas, embora por vezes possa envolver mais pessoas (Morgan, 1988), dirigida por uma das pessoas, com o objectivo de obter informações sobre a outra (Bogdan & Biklen, 2006, p. 134). Esta pode, em investigação qualitativa, ser utilizada de duas

formas: como estratégia dominante, portanto, única na recolha de dados, ou em complementaridade com a observação participante, por exemplo. A adaptabilidade é a sua grande vantagem uma vez que, a um entrevistador habilidoso, permite explorar determinadas ideias, testar respostas e investigar motivos e sentimentos. Neste nosso trabalho, optámos pela entrevista como estratégia dominante, complementando-a com a utilização do bloco de notas.

"As entrevistas qualitativas variam quanto ao grau de estruturação" (Bogdan & Biklen, 2006, p. 135). De facto, estas podem ser estruturadas, não-estruturadas ou semi-estruturadas. Diz-se que uma entrevista é estruturada quando assume a forma de questionário ou lista a ser completo pelo entrevistador, recorrendo a questões fechadas (Bell, 2004). "Nas entrevistas semi-estruturadas fica-se com a certeza de se obter dados comparáveis entre os vários sujeitos, embora se perca a oportunidade de compreender como é que os próprios sujeitos estruturam o tópico em questão" (Bogdan & Biklen, 2006, p.135). Ao investigador cabe apresentar uma série de questões-guia relativamente abertas que o orientarão durante a entrevista. "Tanto quanto possível, deixará andar o entrevistado para que este possa falar abertamente, com as palavras que desejar e pela ordem que lhe convier. O investigador esforçar-se-á simplesmente por reencaminhar a entrevista para os objectivos…" (Quivy & Campenhoudt, 2005, pp.192-193). Pode acontecer, a entrevista ser centrada analisando o impacto de um determinado acontecimento sobre aqueles que a ele estiveram sujeitos. Em alguns casos, a entrevista é extremamente profunda e pormenorizada, com poucos interlocutores, quando se estudam histórias de vida, por exemplo.

Podemos ser levados a considerar a entrevista de fácil utilização, contudo, existem aspectos que podem dificultar esta tarefa, tal com defende Schorderet (1975, citado por Mira, 2003) porque numa situação de comunicação frente a frente

a) "existe lo que cada uno piensa;
b) existe lo que cada uno quiere decir;
c) existe lo que cada uno dice efectivamente, las palabras que pronuncia;
d) existe, finalmente, lo que el outro comprende (o incluso, a veces, lo que quiere comprender bien)" (p. 278)

Deste modo, a preparação de entrevistas deve ser cuidadosa. Os tópicos devem ser seleccionados, as questões elaboradas, os métodos de análise considerados e um

plano preparado e testado. O tempo dispendido durante a entrevista é também um aspecto a considerar para que esta não se torne demasiado enfadonha ou interminável para o entrevistado. Também na entrevista é imprescindível que o entrevistado se sinta bem, num ambiente agradável e que não se sinta minimamente pressionado, caso contrário

> a ansiedade do entrevistado por agradar ao entrevistador, um ligeiro antagonismo que por vezes surge entre o entrevistador e o entrevistado ou a tendência do entrevistador para procurar fundamentar as suas noções preconcebidas são apenas alguns factores que podem contribuir para a análise parcial dos dados obtidos do entrevistado. Estes factores são designados pelos investigadores pesquisas por efeito de resposta (Borg, 1981, citado por Bell, 2004, p. 142).

Para que tal não aconteça é preciso proceder com total objectividade. Por vezes, a mesma pergunta feita por pessoas diferentes, com um tom de voz diferente pode levar a respostas muito diversas. "É mais fácil induzir numa entrevista que num inquérito" (Bell, 2004, p. 142).

A entrevista requer métodos de análise de conteúdo que analisam o seu teor testando as hipóteses de trabalho. A análise de conteúdo é a técnica de investigação que possibilita o retirar conclusões válidas e repetíveis a partir de dados relativamente ao seu contexto (Krippendorff, 1980, citado por Bell, 2004). "Implica na realidade a contagem do número de vezes que certos termos particulares ou unidades de registo ocorrem numa amostra de fontes, mas também pode recorrer a métodos como a contagem de colunas dedicadas a um assunto num jornal ou o número de fotografias numa publicação" (Bell, 2004, p. 107).

Bardin (2007) organiza cronologicamente as diferentes fases do processo da análise de conteúdo em três pólos: num primeiro pólo, a pré-análise que "tem por objectivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais" (p. 89), escolhendo documentos sujeitos a análise, formulando as hipóteses e os objectivos e elaborando "indicadores que fundamentem a interpretação final" (p. 89); num segundo pólo, a exploração do material, "esta fase, longa e fastidiosa, consiste essencialmente de operações de codificação, desconto ou enumeração, em função de regras previamente formuladas" (p. 95); e, finalmente, num terceiro pólo, o tratamento dos resultados

obtidos e interpretação, ou seja, o tratamento dos dados de modo a que estes confirmem, refutem ou adiantem interpretações a propósitos dos objectivos previstos inicialmente ou alertem para respostas inesperadas, por vezes, conducentes a investigações futuras.

A análise de conteúdo tem um campo de aplicação muito vasto. Neste trabalho, irá incidir na entrevista e nas notas resultantes quer da entrevista em si quer da observação dos entrevistados pelo investigador. Os dados obtidos serão categorizados. "A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo o género (analogia), com os critérios previamente definidos" (Bardin, 2007, p. 111). Segundo o mesmo autor, esta categorização pode seguir um critério semântico (categorias temáticas), sintáctico (verbos, adjectivos), lexical (sentido das palavras) ou expressivo (perturbações da linguagem).

Quivy & Campenhoudt (2005) apresentam-nos três tipos de análise de conteúdo: as análises temáticas "que tentam revelar as representações sociais ou o juízos dos locutores a partir de um exame de certos elementos constitutivos do discurso" (p. 228), subdividem-se em análise categorial que procura calcular e comparar as frequências de certas características e análise da avaliação que "incide sobre os juízos formulados pelo locutor" (p. 228); as análises formais que "incidem principalmente sobre as formas e encadeamento do discurso" (p. 228), subdividem-se em análise da expressão do locutor e determinadas características discursivas que são reveladoras do seu estado de espírito e a análise da enunciação que se ocupa na análise do discurso em si, da sua dinâmica…; e, por fim, as análises estruturais que "são as que põem a tónica sobre a maneira como os elementos da mensagem estão dispostos" (p. 229), subdividem-se em análise de co-ocorrência que procura estudar as "associações de temas nas sequências da comunicação" (p. 229) e "a análise estrutural propriamente dita, cujo objectivo é revelar os princípios que organizam os elementos do discurso" (p. 229).

Illueca (1971, citado por Mira, 2003) afirma que "al conjunto de elementos que estabelecen los limites y alcances de la entrevista, les llamamos técnicas de estructuracíon" (p. 279). Portanto, a entrevista aplicada obedeceu a uma determinado grau de estruturação que se regulou pelo ponto de vista teórico, mas logo se alargou aos vários assuntos relacionados com o mesmo tema. Ao entrevistarmos, considerámos os aspectos não-verbais, como os momentos de silêncio. Levámos em conta toda a paralinguagem usada pelos entrevistados ao longo da entrevista. A cultura dos entrevistados foi também considerada como elemento de extrema importância.

Procurámos que a nossa entrevista obedecesse a uma determinada sequência de procedimentos a cumprir para a sua realização. Após determinados os objectivos gerais da nossa investigação, assente numa base teórica, definidos os fins aos quais o trabalho se propõe, os contributos para a investigação na área, ou seja, o seu valor prático, concentrámo-nos nos objectivos da nossa entrevista, assentes nos objectivos específicos da investigação. De seguida, partindo destes objectivos específicos, formulámos as perguntas. Cuidámos para que o formato das perguntas se ligasse ao tema abordado, às opiniões a obter e às especificidades destas opiniões. Não esquecemos a relação entrevistador/entrevistado que procurámos fosse de empatia e geradora de motivação. Também não perdemos de vista que as respostas às perguntas da entrevista teriam de ser categorizadas. Cientes do tipo de análise de dados que teríamos de fazer, as perguntas foram elaboradas cuidadosamente.

Numa fase inicial, numa conversa simples, foi explicado aos entrevistados o objectivo da entrevista, como esta se realizaria, que seria gravada e que notas seriam tomadas. Esta conversa inicial permite não só quebrar o gelo, mas também informar o entrevistado dos objectivos e contornos da investigação.

A entrevista surgiu semi-estruturada e semi-dirigida, seguindo um guião previamente elaborado que serviu de eixo orientador ao desenvolvimento desta. As questões foram surgindo de forma encadeada, adaptando-se ao entrevistado e ao seu ritmo de resposta. Sempre que julgámos necessário, formulámos outras questões para esclarecermos algumas ideias ainda pouco claras por parte do entrevistado.

Procurámos dar liberdade ao entrevistado para falar sobre o que é de importância central para ele, não restringindo as respostas, mas considerando novas questões que surgem encadeadas ou esclarecendo algumas ideias emitidas. As questões surgiram precisas, abertas, o que ajuda o trabalho do investigador neste tipo de trabalho, uma vez que permitem esclarecer mal-entendidos e fornecem informações inesperadas que não tínhamos considerado.

Portanto, as perguntas foram redigidas com precisão, de forma ordenada cuidando a sua posterior categorização. No entanto, por se tratarem de perguntas abertas, o entrevistado pôde responder como quis, desde que não fugindo ao sentido da pergunta, facto que trouxe mais vantagens para a nossa investigação por acrescentar dados que não considerámos no momento da formulação da pergunta. Por conseguinte, enriquecendo o nosso trabalho de pesquisa.

Tal como Mira (2003) defende, procurámos estabelecer "situações assimétricas", assumindo papéis diferentes – o entrevistador e o entrevistado - não numa situação hierárquica, mas numa relação empática de confiança e respeito mútuo pelo papel e pela cultura de cada um. Sendo a entrevista "um processo bidireccional" é óbvio que, na relação estabelecida, entrevistador e entrevistado se influenciem mutuamente. Tentámos, na medida do possível, esconder aspectos da nossa maneira de estar e ser, de modo a evitar contaminar o entrevistado pela nossa personalidade.

No decorrer da entrevista, fomos registando no caderno de notas aspectos que considerámos relevantes para a investigação, tais como os movimentos dos olhos, mãos, braços, a alteração da postura, o tempo de reacção e aspectos de verbalização, tais como as modificações de altura, ritmo e intensidade da voz, ou seja, sinais não-verbais de extrema importância dado o âmbito do nosso trabalho, tarefa que permitiu que nada fosse esquecido quando tratados os dados.

Quanto ao conteúdo das entrevistas, considerámos de extrema importância o que cada sujeito revelou de si mesmo, da sua cultura e da sua vivência, aprendizagem e relacionamento interpessoal num território estrangeiro. Optámos por uma análise de conteúdo enquanto "conjunto de técnicas de análise das comunicações" (Bardin, 2007, p. 27). Esta é "uma técnica de investigação que através de uma descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações" (Berelson, 1971, citado por Bardin, 2007, p. 31).

Tratou-se de uma entrevista directa e intensiva. Procurámos evitar questões que levantassem dúvidas no seu significado e questionámos individualmente cada sujeito. O guião da entrevista ajudou-nos a perceber da sua viabilidade e credibilidade.

Para além disso, tratou-se de uma entrevista de pesquisa com vista a investigação de determinado fenómeno por nós considerado passível de estudo, análise e verificação.

Dado tratar-se de uma entrevista singular nunca antes aplicada por outros investigadores, a fiabilidade e a validade é bastante difícil de assegurar. Deste modo, procurámos garantir a fiabilidade e validade possíveis. Para tal, aplicámos o pré-teste. Correcções resultantes desta aplicação foram efectuadas e, de seguida, produzimos uma nova versão do guião da entrevista. O pré-teste foi-nos bastante útil porque permitiu-nos perceber como as questões "são compreendidas, permite-nos evitar erros de vocabulário

e de formulação e salientar recusas, incompreensões e equívocos" (Ghiglione & Malaton, 2001, citado por Mira, 2003, p. 285).

Procurámos sempre uma atitude compreensiva através da empatia que se gerou, do calor humano de cada encontro e do interesse por cada uma das pessoas que se disponibilizaram a responder às nossas perguntas. Num ambiente multicultural é de extrema importância a linguagem corporal. Cuidámos o nosso aspecto exterior. Tentámos adoptar uma postura descontraída, espontânea e a mais natural possível procurando a aproximação com e do entrevistado. Atentámos em questões passíveis de levantar problemas de parcialidade como a cultura, a religião, a língua, a cor da pele… Procurámos estar alerta para os problemas passíveis de surgir.

Por tudo o exposto, defendemos que a entrevista é uma técnica complexa dado que, quando conscientes da importância do mais ínfimo pormenor, nenhum aspecto é de descurar. Ao contactar com os entrevistados, foi nossa preocupação a aceitação do nosso trabalho e da sua importância para que os sujeitos estivessem motivados a participar activamente. Na verdade, foi pedido aos sujeitos que falassem da sua experiência, de uma realidade vivenciada na primeira pessoa …. Assegurámos que não seriam emitidos juízos de valor e que o investigador os compreenderia nas suas diferenças por comparação com o seu próximo, aliás assegurámos que essas diferenças seriam, de facto, por nós consideradas como aspectos fundamentais na pesquisa. A atitude positiva face ao trabalho conjunto foi sempre valorizada pois é garantia de participação activa do entrevistado. A todos os sujeitos foi explicado o objectivo da sua participação, o conteúdo bem como a seriedade da pesquisa. Para que todos estivessem preparados para a entrevista, informámos atempadamente da sua realização. Esclarecemos que as respostas ficariam em anonimato e, de seguida, informámos que a duração da entrevista não ultrapassaria os quarenta e cinco minutos, o tempo absolutamente necessário para a realização da entrevista para que esta não seja demasiado rápida nem demasiado extensa levando o entrevistado ao cansaço.

Para evitar perder algumas informações importantes no que respeita o comportamento dos sujeitos, o tempo de reacção à pergunta, recorremos à tomada de notas durante a entrevista. Pensamos que, deste modo, envolvemos mais seriamente os sujeitos na actividade, para além de que conseguimos registar todos os pormenores acautelando futuros lapsos de memória e garantindo informações preciosas na chegada a conclusões da pesquisa.

Para além dos aspectos referidos, atentámos à posição do entrevistador e do entrevistado e, de forma mais geral, ao local onde realizámos a entrevista: a sala de formação. Trata-se de um ambiente conhecido dos entrevistados e, por isso, facilitador da criação de um clima salutar à realização da entrevista. Quanto à posição relativa dos interlocutores, mantivemos uma postura de frente-a-frente, separados por uma mesa, porque considerámos deste modo garantir a observação de sinais não-verbais e também porque defendemos que esta é geradora de um clima de cooperação e empatia.

O papel dos olhares e das caras não foi descurado por nós, já que, ao colocarmo-nos numa posição frontal, pudemos controlar e registar todos esses dados. Para além de facilitar o registo dessas informações, esta posição criou um ambiente mais propício à cooperação dos entrevistados. A luz na sala, o conforto das cadeiras, a ausência de telemóveis e/ou telefone, ou seja, elementos que impeçam a harmonia da entrevista, tais como, a vedação da sala a estranhos ao trabalho a desenvolver foram aspectos também por nós considerados: a luz na sala é de extrema importância para que os envolvidos se vejam, mas sem ficarem incandeados; o conforto das cadeiras, para que o entrevistador e o entrevistado se envolvam na entrevista sem preocupações desta natureza; a preocupação com o telefone/telemóvel que poderá tocar a qualquer momento e quebrar toda uma linha de raciocínio e, por fim, a intromissão de estranhos a qualquer momento.

Concluindo, procurámos respeitar os entrevistados, as regras de organização e condução de uma entrevista. Estamos conscientes das dificuldades de elaboração que esta técnica impõe, pese embora procurarmos ser o máximo possível objectivos e exigentes de forma a reduzir imperfeições e/ou erros decorrentes da inexperiência.

“ Num projecto de entrevista qualitativa a informação é cumulativa, isto é, cada entrevista, determina e liga-se à seguinte. O que conta é o que se retira do estudo completo (…) mesmo uma má entrevista pode proporcionar informação útil” (Bogdan & Biklen, 2006, p. 136), ou seja, o que importa é a profundidade com que se estuda o fenómeno e não a sua extensão, conforme referimos anteriormente.

1.2.2. A observação

A observação está intimamente ligada à entrevista. Esta última é, aliás, já uma forma de observação indirecta, conforme por nós foi referido anteriormente.

Começámos por dar explicações acerca da nossa investigação, esclarecer dúvidas, sem, no entanto, aprofundar o objecto da investigação. Uma forma de chegar ao entrevistado, ser recebido por ele, é mostrar-se um pouco ingénuo, fazendo perguntas que possam parecer evidentes, levando à familiaridade da nossa presença.

Saber ouvir é uma arte, muito mais importante que saber falar. E, numa investigação, deixar o outro falar, exprimir-se de sua maneira pode revelar-se bastante enriquecedor. O importante é permitir que o outro responda conforme a sua perspectiva, para tal é de evitar a formulação de perguntas directivas ou que emitam juízos de valor. "Tan importante es saber lo que pregunta como lo que no tiene que perguntarse" (Amezcua, 2000, p. 33). É a sensibilidade do investigador que impera para não cair em assuntos tabu e correr o risco de perder o grupo, ou, pelo menos, aquele indivíduo. Procurámos adoptar uma atitude compreensiva, procurando criar empatia e mostrando interesse pelas informações dadas. Informámos previamente os entrevistados que não existiriam respostas certas e respostas erradas, motivo pelo qual deveriam responder conforme as suas convicções.

A linguagem a utilizar pelo investigador é também extremamente importante já que é pela palavra que se consegue fazer entender e dar a conhecer ao grupo os objectivos da sua investigação. Deste modo, foi nosso cuidado a utilização de uma linguagem cuidada e empática de forma a deixar os entrevistados à vontade para responder. Informámos que, caso tivessem alguma dúvida nas perguntas colocadas, podiam e deviam procurar um esclarecimento.

Quando falamos de observação, o gravador áudio e o caderno de notas revelam-se instrumentos imprescindíveis, sem os quais não podemos passar. A memória, ao longo da investigação, vai misturando os factos, pelo que os registos escrito e áudio ainda são os seus melhores auxiliares.

1.2.3. O caderno de notas – Registo da observação

No decorrer de uma entrevista verificamos que, muitas vezes, o que é dito pelas palavras fica aquém do que é transmitido pelos sinais, pelos tons da voz (agitação, calma, intensidade), pela agitação física, pela postura corporal, pelo silêncio, pelas pausas, pelos gestos, pelo olhar, pelas repetições de ideias, pelas hesitações… Estes

sinais do âmbito do não-verbal confirmam, negam ou acrescentam algo àquilo que o sujeito diz.

É nesta fase que é imperativo o recurso ao caderno de notas, uma vez que permite o registo dos signos não-verbais decorrentes do acto comunicacional. Este registo deve ser feito de forma imediata e rápida, no decorrer da entrevista, porque aspectos importantes poderão ser esquecidos caso se opte por tomar notas somente após a sua conclusão. A memória poderá trair o entrevistador, para além de que a demora na tomada de notas poderá gerar insegurança e/ou desconforto no entrevistado. É também de extrema importância registar o que a pessoa diz no preciso momento em que o faz. Só assim se consegue precisar com maior exactidão a mensagem transmitida no momento em que tal aconteceu.

Confrontando a mensagem da entrevista com as notas registadas, conseguiremos uma noção mais acertada da ideia que é defendida. Por isso, depois de realizada a entrevista e tomadas todas as notas, pareceu-nos importante confirmar com os entrevistados os apontamentos tirados acerca deles próprios, se foram abusivos ou faltaram à verdade.

A entrevista e o caderno de notas foram os instrumentos de recolha de dados que escolhemos para podermos responder a determinadas questões da investigação.

Apresentamos, de seguida, o instrumento de recolha de dados utilizado em cada uma das questões de investigação.

Questões da Investigação	**Instrumentos de Recolha de Dados**
1. Será que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	Entrevista Observação Caderno de Notas
2. Como é que a Comunicação Não-Verbal contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	Entrevista Observação Caderno de Notas
3. Será que a Comunicação Não-Verbal não contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	Entrevista Observação Caderno de Notas

4. Como é que a Comunicação Não-Verbal não contribui efectivamente para a integração de imigrantes em contexto educativo multicultural?	Entrevista Observação Caderno de Notas

Quadro 25: Relação entre as questões da investigação e os instrumentos de recolha de dados

2. Processo seguido na recolha de dados

2.1. O campo de estudo

Conforme já referimos na Introdução deste trabalho, Portugal tem recebido nos últimos anos muitos imigrantes, principalmente, oriundos dos países do Leste da Europa, uma população com formação bem diferente da portuguesa e também dos imigrantes brasileiros e provenientes dos PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa) que o país estava já habituado a acolher. Procurando dar resposta às necessidades dos imigrantes, foi criado o Programa "Português para todos", um projecto co-financiado pelo Fundo Social Europeu e promovido pelo Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI), considerando que a aprendizagem da língua do país de acolhimento favorece a integração social e profissional de imigrantes e que o conhecimento da língua portuguesa gera uma maior igualdade de oportunidades para todos, facilita o exercício da cidadania e potencia qualificações enriquecedoras para quem chega e para quem acolhe.

Ora, graças à actual situação de encruzilhada de estradas, ao desenvolvimento agro-pecuário e ao desenvolvimento industrial, a recente cidade de Samora Correia é das freguesias do concelho de Benavente, distrito de Santarém, Ribatejo, a mais próspera e também a que mais cresce demograficamente. Apresenta actualmente cerca de 20 mil habitantes, entre os quais encontramos alguns dos imigrantes que aqui tentam a sua sorte e que serão objecto do nosso estudo.

Portanto, a presente investigação foi realizada na Escola E.B. 2, 3 Professor João Fernando Pratas, na freguesia de Samora Correia, local onde decorre um curso pós-laboral de ensino/aprendizagem da Língua Portuguesa, destinado a imigrantes a residir

em Portugal, ao abrigo do Programa "Português para todos". É importante realçar que, embora o referido programa se destine a todos os imigrantes sem distinção de nacionalidade, nesta escola apenas imigrantes de países do Leste da Europa procuram e frequentam as aulas.

2.2. Caracterização da amostra

Embora a turma seja constituída por 18 adultos, apenas 11 concordaram ceder-nos a entrevista. Os restantes 7 adultos, devido às dificuldades linguísticas que sentem ao nível da expressão oral (e escrita), ainda que compreendam com relativa facilidade a mensagem, recusaram participar na nossa investigação.

Na verdade, o número de entrevistados foi-se compondo conforme os adultos viam os seus colegas a participar na investigação. De facto, após a nossa primeira abordagem oral, depois da conversa com a professora e daquela que esta tinha já tido com os adultos, ficámos receosos, pensámos mesmo que não teríamos adultos interessados em participar neste estudo. Após nova insistência nossa, decorrida cerca de uma semana, um pequeno grupo de 3 adultos disponibilizou-se a falar connosco. Nesta altura, não tínhamos a mínima noção do número de adultos interessados em participar, considerando a receptividade inicial. Conseguimos as entrevistas de pré-teste que nos ajudaram a afinar as questões e, mais tarde, repetimos as entrevistas (já reformuladas) com esses adultos que, de certo modo, nos ajudaram a "quebrar o gelo" com os restantes.

Os adultos entrevistados são oriundos do Leste da Europa – Bulgária, Ucrânia, Roménia, Arménia e Moldávia, a média de idades ronda os 45 anos, emigraram procurando melhores condições de vida e de trabalho ambicionando poupar algum dinheiro para regressar ao país natal e retomar a sua vida.

Regra geral, o imigrante está descontente com a sua actividade profissional em Portugal, afirmando que é seu desejo recuperar a sua vida, ou seja, poder exercer, ainda que no estrangeiro, uma profissão adequada às suas qualificações. É frequente ouvir dizer que querem a sua vida de volta!

Não me cingindo somente aos meus entrevistados, de acordo com Mendes (2004), no geral, estes imigrantes oriundos do Leste da Europa revelam grande

capacidade de integração, aprendem com facilidade a Língua Portuguesa, têm uma grande mobilidade geográfica e as diferenças físicas não contrastam em demasia com as da população portuguesa. Porque têm habilitações médias ou superiores, não criam problemas, são educados, pontuais, organizados, pacientes, rigorosos, exigentes, disciplinados e obedientes, facilmente criam empatia e solidariedade quer pela sociedade em geral quer pela entidade empregadora, embora muitos encarem a ajuda caritativa como uma humilhação. São, regra geral, pessoas reservadas, fechadas e introvertidas; falam pouco, mesmo quando já sabem falar português; riem e sorriem pouco, porque assim foram educados; são bastante directos e objectivos nos seus propósitos; "não têm sentido do que é "socialmente correcto" dizer ou não; parecem ser dotados de poucas competências sociais" (Mendes, 2004, p.12). Apesar da descrição, não são frios e insensíveis, têm outra forma de falar, não usam a gestualidade, não recorrem a expressões faciais e falam em tom baixo. São desconfiados por natureza, o que dificulta o estabelecimento de "relações íntimas, profundas e abertas com os portugueses; têm medo de ser incompreendidos e até alvo de juízo de valor de carácter negativo" (Mendes, 2004, p.13). Na rua, não falam de assuntos pessoais, não riem e não choram – estes são comportamentos próprios da intimidade, do espaço privado. Por tudo isto, são apontados como pessoas tristes, frias, insensíveis e destituídas de sentimentos. Gostam imenso de receber pessoas e preferem realizar festas e actividades em grupo em casa, ao contrário dos portugueses que preferem o café ou restaurante para o convívio com os amigos. Relacionam-se principalmente com pessoas do seu país de origem, apenas se relacionam com nacionais no mercado de trabalho e não confiam nas instituições. Uma das maiores diferenças apontadas refere-se ao uso da palavra "amigo" empregue pelos portugueses para qualquer conhecido e pelo imigrante apenas como alguém por quem podem dar a vida. "É de realçar ainda o seu forte sentido de normatividade e o respeito que demonstram pela autoridade" (Mendes, 2004, p.15). No que refere a educação dos filhos, são muito exigentes. O rigor e a disciplina são constantes visto que uma nota negativa é considerada uma vergonha para a família. Também o envolvimento dos filhos em actividades sociais é importante. A educação é considerada um investimento. Os imigrantes consideram que os portugueses são demasiado permissivos na educação das crianças, que o sistema de ensino é fraco pois não aposta no rigor, disciplina e exigência (Mendes, 2004). Portanto, estamos perante um tipo de imigração com um elevado grau de instrução, muito superior à média

portuguesa, mas que devido às dificuldades linguísticas foi inserida na construção civil, trabalhos de limpeza e mais recentemente na agricultura em trabalhos indiferenciados.

É de realçar que no âmbito do social, os imigrantes costumam relacionar-se entre si fechando-se um pouco à sociedade portuguesa (e não só) envolvente. É raro vermos um imigrante ser amigo/íntimo de um português, frequentando a sua casa, saindo com a sua família. Mesmo as relações entre o casal, sendo ele estrangeiro e ela portuguesa, são difíceis. Há diferenças culturais difíceis de ultrapassar, há aspectos difíceis de compreender. Os valores de base são diferentes, dizia-nos um dos entrevistados que tentou um casamento com uma portuguesa.

Aliás, relativamente ao casamento entre portugueses e imigrantes de Leste, costumam resultar os casamentos em que o homem é português e a mulher é estrangeira. Consideram que é mais fácil a integração na cultura portuguesa do que na sua cultura de origem, dado que esta é mais fria, rígida, distante e até autoritária do que a portuguesa. Por isso, os casamentos entre portugueses e estrangeiros são difíceis. Há barreiras ocultas difíceis de ultrapassar. Quando o homem é imigrante e a mulher é portuguesa, a relação não é pacífica. Por sua vez, quando o estrangeiro é a mulher, ela quer ficar a viver em Portugal, regra geral, e, como os portugueses são considerados mais afáveis e mais simpáticos do que os imigrantes de Leste, as mulheres preferem a vida facilitada de Portugal, comparativamente com a vida que levavam no seu país de origem.

Ainda no que respeita o relacionamento dos imigrantes da nossa amostra com pessoas de culturas diferentes, por exemplo, a brasileira ou a africana, realçamos a sua repulsa que pode estar ligada, por um lado, no caso dos africanos, à cor da pele, por outro lado, à desconfiança e resistência constantes que estes imigrantes apresentam e da qual têm consciência.

Em conversas informais, revelam ser a desconfiança uma das suas características que a vida no seu país natal desencadeou. A instabilidade, a violência, as máfias ligadas à corrupção, contribuíram para o nascimento deste sentimento de desconfiança. Deixar o seu país, a sua vida, a sua família só veio agudizar ainda mais este sentimento ao qual se alia a revolta de não conseguirem recuperar as suas vidas, confidenciam-nos.

Realçamos o facto de, por uma questão de confidencialidade, os sujeitos da amostra serem referenciados por ordem numérica. É desta forma que serão mencionados ao longo da investigação. Como dados da caracterização é indicado o género do sujeito,

assim como a idade, o país de origem, o tempo de estada em Portugal, a profissão no país de origem e aquela que exerce em Portugal.

Sujeito da amostra	Género	Idade	País de origem	Tempo de estada em Portugal (anos)	Profissão no país de origem	Profissão em Portugal
1	F	49	Bulgária	7	Operária fabril	Auxiliar em lar de idosos
2	M	45	Ucrânia	8	Médico	Servente de pedreiro
3	F	44	Ucrânia	7	Educadora de infância	Empregada de limpeza
4	F	45	Ucrânia	4	Operária fabril	Ajudante de lar
5	M	44	Ucrânia	8	Alfaiate	Desempregado
6	M	46	Moldávia	8	Soldador	Serralheiro
7	F	40	Ucrânia	8	Operária fabril	Operária fabril
8	F	57	Ucrânia	7	Médica	Empregada interna
9	F	38	Moldávia	9	Professora Escola Secundária	Monitora de Artes Teatrais
10	F	32	Arménia	10	Professora Inglês	Professora Inglês
11	M	51	Roménia	11	Professora Escola Primária	Desempregado

Tabela 1 : Caracterização da Amostra

Género

Analisando o Gráfico 1, verificamos que a amostra é constituída maioritariamente por indivíduos do sexo feminino (64%), comparativamente ao número de indivíduos do sexo masculino (36%).

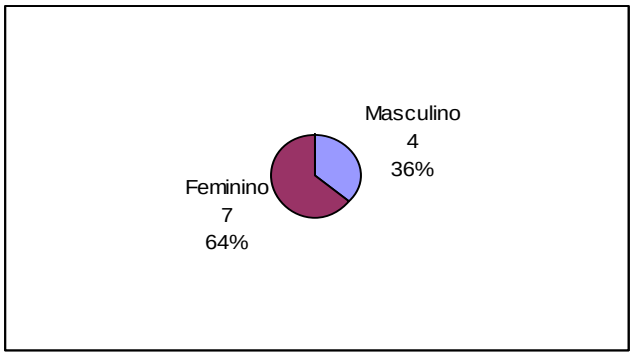

Gráfico 1 – Dados relativos ao género dos entrevistados

Idade

Quanto à idade, verificamos estar em presença de um grupo cuja faixa etária mais representativa se situa entre os 41 e os 45 anos (37%), seguida da faixa etária que medeia os 36 e os 40 anos (18%) e também a que medeia os 46 e os 50 anos (18%). Em igualdade de representatividade estão as faixas que medeiam os 30 e os 35 anos (9%), os 51 e os 55 anos (9%) e, por fim, estão os indivíduos que apresentam idades superiores a 56 anos (9%), conforme podemos verificar no Gráfico 2 apresentado abaixo.

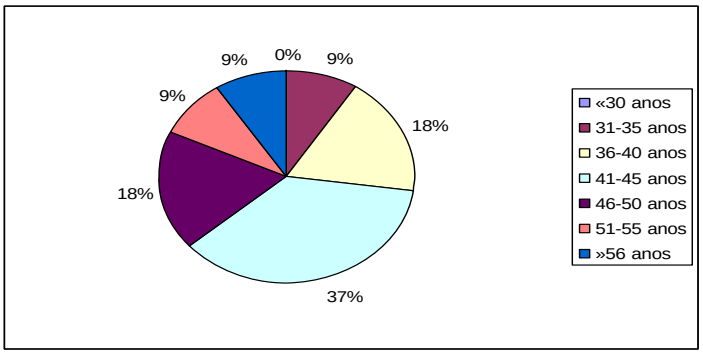

Gráfico 2 – Dados relativos à idade dos entrevistados

País de Origem

Relativamente ao país de origem, cujos dados se encontram inseridos no Gráfico 3, verificamos que a maior parte dos nossos entrevistados são oriundos da Ucrânia (55%), seguidos daqueles provenientes da Moldávia (18%) e em número igual os oriundos da Bulgária (9%), Roménia (9%) e Arménia (9%).

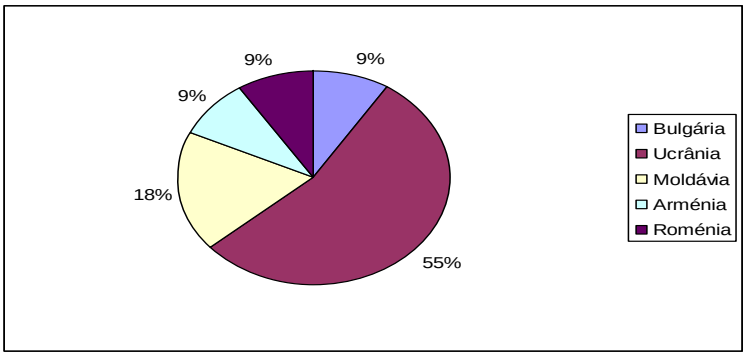

Gráfico 3 – Dados relativos ao país de origem dos entrevistados

Tempo de estada em Portugal

Analisando os dados do Gráfico 4 relativo ao tempo de estada em Portugal dos imigrantes entrevistados, verificamos que a maior parte deles (37%) se encontra a trabalhar e a residir em Portugal há cerca de 8 anos. Também uma fatia considerável (27%) chegou a Portugal há 7 anos atrás. 9% dos entrevistados estão em Portugal há 4 anos, assim como outros 9% chegaram há 9 anos, ainda 9% residem há 10 anos e, por fim, 9% chegaram há já 11 anos.

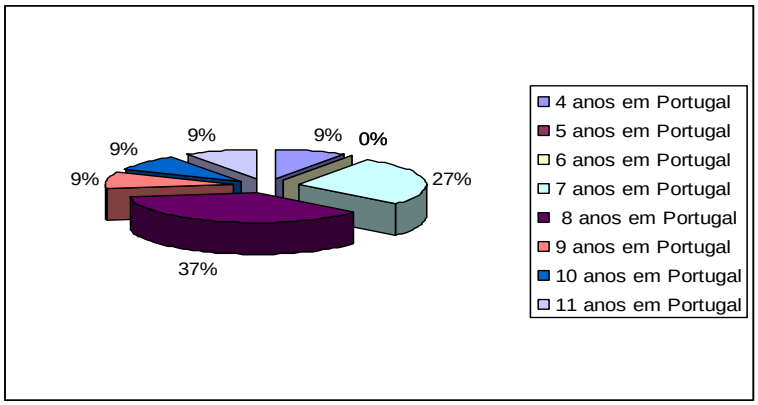

Gráfico 4 – Dados relativos ao tempo de estada em Portugal (em anos)

Profissão no país de origem

No que diz respeito às profissões exercidas no país de origem apresentadas no Gráfico 5, podemos constatar que quase empatados estão os entrevistados professores (28%) e os entrevistados operários fabris (27%), de seguida 18% dos entrevistados exerciam medicina no seu país de origem e em ponto de igualdade (9%) entrevistámos uma educadora de infância, um alfaiate e um soldador.

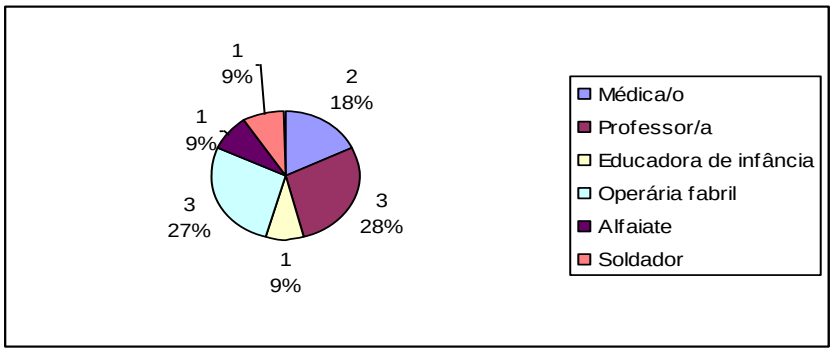

Gráfico 5 – Dados relativos à profissão no país de origem

Profissão exercida em Portugal

No Gráfico 6, podemos analisar, brevemente, as profissões desempenhadas pelos entrevistados em Portugal. 19% dos entrevistados trabalham num lar de idosos como auxiliares; 18% estão desempregados; os restantes 63% da amostra dividem-se pelas 7 categorias profissionais seguintes: 9% são serventes de pedreiro; 9% são empregados de limpeza; 9% são serralheiros; 9% são operários fabris; 9% são empregados internos; 9% são monitores de Artes Teatrais e, por fim, 9% são professores de Inglês.

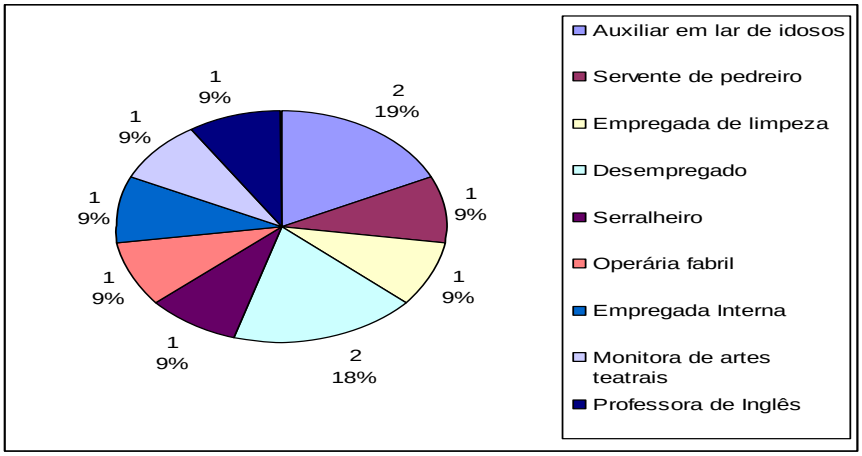

Gráfico 6 – Dados relativos à profissão em Portugal

2.3. Tarefas, tempos, meios, condicionantes e condicionalismos

O trabalho de recolha de dados iniciou-se em Janeiro com os contactos em presença e, posteriormente, com documento escrito (Anexo 1), com a sr.ª prof.ª Maria da Luz referindo os objectivos da nossa investigação e as necessidades que tínhamos. Informámos que estávamos a desenvolver um trabalho de pesquisa e que precisávamos de trabalhar com imigrantes adultos a frequentar o ensino/aprendizagem da Língua Portuguesa. Esta, por sua vez, mostrou-se bastante disponível para nos apoiar nesta investigação. Informou-nos, no entanto, da existência de uma única turma de "Portugal Acolhe" constituída por imigrantes oriundos do Leste da Europa, somente. Disse-nos que falaria com a professora que já se encontrava a trabalhar com o grupo e que nos informaria da sua receptividade.

De seguida, decorrida uma semana, dado que as aulas decorreram apenas às segundas e quartas-feiras, após a concordância da referida professora, falámos com a prof.ª Ana Sofia Mendes, docente do curso "Português para todos" a fim de iniciarmos os contactos com os adultos solicitando a sua participação na nossa investigação. Entregámos-lhe uma carta dirigida aos adultos e pedimos que lhes explicasse os objectivos do nosso trabalho (Anexo 2). Também esta docente revelou disponibilidade tanto para falar e motivar os adultos a participarem nesta investigação, como para os libertar do tempo da sua aula para poderem ceder-nos a entrevista.

Mais uma semana decorrida, apresentámo-nos aos adultos e solicitámos, uma vez mais, a sua participação realçando que sem ela não conseguiríamos prosseguir com a investigação. De imediato, após responder a algumas questões relacionadas com o âmbito da investigação, três adultos acederam ser entrevistados. Pedimos a autorização dos adultos para a utilização do suporte áudio para gravar as entrevistas e garantimos a confidencialidade dos nomes e dados. Também procurámos ir registando no bloco de notas alguns aspectos que considerámos importantes, que observámos no decorrer das entrevistas.

Realizámos, então, três entrevistas pré-teste. Assim que acabávamos uma entrevista, transcrevíamo-la para o papel a fim de evitar esquecimentos frutos do passar do tempo, mas acima de tudo para verificar se servia os propósitos do nosso trabalho. Esta tarefa desenrolou-se ao longo de cerca de um mês, uma vez que apenas fizemos entrevistas nos dias das aulas a fim de evitar que os adultos tivessem de se deslocar à escola propositadamente para a entrevista, facto que verificámos procuravam evitar.

Ajustámos as questões aos objectivos do trabalho, verificámos se davam resposta às questões da investigação e, posto isto, avançámos para as entrevistas definitivas. Esta tarefa desenvolveu-se ao longo de cerca de três meses. Conscientes do perigo de esquecimento de alguns aspectos importantes decorridos ao longo das entrevistas, logo que as efectuámos, transcrevemo-las. Deste modo, conseguimos evitar perda de informações e/ou esquecimento de determinados detalhes, embora nos tenhamos socorrido do bloco de notas. Esta é uma parte importantíssima do trabalho dado que ajuda à interpretação das respostas e, por conseguinte, à categorização dos dados. Pontualmente, para explicar ou tornar mais clara a ideia apresentada pelo entrevistado, acrescentámos observações da nossa autoria que colocámos entre parênteses curvos. Aconteceu em particular quando o entrevistado enunciou gestos que são utilizados de forma diferente em Portugal e no seu país, por exemplo.

Durante as entrevistas, as perguntas foram fluindo segundo o guião, mas também na sequência do discurso dos entrevistados. Cuidámos para que não se desse uma "fuga" aos objectivos desta nossa investigação e para que a entrevista servisse os fins para os quais estava destinada.

Após a sua transcrição, lemos cada entrevista com o intuito de perceber se os resultados obtidos serviam o objectivo do trabalho. Por vezes, a pergunta efectuada ao entrevistado carecia de ser reformulada ou reforçada para que este conseguisse clarificar as suas ideias, as suas respostas, situação que muitas vezes se ficou a dever às dificuldades linguísticas manifestas pelos nossos entrevistados.

De uma turma de dezoito adultos, onze acederam participar na nossa investigação. No final de cada entrevista, agradecemos aos adultos a sua disponibilidade e atenção e também entregámos em mão, à sr.ª prof.ª Maria da Luz, um agradecimento pelas instalações cedidas e pela atenção e disponibilidade com que sempre nos recebeu (Anexo 3).

Quando nos lançamos num trabalho desta dimensão e com este objecto de estudo, deparamo-nos com algumas limitações. Apontamos as mais relevantes:

- O homem é um ser social, complexo. Ele precisa de se relacionar com os seus semelhantes para comunicar, para evoluir, para se construir, se personalizar, porque é pela interacção com o que o rodeia que a aprendizagem tem lugar. Neste processo de construção e de relacionamento interpessoal sobressai o carácter e a personalidade de cada um e, muitas vezes, ocorrem até alterações em si mesmo e no outro, na sua maneira de ser e estar. A complexidade humana revela-se ainda mais surpreendente quando a ela juntamos a cultura. Estes são os factores que dão consistência a este nosso trabalho. O homem, a sua necessidade de comunicação, o que este transmite, ainda que de modo quase inconsciente, a sua cultura, o conhecimento ou ausência deste no que se refere à sua cultura e à cultura do outro são factores que, a nosso ver, se inter-relacionam de forma tão intrínseca que nos é difícil perceber quando e onde termina um e começa o outro.

- O conhecimento da língua do país de acolhimento é não só uma exigência social como uma condição necessária para a integração na sociedade. Embora os imigrantes oriundos do Leste da Europa tenham relativa facilidade na aprendizagem da Língua Portuguesa, esta é uma barreira das muitas que têm de ultrapassar. A verdade é que muitos destes imigrantes, num primeiro momento, optam por estudar a Língua

Portuguesa individualmente, recorrendo ao dicionário e a guias de conversação. Alguns, mais tarde, reconhecendo a insuficiência do método aplicado individualmente, frequentam cursos de ensino/aprendizagem da língua procurando colmatar dificuldades e complementar os seus conhecimentos.

Embora aqui estejamos a referir a barreira linguística, a verdade é que muitas das barreiras são ocultas e prendem-se com dificuldades também ao nível cultural. Importa referir que estes imigrantes são, na sua maioria, bilingues. Quase todos falam a língua do seu país de origem e também o russo.

- O tempo que, em virtude do referido no ponto anterior, nos parece sempre insuficiente para a exploração do tema.

2.3.1. Guião da entrevista

Apresentamos, de seguida, as perguntas que nos permitiram estruturar a entrevista que mantivemos com os sujeitos da nossa investigação:

Guião da entrevista
1. Quando veio para Portugal e para a formação, como comunicava com o formador e com os seus colegas da escola, do trabalho e até com as outras pessoas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?
1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.
2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?
2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

4.1. Descreva a situação.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

2.3.2. Questões da investigação e categorização dos dados obtidos

A partir das perguntas da entrevista, obtivemos respostas que precisámos categorizar para que os dados fossem tratados correctamente. Deste modo, apresentamos, no quadro abaixo, a categorização dos dados obtidos atendendo às perguntas da entrevista:

Dimensões	
Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural	**Integração de imigrantes em contexto social multicultural**
Categoria 1: Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal na integração de imigrantes em contexto educativo multicultural	**Categoria 1:** Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal na integração de imigrantes em contexto social multicultural
Subcategoria 1: Gestos simbólicos ou emblemas	**Subcategoria 1:** Gestos simbólicos ou emblemas
Subcategoria 2: Gestos ilustrativos ou ilustradores	**Subcategoria 2:** Gestos ilustrativos ou ilustradores
Subcategoria 3: Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas)	**Subcategoria 3:** Gestos indicadores do estado emocional **Sub – subcategoria 1:** Solidariedade portuguesa
Subcategoria 4: Diagramas	**Subcategoria 4:** Diagramas
Subcategoria 5: Imagens	**Subcategoria 5:** Imagens
	Subcategoria 6: Cronémia - Tempo dedicado às refeições
	Subcategoria 7: Aculturação do não-verbal

Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural	Integração de imigrantes em contexto social multicultural
Categoria 2: Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal na integração de imigrantes em contexto educativo multicultural	**Categoria 2:** Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal na integração de imigrantes em contexto social multicultural
	Subcategoria 1: Diferenças Interculturais **Sub – subcategoria 1:** Gestos simbólicos ou emblemas **Sub – subcategoria 2:** Paralinguagem / Prosódia **Sub – subcategoria 3:** Cronémia - Tempo de espera **Sub – subcategoria 4:** Aspecto exterior, vestuário, adereços e objectos pessoais **Sub – subcategoria 5:** Cosmética

Quadro 26: Categorização dos dados obtidos

CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 2

REDUÇÃO DOS DADOS E DISCUSSÃO

Conforme referimos no capítulo precedente, procurámos trabalhar os dados de natureza qualitativa porque o que ao nosso estudo importa são as palavras e não os números. Sendo um estudo de caso, os resultados obtidos, de capital importância, são descritivos e indutivos, característicos de uma amostra específica e, portanto, não generalizáveis. Tratando-se de uma investigação de carácter analítico interpretativo, é pela redução, categorização e discussão de dados que chegaremos às conclusões deste nosso estudo.

Considerando a quantidade de informação recolhida, o trabalho de redução e categorização dos dados revelou-se uma tarefa morosa e fastidiosa, embora com resultados imediatos. Miles & Huberman (1984b, citados por Mira, 2003) afirmam que " a redução e codificação dos dados qualitativos não é algo separado da análise mas uma parte que delimita, reduz, enfoca, põe de lado e organiza os dados de tal maneira que as conclusões finais podem ser extraídas e verificadas" (p. 319).

Portanto, descrever o processo seguido por nós para a redução e codificação dos dados não é simples. Tentaremos, contudo, resumi-lo.

Num primeiro momento, definimos a(s) Dimensão(ões) do nosso trabalho, ou seja, procurámos separar o universo educativo do universo social no que se refere à Integração de Imigrantes porque nos apercebemos que nem só o contexto educativo era fonte de informações, mas também o contexto social nos fornecia informações muito precisas e determinantes sobre a integração destes imigrantes, para além de que estes dois "mundos" são indissociáveis, sendo que um e outro se complementam e complementam a integração do sujeito.

De seguida, procedemos ao processo de categorização, ou seja, através de unidades de análise "quer dizer, palavras, frases ou conjunto delas com um sentido próprio em relação aos objectivos da investigação e procedentes dos dados da mesma" (Mira, 2003, p. 329) procurámos reduzir os dados obtidos de modo a que fosse mais fácil o tratamento da informação.

Na sequência do processo de categorização, apercebemo-nos que as categorias teriam de ser divididas em subcategorias e ainda, em situações pontuais levaram também à criação de sub – subcategorias.

1. As Entrevistas

1.1. Sistemas de categorias

Aqui, apresentamos as dimensões, as categorias, as subcategorias e também as sub – subcategorias que permitiram o tratamento de dados resultantes das entrevistas realizadas aos onze entrevistados da nossa amostra.

Importa salientar que nos quadros apresentados aquando a categorização dos dados, os espaços em branco indicam que o entrevistado, no decorrer da entrevista, não se lembrou de nenhuma informação para a qual remetia a questão. Informamos ainda que os nomes que ocasionalmente surgem mencionados ao longo da categorização dos dados são fictícios de modo a proteger a identidade dos nossos entrevistados.

Portanto, da análise de conteúdo das entrevistas resulta o presente Sistema de Categorias.

2. Dimensões, Categorias e Subcategorias

2.1. Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural

2.1.1. Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal em contexto educativo multicultural

A categoria 1 respeita os *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* e, nesta categoria, dividida em várias subcategorias, conforme veremos imediatamente a seguir, os entrevistados indicam as diferentes maneiras de comunicar de forma não-

verbal, quer em contexto educativo quer em contexto social multicultural, que utilizam quando ainda não falam a Língua Portuguesa.

Nos quadros abaixo apresentados, podemos verificar as várias subcategorias resultantes desta categoria 1. Alertamos para o facto da dimensão educativa ser tratada separadamente da dimensão social, ou seja, o universo educativo ser tratado em separado do universo social (do mundo do trabalho e da vida social em última instância) isto porque os dados resultantes de uma situação e de outra podem ser e são, por vezes, diferentes.

2.1.1.1. Subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas

E1	
E2	[…] quando professora explica com gestos, mímica…. Gestos com mão, com boca, apontando… […] Por exemplo, ela quer dizer mesa, ela aponta. […]
E3	
E4	Para pessoa que fala, mais fácil explicar com gestos. Também é mais fácil para outra pessoa. […] Em Portugal muito mais gestos do que Ucrânia, porque os portugueses também usam mais gestos do que nós e nós já está habituados.
E5	
E6	
E7	
E8	Os gestos […] o apontar para as coisas facilitam muito, pois, pois…
E9	Apontar com o dedo indicador utilizo muito e depois pode ser com a cabeça em relação às direcções, com os olhos. Desconheço outras formas de comunicar, para além dos gestos […]
E10	Eu logo desde o início tentei apanhar português, mas quando não sabia nada, gestos, mostrar, apontar nas coisas….[…] com os objectos… Apontar para o objecto.
E11	

Quadro 27: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural ; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas

Nesta primeira subcategoria, intitulada *Gestos simbólicos ou emblemas,* os entrevistados revelam uma forma de comunicação não-verbal por eles utilizada em contexto educativo quando alguma dificuldade de entendimento da mensagem se faz sentir.

Ora, em contexto educativo, muitas vezes a professora, e também os alunos, "apontam" para determinado objecto para melhor expressar a sua mensagem. Estas são situações referidas pelos nossos entrevistados E2, E8, E9 e E10. Acrescentam que estes gestos facilitam muito a sua forma de comunicar. Apontar para um determinado objecto é referido como uma forma acessível de se fazer entender.

O entrevistado E4 acrescenta ainda que em Portugal se recorre muito mais ao gesto do que na Ucrânia, facto ao qual já se habituou. Mesmo eles já recorrem com maior frequência ao gesto pela facilidade de comunicação que possibilita. Recordemos que a população da nossa amostra é oriunda do Leste da Europa, gente considerada fria e contida pela ausência de gestualidade na sua cultura.

Há ainda um entrevistado, E9, que vai mais longe ao afirmar desconhecer outras formas de comunicação não-verbal para além dos gestos que facilitem a comunicação quando em presença num país que não o seu.

2.1.1.2. Subcategoria 2 - Gestos ilustrativos ou ilustradores

E1	Nós mostrávamos com pernas e mãos, era com gestos. […] Por exemplo, para comer mostrava-se com a mão em frente da boca, tal como para beber e dormir. […]
E2	[…] quando professora explica com gestos, mímica…. Gestos com mão, com boca […] Isto ajuda perceber.
E3	Por exemplo, para andar ela levanta e andava […] E também os gestos como quer mostrar comer, beber […]
E4	
E5	Por exemplo, andar, eu levanto e anda… Isso ajuda a perceber coisas.
E6	
E7	
E8	Ah, professora faz gestos […] por exemplo, anda para trás e para a frente para explicar coisas.
E9	Sabia poucas palavras, tentei por palavras mal ditas ou por gestos mostrava as coisas.
E10	Era mais os sentidos: o ouvir, o ver, o falar, o tocar… Por exemplo, para ir a num sítio, digo nome do sítio e depois com gestos direita, esquerda, virar, parar…
E11	

Quadro 28: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural ; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 2 - Gestos ilustrativos ou ilustradores

Conforme referimos, os gestos, neste caso, os *Gestos ilustrativos ou ilustradores,* são também frequentemente apontados como facilitadores da comunicação entre pares quando existe a dificuldade linguística. Na verdade, quase todos nós os usamos com frequência para ilustrar o que vamos dizendo.

Recorrendo à comunicação não-verbal, em particular aos *Gestos ilustrativos ou ilustradores,* os indivíduos conseguem entender-se mutuamente, conforme sugerem os nossos entrevistados E1, E2, E3, E5, E8, E9 e E10.

Também é de referir o auxílio destes gestos quando um sujeito fala, quer dizer, muitas vezes, principalmente quando indicamos as direcções a seguir para tomar um determinado caminho, acompanhamos o discurso oral de *Gestos ilustrativos ou ilustradores* por considerarmos, tal como o nosso entrevistado E10 afirma, facilitadores da compreensão da mensagem.

2.1.1.3. Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas)

E1	
E2	
E3	[…] E depois foi uma vez que nós não percebemos uma palavras, ela mostrava pessoa chorar, pessoa alegre e todos sentidos ela mostrar […] e depois nós já percebemos o que significava cada palavra.
E4	
E5	
E6	
E7	
E8	
E9	
E10	
E11	

Quadro 29: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas)

No que refere a subcategoria 3, intitulada *Gestos indicadores do estado emocional,* apenas um entrevistado referiu que, por vezes, e como recurso, a professora recorreu a este tipo de gestos para mostrar sentimentos.

Os *Gestos indicadores do estado emocional* são também *Contributos Positivos da Comunicação Não-Verbal* no que refere a *Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural,* uma vez que ajudam à compreensão dos estados de espírito, sensações e sentimentos que, de outra forma, poderiam ser de mais difícil explicação. Assim, observando no rosto a expressão do sentimento, da sensação que queremos mostrar, o imigrante poderá chegar a um entendimento mais rápido da mensagem veiculada do que com outros suportes não-verbais.

2.1.1.4. Subcategoria 4 - Diagramas

E1	Também usávamos desenhos em papel e no quadro, era mais fácil […] As coisas que não se vê faz com desenhos.
E2	[…] Professora fez […] desenhos, palavras sinónimos que estuda em casa. Isto ajuda perceber.
E3	[…] Se professora já não consegue explicar, ela consegue explicar com palavras e com gestos, mas pessoas não consegue entender, professora já com […] desenhos no quadro, ela já percebe o que é.
E4	
E5	Escola, professora […] faz desenhos no quadro. […] Também […] desenhos eu pode fazer […] Isso ajuda a perceber coisas. Para mim, quando eu não consigo explicar, eu faço um desenho.
E6	[…] fazia num papel (desenhos). Na escola, eu pergunta "Significa, faz favor?" […] Às vezes faz desenho no quadro.
E7	Às vezes fazer desenho […]
E8	Ah, professora faz […] desenhos […] […] os desenhos, […] facilitam muito, pois, pois…
E9	Ainda hoje, se a pessoa não percebe certas palavras, podemos fazer desenhos ou mostrar num livro ou num desenho "Eu quer isto" e aponta para o desenho […]
E10	Eu logo desde o início tentei apanhar português, mas quando não sabia nada […] Com um desenho […]
E11	

Quadro 30: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural ; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 4 - Diagramas

Quanto à subcategoria *Diagramas,* a maioria dos nossos entrevistados, à excepção do entrevistado E4 e do entrevistado E11, afirma tratar-se de uma forma de comunicar que muito contribui para a *Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural.* Na verdade, sempre que a professora ou os alunos não conseguem

exprimir-se por palavras, sinónimos (que não servem o propósito desta nossa investigação), ou gestos, os *Diagramas* são o seu principal recurso.

Verificamos que os diagramas são utilizados principalmente para explicar ideias, objectos, coisas que não estão ao nosso alcance visual.

Os nossos entrevistados E3 e E5 defendem que só quando o *Gesto* não surte o efeito desejado, avançam para o *Diagrama*. Este é um recurso opcional ao Gesto porque implica ter à mão um auxiliar de escrita: papel e caneta.

Também os *Diagramas* são vistos pelo Entrevistado E8 como *Contributos Positivos da Comunicação Não-Verbal* e facilitadores da *Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural.*

Consideramos que, graças ao carácter universal dos *diagramas*, estes ajudam à compreensão de informações, facilitando a interacção de sujeitos de diferentes nacionalidades, proporcionando a *Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural.* Mesmo quando pretendemos ensinar algo que não existe em todas as culturas, poderemos recorrer ao desenho para esclarecer e mostrar ao outro do que estamos a falar. Por exemplo, a gastronomia é bastante diferente em alguns países. Caso queiramos partilhar uma receita, poderemos ter de recorrer aos *diagramas* para mostrar determinado ingrediente, caso o recurso ao *gesto* não dê resultados.

2.1.1.5. Subcategoria 5 - Imagens

E1	
E2	[…] Escola, professora levou jornais e mostrou para nós palavras, isto flores, isto casa, isto animais... […]
E3	
E4	
E5	
E6	
E7	
E8	
E9	Ainda hoje, se a pessoa não percebe certas palavras, podemos fazer desenhos ou mostrar num livro ou num desenho “Eu quer isto” e aponta para o desenho […]
E10	
E11	

Quadro 31: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto educativo multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 5 - Imagens

No decorrer das entrevistas, ainda alguns entrevistados recordaram que também o recurso a *Imagens* de um livro, de um jornal, de uma revista são *Contributos Positivos da Comunicação Não-Verbal.*

Mostrar uma imagem permite, portanto, passar a mensagem com facilidade, porque se nem todos os gestos são universais, as imagens têm um poder, diríamos, unificador na partilha e apresentação de ideias, objectos, mensagens…

Ter um livro com imagens à mão poderá ser facilitador da comunicação entre sujeitos com nacionalidades e necessidades linguísticas diferentes.

2.2. Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural

Conforme referimos, recolhemos dados e tratámos o contexto educativo separado do contexto social, porque nos pareceu facilitar o tratamento da informação quer do ponto de vista da nossa investigação quer porque também aos entrevistados foi mais fácil separar as situações.

Importa aqui referir que todos os nossos entrevistados aprenderam a Língua Portuguesa no dia-a-dia, no trabalho e na sociedade e, só após algum tempo de estada em Portugal, em alguns casos, alguns anos, conseguiram alcançar as condições que lhes permitem ir à escola. Sentem que é uma lacuna no seu curriculum e consideram a aprendizagem da língua do país que os acolhe imprescindível para a sua total integração.

O facto de só passado algum tempo de estarem a residir em Portugal poderem ir à escola foi um lamento manifestado pelos nossos entrevistados no momento da realização da entrevista, ou mesmo, em alguns casos, já fora do contexto da entrevista, por considerarem importante esclarecer este facto. Receavam estar a falsear dados que, na verdade, não estariam totalmente correctos.

Nós pensávamos que estes imigrantes tinham chegado a Portugal e tinham sido encaminhados, talvez pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF), para cursos de aprendizagem da Língua Portuguesa. Mas, na verdade, são eles quem procura a formação. À chegada a Portugal não deve ser fácil isso considerando o choque inicial,

dadas as inúmeras diferenças ao nível da cultura, do clima, da alimentação, da arquitectura dos imóveis e atendendo ao facto de não falarem e entenderem uma única palavra em português.

Logo, é no trabalho que estes nossos imigrantes aprendem a falar português. E nem todas as empresas estão alerta para os cursos de Língua Portuguesa que existem na sua área. Convenhamos também que, por vezes, felizmente, casos pontuais referidos em contexto informal pelos nossos entrevistados, é conveniente às empresas que esta mão-de-obra não saiba falar a língua. Deste modo, poderão ser explorados.

Em resumo, é graças a amigos, colegas de trabalho, vizinhos e até pelos senhorios que tomam conhecimento da existência de determinados cursos de formação e aprendizagem da Língua Portuguesa que procuram frequentar a fim de suprimirem dificuldades linguísticas e de integração. Consideram que a integração estará assegurada quando conseguirem falar a Língua Portuguesa sem incorrecções.

Nesta sequência, apresentamos, de seguida, as categorias e subcategorias obtidas pelo tratamento dos dados recolhidos aquando a realização das entrevistas.

2.2.1.Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal em contexto social multicultural

2.2.1.1. Subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas

E1	[…] Apontavam para as coisas […]
E2	
E3	[…] Patroa entrava na cozinha e ou mostrava com o dedo (apontava) ou com alguns gestos que ela precisava. […] E aquele colega que trabalha comigo na cozinha, ela sempre ensinava, mostrava essas palavras por gestos, porque foi tudo por gestos. […] No início, se os portugueses não usarem gestos eu nunca sabia falar português. Os gestos ajuda a perceber as coisas […] Os gestos ajudar para nós comunicarmos. Por exemplo, patrão ou colega apontavam para faca, colher e eu, próxima vez, já sabia.
E4	
E5	[…] Também usamos gestos, mais do que palavras.
E6	Cheguei ao trabalho e encarregado foi mais gestos. […] Gestos ajudam muito. Mas quando eu não sei uma palavra, eu vou fazer até chegar aquela.

E7	No trabalho, por exemplo "Vem comigo." e minha colega faz o gesto, "Vamos comer." E ela faz gesto. […] Gestos. Colega trazer cheque e fazer gesto dinheiro, ela dizer "Olga, isto é dinheiro." (e fazia o gesto – polegar e indicador deslizam um no outro repetidamente). Também ela dizia "Olga, isto muito bom." E fazia gesto (polegar levantado, esticado para cima). […] Gestos mais fácil para aprender língua. Gestos ajuda muito para explicar porque não posso falar.
E8	Os gestos […] o apontar para as coisas facilitam muito, pois, pois… […] mesmo antes de ir para a escola.
E9	[…] ainda hoje, se vais numa pastelaria também apontas e dizes "Olha, eu quero este doce", vou apontando até agora. Apontar com o dedo indicador utilizo muito e depois pode ser com a cabeça em relação às direcções, com os olhos.
E10	
E11	Quando cheguei […], apontava,. […]

Quadro 32: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal ; Subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas

A maioria dos nossos entrevistados afirma que os *Gestos simbólicos ou emblemas* são grandes *contributos positivos da comunicação não-verbal* com vista a *integração de imigrantes em contexto social multicultural.*

Os *gestos simbólicos ou emblemas* ajudam a perceber as mensagens e são facilitadores da comunicação *em contexto social multicultural* quando a língua não é a mesma. Por exemplo, apontar para um objecto quando a ele nos estamos a referir é uma forma alternativa à comunicação verbal de comunicação entre as pessoas, conforme referem os entrevistados E1, E3, E5, E6, E7, E8, E9 e E11. Também o esfregar os dedos indicador e polegar para simbolizar dinheiro está carregado de significado, enuncia o entrevistado E7. Quando era a altura de receber o seu vencimento, o patrão ou algum colega de trabalho trazia o cheque e informava o nosso entrevistado de que aquilo era dinheiro e era nessa altura que esfregava o dedo indicador no dedo polegar para a frente e para trás repetidamente. Se, num primeiro momento, o entrevistado estranhou e não percebeu o significado de tal situação, pela repetição, num segundo momento, reparou que sempre que se fala em dinheiro se faz o gesto simbólico e percebeu o seu significado. Estes e outros gestos frequentemente utilizados são considerados gestos simbólicos ou emblemas porque, como o nome indica, simbolizam o que se está a dizer, significam por si só.

Os colegas de trabalho, os patrões e até os senhorios são os agentes que ensinaram e ensinam aos nossos entrevistados o que as palavras significam, mostrando e

apontando para os objectos, inserindo-os no mercado de trabalho, ajudando-os a desempenhar correctamente as suas funções, facilitando as suas relações sociais e, em última instância, proporcionando a sua integração, segundo os entrevistados E3, E6 e E7.

Os entrevistados E3, E6, E7 e E8 partilham a opinião que certos gestos, tais como o apontar, principalmente, ajudam à comunicação e que, sem o recurso constante a estes, os imigrantes ainda não conseguiriam entender e falar português. Mesmo antes de irem para a escola, foram os gestos agora categorizados que trataram, em grande parte, da sua integração, da sua compreensão da Língua Portuguesa.

Também no contexto social, apontar para determinada pessoa ou objecto pode ser facilitador da comunicação, defende o entrevistado E8.

Ainda o gesto simbólico de "Ok" é mencionado como sendo utilizado com relativa frequência. Sempre que algo de positivo acontece, o recurso ao movimento do dedo polegar direito erguido para cima é quase automático. Também no país de origem do entrevistado E7 este gesto é usado, o que não causou estranheza.

O sinal de chamamento "Vem", por exemplo, é utilizado frequentemente. Chegada a hora do almoço ou pausa para refeição ligeira, os colegas de trabalho chamavam o nosso entrevistado, quer oralmente quer através do movimento da mão, e acompanhavam a frase com o nome dele, o que também facilitava a comunicação dado que, ouvindo o seu nome, sabia que a ele se dirigiam (E7).

Agora que já se encontra em Portugal há alguns anos, o nosso entrevistado E9 defende que de entre todos os *Gestos simbólicos ou emblemas* o mais utilizado é, sem dúvida, o apontar.

2.2.1.2. Subcategoria 2 - Gestos ilustrativos ou ilustradores

E1	No trabalho, colegas ensinaram gestos para levantar pessoas, vestir primeiro braço doente de pessoas com problemas, para onde sentar ou deitar. […] mostravam como fazer, por exemplo, pegavam esfregona e mostravam como fazer. […] Os senhorios mostravam coisas. […] Eles saltavam da cadeira para mostrar como andar, com as mãos. […]
E2	[…] Eu vi pessoas trabalha e faz igual. […]
E3	Fora da escola […] Falavam e faziam os gestos, mostravam "direita, esquerda", eu percebi muito bem, eles explicaram muito bem.
E4	

E5	[…] Para explicar este coisa, por exemplo, eu via colega fazer e depois fazer igual. […] Gestos sempre ajuda. Quando eu quer explicar muito bem, eu uso gesto. […] Também … mostrar coisas…. Por exemplo, andar, eu levanto e anda… Isso ajuda a perceber coisas. Também, agora quando quero explicar faço gestos.
E6	
E7	Trabalho eu também, ela faz e eu depois faz igual. […]
E8	Se precisava ir […] para nossa igreja. Fiquei no Metro […] depois encontrei algumas polícias, cheguei ao pé delas e só perguntei uma palavras "igreja" e gesto "Onde está?". Eles explicaram com gestos. Tem de subir, ir na rua para frente, alguns gestos eu já sabia, depois voltar à esquerda ou à direita.
E9	Até mesmo se a pessoa fala, há pessoas que acompanham com gestos para concretizar. […] é impossível conheceres aquela linguagem toda, os gestos ajuda na realização do teu trabalho, tu tens de ser rápida.
E10	
E11	No início, no meu trabalho, mostrava tens de fazer assim, assim. Falava muito pouco, mas entendia o patrão, o que ele estava a dizer. […]

Quadro 33: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 2 - Gestos ilustrativos ou ilustradores

Os *gestos ilustrativos ou ilustradores* são dos mais apontados pelos nossos entrevistados. É quase unânime que estes gestos são facilitadores da comunicação e da integração de sujeitos numa sociedade multicultural considerando o recurso constante a este tipo de sinais.

Na verdade, os entrevistados E1, E2, E5, E7 e E11 referem que ver fazer para repetir de seguida é um bom método de aprendizagem de uma língua, de uma tarefa e facilita a interacção entre as pessoas quer no trabalho quer em casa.

Os colegas de trabalho e os senhorios, donos da casa que arrendaram, são referidos pelos entrevistados E1, E5, E7 e E11. Graças a eles, os imigrantes aprenderam o trabalho que desempenham e também adquiriram competências linguísticas e sociais.

Portanto, mostrar os objectos, mostrar como se faz o trabalho, demonstrar o que se está a dizer são *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* e, em última instância, são facilitadores da *Integração de imigrantes em contexto social multicultural.*

2.2.1.3. Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas)

E1	Ajudava portugueses muito sorrir.[…]
E2	
E3	Portugueses sorrir sempre.
E4	
E5	
E6	
E7	
E8	
E9	
E10	Os homens portugueses são muito sorridentes, muito mais do que na Arménia.
E11	[…] Sorriso depende, sorriso pode não ser sincero. Na Roménia, aquele que está a sorrir tens de ter cuidado…

Quadro 34: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas)

O sorriso dos portugueses é considerado por alguns dos nossos entrevistados como um acto de bem receber. Está ligado a uma simpatia que, segundo o entrevistado E11, poderá ser duvidosa. Mas, nem todos pensam assim, como é o caso dos entrevistados E1, E3 e E10.

O facto de os portugueses mostrarem sempre um sorriso no rosto é entendido por grande parte dos imigrantes como um dos *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* que facilita a sua integração porque de certa forma os abraça, os envolve, os acarinha. O imigrante sente que está integrado, é aceite na sociedade porque é recebido de forma simpática e este facto contribui positivamente para o seu bem-estar.

O sorriso é um bálsamo para a alma de quem o emite e, principalmente, para quem o recebe que se sente envolvido e compreendido pelo outro que não o julga, ao invés, o ajuda nas suas necessidades e procura a sua integração, o seu bem-estar consigo próprio e com um meio que não é o seu.

É claro que nem todos os sorrisos são autênticos. Também existe o sorriso trocista, mas esse apresenta característica próprias e está muito mais ligado a características intrínsecas ao indivíduo do que directamente relacionado com a cultura.

O povo português é conhecido por ser afável com os estrangeiros, os portugueses são esforçados na integração desses sujeitos. Costumamos receber com um sorriso nos lábios. Em poucos países do mundo se encontra um povo tão acolhedor e preocupado

com o próximo. Tem a fama de receber bem e também de fazer por entender o outro, quer verbalmente quer através de elementos não-verbais. É, portanto, um povo bastante solidário. Arriscamo-nos a dizer que somos mais solidários com os estrangeiros do que com os nossos. Seja como for, o povo português tem boa reputação junto dos povos de outros países, facto histórico mencionado, por exemplo, n'*Os Lusíadas* de Luís de Camões, obra toda ela dedicada a enaltecer os feitos dos navegadores e do povo português.

2.2.1.3.1. Sub - subcategoria 1 - Solidariedade portuguesa

E1	[…] Facilitava que o hábito de ajudar os estrangeiros. […] Os portugueses não se importavam de ajudar, de ouvir nossa língua tão perfeita (tom irónico!), aceita-nos assim mesmo falando mal. Pois, muito tolerante, aceitam vários estrangeiros com uma tolerância bastante….
E2	
E3	Portugueses sorrir sempre. As pessoas ficaram muito autênticas, ajudaram muito quando precisava. Consegui entrar na sociedade portuguesa com facilidade, acho eu.
E4	
E5	
E6	Na meu caminho, foi muitas pessoas boas, ajudava para falar.
E7	Mas português sempre boa pessoa porque sempre ajuda. Português mais explicar, para mim, português muito ajuda muito.
E8	Nunca maltratada como estrangeira. Eu acho que o gente do Portugal são excelente para tratar bem com estrangeiros. Estou surpreendida tão bem, tão bem. Eu gosto muito dos portugueses.
E9	
E10	
E11	O que ajudou muito foi a mentalidade dos portugueses que aceitaram, tiveram paciência com nós. Não sei se os romenos aceitavam tão bem os estrangeiros. Também nós fazemos por trabalhar bem. Pode dizer que agradeço aos portugueses, sempre encontramos pessoas educadas e dizemos que a educação começa na família. […]

Quadro 35: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 3 - Gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas); Sub - subcategoria 1 - Solidariedade portuguesa

No que refere a Sub - subcategoria 1 - *Solidariedade portuguesa*, os nossos entrevistados E1, E3, E6, E7, E8 e E11 elogiam a tolerância dos portugueses para com os estrangeiros que não falam correctamente a Língua Portuguesa, a ajuda constante e a

disponibilidade para resolver as dúvidas do imigrante, a autenticidade e boa vontade com que tais actos são efectuados, a alegria em ensinar a língua, a correcção sempre pronta sem carácter penalizador, a educação e a paciência …

Consideramos então que a *Solidariedade portuguesa* é outro dos *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* facilitador da *Integração de imigrantes em contexto social multicultural,* porque, provavelmente, nem todos os povos aceitam e convivem de forma pacífica com os estrangeiros que não sabem falar a sua língua, que têm hábitos diferentes e que, algumas vezes, são apontados de quererem roubar postos de trabalho ou gerar violência. Ora, o que acontece não raras vezes é que estes imigrantes estão a desempenhar funções muito abaixo das suas habilitações académicas e profissionais que, também não raras vezes, os portugueses não querem desempenhar. Eles apenas querem sobreviver e, se possível, amealhar algum dinheiro para regressar à sua vida, à sua família e ao seu país natal. Do país de acolhimento, apenas pedem respeito pela sua condição!

2.2.1.4. Subcategoria 4 - Diagramas

E1	[…] Fazíamos desenhos quando era difícil. […]. […] Os senhorios mostravam coisas, ajudaram com […] desenhos com papel e caneta também.
E2	
E3	Mas quando eu entrei em Portugal, entrei a trabalhar como empregada na cozinha, não sabia nada, batata, cenoura, nada, nada! Patroa […] às vezes desenhava no frigorífico com mão para mim entender e para mim aprender português […] os desenhos ajudaram muito […]
E4	
E5	Trabalho, por exemplo, eu queria martelo, eu fazia desenho martelo, depois eu já ele disse só uma vez e eu já sabia próxima vez. […] Rui fazia para mim desenhos. […] Também […] desenhos eu pode fazer… mostrar coisas […] Isso ajuda a perceber coisas. Para mim, quando eu não consigo explicar, eu faço um desenho.
E6	Cheguei ao trabalho e encarregado […] Também fez desenhos e isso eu muito ajudei.
E7	
E8	[…] os desenhos, […] facilitam muito, pois, pois…
E9	Sabia poucas palavras […] podemos fazer desenhos […] num desenho "Eu quer isto" e aponta para o desenho […]
E10	Também utilizo desenhos […]
E11	Só para mostrar trabalho, fazia desenho, mas pouco.

Quadro 36: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 4 - Diagramas

Também nesta subcategoria, tanto os senhorios como os patrões e colegas de trabalho são mencionados pelos entrevistados E1, E3, E5 e E6. Na verdade, tendo estas pessoas uma lidação mais próxima dos nossos entrevistados, ensinam-lhes a Língua Portuguesa, as palavras de que mais necessitam no seu dia-a-dia. Ensinam-lhes vocabulário, ensinam-lhes como desempenhar as suas tarefas, contribuem para o seu bom desempenho pessoal e profissional. Os desenhos feitos em papel ou em outros suportes servem ainda de intermediários da mensagem entre eles.

Há até quem afirme, o entrevistado E5, que quando não consegue explicar o que pretende, faz um desenho. Considera que, através dos desenhos, os outros vão conseguir entender a sua mensagem, afinal os objectos e a sua projecção no papel não têm grandes variações de cultura para cultura.

Se na vida social os desenhos são de extrema importância enquanto elementos não-verbais com poder de mensagem, no contexto profissional, eles podem contribuir activamente para o correcto desempenho das tarefas.

2.2.1.5. Subcategoria 5 - Imagens

E1	
E2	
E3	
E4	
E5	
E6	
E7	
E8	
E9	
E10	Também utilizo desenhos, vou buscar ao livro e mostro. Cartões com imagens, associar uma imagem com a palavra, com o nome […]
E11	

Quadro 37: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 5 - Imagens

O nosso entrevistado E10 recorre por vezes à imagem apresentada em livros, cartões e procura assim estabelecer uma relação imagem/nome.

Embora reconheçamos a utilidade da imagem, a verdade é que apenas um dos nossos imigrantes a referiu como sendo um recurso da Comunicação Não-verbal, um dos *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* facilitador da *Integração de imigrantes em contexto social multicultural.*

Na verdade, a imagem é um excelente recurso quando em situação de sala de aula, contudo, em contexto social, não é costume fazermo-nos acompanhar de livros, revistas, jornais ou ainda outros suportes que possibilitem a apresentação de uma imagem na altura em que é necessário expressar determinada ideia, revelando-se um *Contributo Positivo da Comunicação Não-verbal* facilitador da *Integração de imigrantes em contexto social multicultural* pouco utilizado no contexto em análise.

2.2.1.6. Subcategoria 6 - Cronémia - Tempo dedicado às refeições

E1	Outra coisa que é muito típica: os portugueses, como ligam muito aos almoços, à comida…. Como explicar?!.... Isto ajudou-nos a ser mais calmos. Na hora de almoço e jantar, parar e não ligar nada. Achamos bom hábito. […]
E2	Aqui, comida como lei. Meio-dia todos param. Ucrânia ou Rússia, fábricas param, comida igual, mas como vida família meio-dia precisas parar, lá não. Aqui essa coisa melhor! Tem aqui muitas coisas precisa trazer lá. Comida aqui tem boa, muito boa.
E3	Mas Ucrânia não existe um sistema assim: almoço pára tudo. No trabalho, há, em casa, não tenho uma hora certa, pode comer uma vez todo o dia. Cá meio dia almoçamos todos. Isso é positivo.
E4	Ucrânia, quando estou em casa não tenho hora almoço, comes quando tens fome ou tens tempo.
E5	Por exemplo, se eu tenho trabalho para acabar eu vou acabar e só depois vou almoçar, português não faz assim. Ele tem hora de almoço 1 hora. Ucrânia, de férias, já faz como Portugal, porque mais melhor regime, isto muito bom para saúde como sempre na mesma hora, mais disciplinar, organizar dia.
E6	
E7	Nós pode não almoçar.
E8	Vida é muito apertada na Ucrânia. Quando entro, começo a trabalhar e só quando tenho fome fechamos a porta e bebemos o chá e comemos a sandwich e começamos a trabalhar. Hora sagrada para almoço não há como aqui. Mas é boa para saúde, parar.
E9	
E10	Lá, não se faz hora fixa para almoço. Cá é sagrado! Nós até ríamos dessas horas quando meus pais cá vêm, Portugal pára à uma hora porque toda a gente tem de

	almoçar. Tu não podes fazer nada, não podes telefonar a ninguém a essa hora porque Portugal está parado. É verdade. Lá não é assim. E só fazemos uma refeição completa: se almoçamos bem, já jantar não ligamos muito.
E11	

Quadro 38: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 6 - Cronémia - Tempo dedicado às refeições

Uma característica apontada aos portugueses é a importância dada às refeições. A alimentação é muito importante. Regra geral, entre nós, portugueses, há um tempo destinado às refeições, do qual não abdicamos. Temos um tempo dedicado à refeição quer estejamos a trabalhar quer estejamos em casa ou de férias. Também é verdade que adoramos comer fora de casa. O restaurante é um bom sítio para um jantar de amigos.

Entre os nossos imigrantes entrevistados E1, E2, E3, E5 e E8 esta devoção portuguesa às refeições, ao tempo que lhes dedicamos, é muito salutar. Nas suas culturas, tal não acontece, pelo menos não com este rigor português. Também preferem receber em casa a sair para comer fora. Consideram a casa o ambiente propício para as reuniões entre amigos.

Esta característica portuguesa contribuiu para uma vida tranquila dos imigrantes, conforme refere o entrevistado E1. Ajudou-os a serem mais calmos e a esquecer os problemas, pelo menos, enquanto comem.

O entrevistado E2 revela ainda o carácter de obrigatoriedade que a comida tem na sociedade portuguesa. Não deixa de referir que a comida portuguesa é muito boa, realça ainda que, para além da comida, outros aspectos bastante positivos da cultura portuguesa precisam ser exportados para o seu país.

Para além do já referido, um aspecto diferente relativamente à cultura da Ucrânia é o número de refeições que os portugueses fazem. Os nossos entrevistados E2, E3, E5 e E8 consideram bastante positivo comer várias vezes ao dia e com horas certas para a dita refeição, aspecto que nos seus países de origem é descurado.

De extrema importância, é a organização do dia de trabalho contemplando uma paragem para a refeição, defende o entrevistado E5. Trata-se de um melhor regime alimentar, salienta o entrevistado E8. Também os hábitos alimentares são diferentes, conforme salienta o entrevistado E10. O entrevistado E2 refere a qualidade das refeições portuguesas.

Na Arménia, apenas uma refeição é completa, segundo o entrevistado E11. Também não há um período destinado à refeição. O entrevistado e a sua família riem porque na hora de almoço nenhum assunto se resolve, todos os estabelecimentos estão fechados. No entanto, fazem um saldo bastante positivo desta atitude portuguesa, consideram-na bastante sensata.

Considerámos o *Tempo dedicado às refeições* como um dos *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* porque consideramos que neste tempo os nossos entrevistados interagem com os seus colegas, aprendem a língua, a cultura e os hábitos portugueses procurando, conforme vimos, aplicar à sua vivência aspectos da cultura portuguesa uma vez que os consideram bastante positivos, visando deste modo a integração.

2.2.1.7. Subcategoria 7 - Aculturação do não-verbal

E1	[…] Já mudámos ou misturámos alguns coisas português e búlgaro. […]
E2	[…] Maneiras diferente, mas já muito Leste aprendeu igual com português. […] Por exemplo, você vai morar outro sítio, outro país mais tempo, não só ano e meio, você também aprende mesmo automático faz as coisas igual esse país. Tem aqui Leste e como elas entram aqui já muito tempo, elas tem maneira como portuguesa, só não portuguesa porque cabelo dela, fisionomia, face … mas maneiras, tudo português.
E3	
E4	
E5	Se calhar porque eu quero aprender todas as maneiras como em Portugal, primeiro porque para mim interessante e eu quero viver em Portugal, eu uso já gestos português. […] Eu digo muita vez "Eh pá!" e faz isto (costa da mão direita bate na palma da mão esquerda), agora. Agora eu já faz muito coisa com Portugal.
E6	
E7	Eu já vestir igual aqui. Mãe diz eu estar diferente. […] Filhos veste igual português, só pela cara ver pouco diferente. Família está a fazer igual português. Já habituámos, já gostámos.
E8	
E9	As pessoas de lá já notam uma forma diferente quando nós falamos a nossa língua, dizem que temos uma maneira estranha de falar. Podemos dizer que involuntário fazemos como os portugueses e nós não notamos, só os outros. Quando fui última vez na Moldávia, na farmácia eu tinha a mala assim (à tiracolo) e pus a mão assim (na cintura) e minha sobrinha disse que parece de um filme e ela gostou, a postura, a maneira […] […] por exemplo, o meu marido parece um português, tem a maneira portuguesa.[…] depois vês as pessoas como estão vestidas, fazes igual não para

	copiar, mas para sentir melhor.
E10	Eu, quando estou aqui, sinto sempre que sou diferente, mas quando vou para a Arménia sinto que eu tenho já algumas coisas portuguesas. Há um processo de aculturação, inconsciente, não é de propósito. E também faço entoação mais alto, mesmo quando estou a falar arménio.
E11	Já mudei de…. Esqueço minhas maneiras, habituamos a Portugal.

Quadro 39: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 1 – Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 7 - Aculturação do não-verbal

Decidimos incluir na categoria 1 intitulada *Contributos Positivos da Comunicação Não-verbal* uma subcategoria intitulada *Aculturação do Não-verbal* uma vez que os nossos entrevistados E1 e E2 revelaram ter já adoptado atitudes, hábitos, costumes e comportamentos típicos dos portugueses. Consideramos estar na base desta sua atitude quase inconsciente uma *Integração de imigrantes em contexto social multicultural.*

Embora o nosso entrevistado E2 reconheça ainda maneiras diferentes entre portugueses e imigrantes, a verdade é que, após algum tempo em território português, o imigrante tende a assumir determinados comportamentos que até então lhe eram desconhecidos, tal como sustenta o entrevistado E5.

Mesmo ao nível do vestuário, o nosso entrevistado E7 assume gostar da forma de vestir prática e descontraídas dos portugueses e adopta-a também para si e para os seus filhos.

Actualmente, quando está de férias e regressa ao país natal, a família do nosso entrevistado E9 repara nas diferenças que se fazem notar ao nível do vestuário, da postura corporal e também no tom da voz que agora é ligeiramente mais subido em volume.

Ainda o entrevistado E9 argumenta que sofre um processo de aculturação, involuntário, mas que o leva a sentir-se menos diferente, causa-lhe um sentimento de pertença, de igualdade. A *Integração de imigrantes em contexto social multicultural* começa a ganhar terreno. O que o nosso entrevistado defende é que há um esquecimento involuntário das suas maneiras, das suas características, registando-se uma adopção das maneiras dos portugueses. Quando questionado acerca de diferenças culturais, defende a ideia de que quanto mais tempo está em Portugal, menos consciência tem das diferenças, porque assume a maneira portuguesa.

2.2.2. Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal em contexto social multicultural

2.2.2.1. Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais

As *Diferenças Interculturais* são a principal fonte de confusão e dúvida quando comunicamos com sujeitos de culturas diferentes. Algumas são não-verbais e, de certo modo, *contributos negativos da comunicação* na medida em que baralham e desorientam os imigrantes relativamente à mensagem passada pelo outro. Por vezes, por desconhecimento da cultura do outro, podemos ser ofensivos e, mais uma vez, inibir, retrair o outro, face à nossa intenção de comunicar.

Já no enquadramento teórico desta investigação apresentámos uma listagem de gestos com significados diferentes de cultura para cultura. Alguns deles foram mencionados pelos nossos entrevistados e serão por nós tratados enquanto *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal.*

Nesta sub – subcategoria 1 intitulada *Gestos simbólicos ou emblemas* procurámos analisar todos os elementos mencionados pelos entrevistados e que são considerados *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal* dada a subcategoria 1 *Diferenças Interculturais* promotora de dificuldades de integração considerando as confusões e/ou desconhecimento que algumas vezes motivou.

As *Diferenças Interculturais* são potenciais fontes de conflito, uma vez que podem provocar relativo mal-estar entre os sujeitos quando desconhecedores da cultura do outro. No caso desta nossa investigação, os imigrantes depararam-se com algumas diferenças ao nível do significado de determinados gestos, nomeadamente, e este facto causou, em algumas ocasiões, situações de desconforto. Felizmente, o povo português revela características, diríamos, integradoras dos imigrantes que são geradoras de um sentimento de pertença ou pelo menos de associação ao grupo. Portanto, os nossos imigrantes não sentiram que, mesmo quando houve confusão ou mal-entendido relativamente a determinada situação ou tarefa, fossem discriminados, ofendidos ou

gozados por parte dos portugueses – tratámos já neste trabalho, enquanto *Contributo Positivo da Comunicação Não-verbal*, a *Solidariedade portuguesa* por ser referida e elogiada pelos entrevistados.

2.2.2.1.1. Sub – subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas

E1	Por exemplo, há muitas diferenças. Nós para dizer "Não" viramos cabeça contrário de vocês, muitas vezes foi confusão. Às vezes, percebia-se contrário. Depois explicava-se que não é assim. Às vezes tinha de fazer alguma coisa e fazia o contrário ou fazia e não era para fazer. Acontece muitas vezes, acontece com quase todos. Também eu faço isto para dizer que estou farta (mão passa em frente à garganta) e os portugueses fazem assim (passa a mão por cima da cabeça).
E2	Uma vez Pedro já quase 5 horas, patrão chamou, fez isto gesto (mão direita voltada para baixo, agitando os dedos para baixo, para chamar alguém) e Pedro foi embora. Outro dia, patrão diz "Pedro, ontem eu chamou. Porque tu fugiste?" Confusão. Pedro percebeu "Até amanhã." E foi para casa.
E3	[…] isto também é diferente porque nós mostramos para beber, eu posso dizer "eu quero beber água", mostra assim (Portanto, na Ucrânia faz o jeito do copo e em Portugal faz como se fosse uma garrafa. Será mais ou menos essa a diferença.) Para comer também os portugueses mostram assim "comer" (gesticulam com os dedos, fazem jeito aos dedos para mostrar que vão comer) e nós faz assim (como se levasse uma colher à boca). […] Há gestos diferentes. Por exemplo, "Cheio", quando fomos meu marido bomba gasolina para encher, ele mostrou assim "Cheio" (a mão na horizontal passa frente à garganta) e meu filho, disse "Ó pai, Portugal e Espanha não fazem assim, eles fazem assim (passa o braço por cima da cabeça). Português usa muito quando quer dizer "é um prato muito bom" e fez assim, nós nunca usamos disto (dedos indicador e polegar agarram a orelha direita). Eu percebi porque ele falou, se ele só faz gesto e não mostrava o prato eu não percebia. "Chamar" faz de uma maneira diferente, isto é, os dedos para baixo e nós fazemos assim, dedos para cima, achei estranho, pensei "O que quer dizer isto?".
E4	Alguns gestos diferentes. Eu não percebi, primeira vez, depois perguntei. Por exemplo, aquele gesto "Muito saboroso" (dedos polegar e indicador apertam orelha direita) Ucrânia não existe. Outro gesto não existe este (dedos da mão direita unidos e a mão movimenta-se em diagonal para a esquerda e para direita, normalmente para indicar a uma criança que pode apanhar uma palmada). Não percebi, perguntei e senhora explicou. Ah, este gesto também não existe (mão direita passa em frente à cara da pessoa que fala para indicar que a outra não percebe nada do que se está a falar, actualmente acompanhado da expressão "dah!").
E5	Início, trabalho tinha muitos confusões porque eu não percebia o que dizer. Poucas vezes. Depois vi Rui fazer e já não faz mal. Também algum gesto diferente. Português faz muito gesto.

	Por exemplo, isto gesto (mão direita, dedos juntos, agita-se 2 vezes para cima e para baixo, acompanhado da frase "Levas tau-tau!", dirigido a crianças) não sei o que significa. Lá não existe, meu amigo explicou para mim. […] Gesto roubar aqui (mão direita e os dedos rodam juntos da esquerda para a direita fazendo uma espécie de onda), lá nunca não encontrei. […] Primeira vez vi este gesto pensei que tu estás dormir (mão direita aberta passa em frente à cara, actualmente acompanhado do som "dah"), depois percebi não era. Na Ucrânia não há. Olha, isto não existe (mão direita esticada para a frente agita-se para um lado e para o outro para indicar "mais ou menos"), eu agora já pensei.
E6	Eu não percebi primeira vez que vi este gesto (indicador e polegar seguram a orelha direita para indicar que o prato é óptimo), agora eu já percebi. Agora um gestos aqui, quando eu vai passar com carros e eu tem prioridade só que eu pára e diz "faz favor.", tu passas com carro e "Obrigada." (levanta mão direita aberta para agradecer), no meu país não se faz isto, não se faz assim. Isto quer dizer "Pára.", ele pode dizer obrigado com cabeça, ele passa. Não tem problema nenhum, não precisa que ele diga para mim "Obrigada".
E7	Gesto diferente. Isso "Muito bom" (polegar e indicador tocam a orelha enquanto os outros dedos ficam esticados), português muito dizer, nós fazemos muito comida muito bom (e faz o gesto ucraniano: a língua passa pelos lábios). Minha colega explicou. Meu filho às vezes faz, na Ucrânia não usa (passa mão direita aberta à frente da cara e acompanha com o som "dah").
E8	Alguns gestos não existe. Um gesto muito português que lá não é habitual (os dedos indicador e o polegar tocam-se apertando a orelha) significa "Muito bom", já aprendi. Por exemplo, isto não existe (bater com as mãos abertas uma na outra, ora na palma ora na costa da mão), agora sei significa "Não importa". Primeira vez não percebi, depois com palavras e gesto percebi. Na Ucrânia, este gesto (Mão aberta passa em frente à garganta) significa "Cheio, farta de comer". É diferente, aqui passa mão por cima cabeça.
E9	
E10	Havia gestos que não percebia: dedo indicador puxa a pálpebra do olho para baixo) que significa esperto; […] Por exemplo, prato é bom, delicioso (dedo a puxar a orelha) não existe lá isto; reparei nesse gesto há pouco tempo, lá não existe (mão a passar em frente à cara para indicar não estás a ver, acompanhado do "dah"); Por exemplo, havia um que eu achei muito ofensivo porque na Arménia é uma asneira, é o figo (fazer figas) e quando as pessoas faziam, eu ficava "Mas porque é que eles me fazem isso?" e depois eu perguntei e fiquei a perceber que não é mal. Lá é mandar a pessoa à ….; Fiquei baralhada com o gesto da figa, não percebia e não tinha feito nada para merecer esta ofensa. Fiquei assustada e depois perguntei, depois comecei a ver aqueles medalhões que têm a figa e aí é que eu percebi que não pode ser ofensivo. Na Arménia também temos muitos gestos que não existem cá. Por exemplo, eu digo "A minha vida está a correr muito bem" e bato na madeira 3 vezes para não dar mau-olhado; se me dizem "Ah! O teu menino está tão bonito!", na Arménia nós beliscamos 3 vezes o rabinho. O número 3 afasta o mal, dá sorte, protege. Acho que tem a ver com a religião, a Santíssima Trindade.

E11	Foi muito difícil… Havia gestos que não percebia e perguntei "Diz de outra maneira, troca outra palavra", outra coisa igual. Também quando fizeram este gesto (dedos indicador e polegar agarram a orelha para indicar que um prato é muito bom), eu percebi porque pensei "Aqui se mete coisas boas" e então liguei. É como um brinco, uma coisa muito boa.

Quadro 40: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 1 - Gestos simbólicos ou emblemas

Importa relembrar que as informações que surgem entre parênteses curvos são da nossa autoria e têm como objectivo elucidar acerca dos dados fornecidos pelos nossos entrevistados no momento da entrevista. O caderno de notas, revelou-se de extrema importância nestes momentos. Também os nomes apresentados são fictícios de modo a conferir a confidencialidade dos sujeitos.

Salientamos ainda que o entrevistado E10 se encontra a residir em Portugal há cerca de dez anos, está casada com um cidadão português e possui habilitações literárias superiores, motivo pelo qual o seu discurso é tão fluente, comparando com os restantes entrevistados.

- **"Não / Sim"**

Tanto a afirmação como a negação têm representação não-verbal através de ou movimentos da mão, no caso da negação somente, ou através de movimentação da cabeça. Na grande maioria das culturas, quando viramos a cabeça para a esquerda e logo a seguir para a direita queremos dizer "Não", por sua vez, se agitamos a cabeça para cima e para baixo, queremos dizer "Sim". Na Bulgária, por exemplo, estes gestos têm significado contrário ao por nós exposto, ou seja, movimentando a cabeça para cima e para baixo, os búlgaros estão a negar e virando a cabeça para a esquerda e para a direita, estão a afirmar.

Embora esta diferença exista somente entre Portugal e a Bulgária não se registando entre os restantes entrevistados, a verdade é que, muitas vezes, foi gerador de confusão. O entrevistado E1 tinha dificuldade em perceber a mensagem que lhe estavam a passar porque a informação "Sim" e "Não" entrava em conflito na sua cabeça.

Por diversas ocasiões, o gesto levantou a dúvida e ou a tarefa ficava por realizar ou realizava o que ainda não era solicitado. De novo, colegas e patrões lhe ensinavam

que esse gesto significava “Sim”, movimentando a cabeça para cima e para baixo, e esse outro, movimentando a cabeça para a esquerda e para a direita, significava “Não”.

Agora que o imigrante está em território português há já alguns anos, essa diferença já foi assimilada e só quando está muito distraído é que ainda a dúvida se levanta.

De qualquer maneira, em momento algum, os nossos entrevistados referiram ter sido repreendidos agressivamente por não terem entendido o que lhes era pedido para fazer, pelo contrário, salientam a paciência e amabilidade com que os portugueses sempre os ensinaram e mostraram como fazer o trabalho ou resolver as suas dúvidas, aspecto do qual fomos tomando nota no caderno de notas. De facto, o caderno de notas permitiu-nos confirmar e/ou infirmar o que os entrevistados diziam, pela sua postura, pelo tom da sua voz… aspectos que esqueceríamos se não os tivéssemos registado no decorrer da entrevista.

- **“Adeus / “Vem cá.””**

Também o gesto entendido como forma de chamamento, em Portugal, gerou confusão pela diferença de execução entre as várias culturas, afirmou o entrevistado E2.

Quando a mão direita, geralmente, está com a palma virada para baixo e os dedos mexem para trás e para a frente, o sujeito está a chamar alguém. Em certos países, este é o gesto utilizado para as despedidas, para o “Adeus”, argumenta o entrevistado E3.

Este gesto foi, de facto, gerador de dúvida. A posição dos dedos é determinante, diríamos. O nosso entrevistado E6 observa que em Portugal o gesto de chamamento se efectua com a palma da mão voltada para baixo, os dedos agitando para trás e para a frente (duas vezes, normalmente). No seu país de origem, este gesto português tem como significado “Adeus”.

Normalmente, os portugueses fazem “Adeus” agitando o braço e mão direitos para a esquerda e para a direita, mas também há portugueses que se despedem esticando o braço direito um pouco para a frente e mexendo somente os dedos para trás e para a frente. As crianças, regra geral, despedem-se deste modo.

Concluímos que também este gesto pode ser um dos *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal* podendo dificultar a *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.*

- **"Pára. / Obrigado."**

Uma característica ainda entendida como *Diferença Intercultural* diz respeito ao emblema, aplicado para os significados "Pára! / Obrigado". Descrevendo uma situação no tráfego, o nosso entrevistado E6, alerta para o facto de querendo agradecer, no seu país, podermos fazê-lo com a cabeça, movimentando-a para baixo uma única vez. Em Portugal, o que este verificou é que os sujeitos agradecem, por exemplo, a cedência de passagem, levantando a mão direita aberta para que o outro veja a sua gratidão, o que no seu país é utilizado para que o outro pare e possa ele passar à vontade. Grande confusão se deu na cabeça do nosso entrevistado quando pela primeira vez em Portugal se deparou com o agradecimento dos portugueses pela cedência de passagem com o sinal de "Pára" do seu país.

Mais, atendendo ao facto de não ter havido um desentendimento entre os condutores, de apenas um ter cedido passagem ao outro, tal facto, por si só, não obriga a que um "Obrigado" aconteça, refere o entrevistado.

Nós entendemos esta *Diferença Intercultural* como um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal* que pode ser impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural,* pelas dificuldades de entendimento desta característica cultural por parte dos nossos imigrantes. Consideramos mesmo que, de certo modo, pode ser gerador de um conflito interior dos imigrantes que procuram manter a sua cultura e assimilar o máximo da cultura do país de acolhimento para que a sua integração possa ter lugar.

- **"Figas"**

Quando, em Portugal, estamos a torcer por uma equipa num jogo de futebol, por exemplo, podemos fazer figas. Deste modo, procuramos trazer boa sorte para alcançarmos os nossos objectivos. Para além disso, se passamos por alguém de quem

não gostamos e temos receio que nos faça mal, podemos também fazer figas para afastar o mau-olhado, a inveja que essa pessoa possa sentir de nós.

Um dos nossos entrevistados (E10) alerta-nos para o facto deste gesto ser ofensivo em alguns países tal como a Arménia. Lá, fazer figas é um gesto bastante ofensivo.

No início, o nosso entrevistado E10 ficou muito baralhado, não tinha feito nada de grave para ser ofendido. Mais tarde, observou que algumas pessoas traziam no fio, pendurado ao pescoço, uma figa e percebeu que não podia ser ofensivo. Também acabou por perguntar e explicaram-lhe o significado.

Uma vez mais, deparamo-nos com um gesto que pode ser impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.* Consideramo-lo também um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal,* visto desta forma.

- **"Bater na madeira para afastar o mau-olhado"**

O nosso entrevistado E10 aponta como *diferença intercultural* o gesto "Bater na madeira para afastar o mau-olhado". Diz que por cá ainda não o verificou. Em Portugal também se faz este gesto com este mesmo significado.

Associado ao "Bater na madeira para afastar o mau-olhado" surge o gesto "Beliscar para afastar o mau-olhado" e, se considerámos o primeiro também já usual entre os portugueses, desconhecemos que o segundo tenha lugar entre nós. É então mais um dos *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal,* na nossa perspectiva.

- **"Beliscar para afastar o mau-olhado"**

Na Arménia, este gesto protege a pessoa da inveja que os outros possam sentir. Repetido por três vezes, o beliscão terá para os arménios (E10) o poder que a figa tem entre os portugueses.

Consideramos que o beliscão não é bem visto entre os portugueses porque revela um carácter punitivo pela dor que lhe está subjacente.

De facto, a crença de que a religião protege os fiéis das invejas e do mau-olhado não é novidade entre os homens. É frequente associarmos a repetição de determinado gesto a um aspecto religioso por considerarmos que assim estaremos protegidos. O facto

de beliscar por três vezes para afastar o mau-olhado poderá estar ligado à religião e à Santíssima Trindade, refere o entrevistado.

Ainda por se tratar de uma *Diferença Intercultural*, consideramo-lo um dos *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal.*

- **"Cheio / Estou farto!"**

O gesto passando a mão direita aberta, na horizontal, em frente da garganta ou por cima da cabeça já nos tinha deixado alerta pelo facto de apresentar significados diferentes consoante a cultura, isto já no enquadramento teórico desta nossa investigação.

Ora, se na Ucrânia e na Bulgária, para dizer "Cheio", o sujeito passa a mão direita aberta, na horizontal, em frente da garganta, noutras culturas, tal como a portuguesa, este gesto tem um significado de índole agressiva, é utilizado numa situação problemática, um desentendimento grave que leva um dos sujeitos a ameaçar o outro de morte por meio deste gesto, referem os entrevistados E1, E3 e E8.

Em Portugal e também em Espanha, conforme refere um dos nossos entrevistados (E3), para indicar que estamos cheios, fartos de determinada situação, passamos a mão direita, aberta, na horizontal, por cima da cabeça.

Embora também este gesto tenha gerado confusão junto dos nossos imigrantes E1 e E3, a verdade é que, neste momento, estão já seguros da diferença. Curiosamente, nenhum dos entrevistados refere ter sofrido qualquer tipo de represália quando efectuou o gesto passando a mão em frente à garganta, tal podia ter sido interpretado pelos portugueses como uma ameaça.

Registamos então uma *Diferença Intercultural* de extrema importância que pode ser geradora de conflito dificultando a *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.*

- **"Comer e beber"**

Incluído ainda nas *Diferenças Interculturais* encontramos *Gestos simbólicos ou emblemas* que estão relacionados com hábitos alimentares. Comer e beber são necessidades básicas que todos precisamos conhecer e saber fazer entender ao outro

quando viajamos para outro país, porque muitas vezes são utilizados gestos diferentes para estas necessidades comuns a todos os seres vivos.

O nosso entrevistado E3 faz-nos um retrato das diferenças. Se em Portugal, para "comer" o sujeito leva os dedos juntos em direcção à boca, na Ucrânia faz o jeito de uma colher. Também no que o "beber" respeita, o gesto é diferente. Em Portugal, faz-se o jeito de uma garrafa apontada para a boca, na Ucrânia faz-se o jeito de um copo.

Embora os gestos simbólicos "comer e beber" sejam diferentes de cultura para cultura e por esse motivo tenham sido por nós incluídos na subcategoria *Diferenças Interculturais*, estes são referidos enquanto diferença e não tanto enquanto impedimentos da integração. Os colegas sempre lhe explicaram o significado e o nome das coisas. Caso os colegas de trabalho não tivessem um papel tão activo junto do imigrante, este e outros gestos, certamente, poderiam ter sido impeditivos do bom entendimento entre os sujeitos e até impeditivos da inclusão social.

Da nossa parte, recordando a entrevista, sentimos esta observação mais como o constatar de uma *Diferença Intercultural*, contudo não podemos deixar de analisar que estes gestos, pela sua diferente execução, poderiam ter sido impeditivos da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.*

No caso particular dos imigrantes da nossa amostra observámos, quer no decorrer das entrevistas, quer em conversas informais, que estes imigrantes são bastante observadores, estão sempre a reflectir sobre o que os rodeia. Estas características permitem-lhes estabelecer ligações entre os mais variados assuntos, através de um raciocínio que para nós portugueses parece complexo, descodificando com relativa facilidade a mensagem que o outro lhe procura passar. Isto aplica-se também no que respeita os gestos. Mesmo que não perceba o significado de determinado gesto, o imigrante primeiro observa e tenta perceber o que aquilo queria dizer e só em última instância procura a ajuda do outro. Tal facto prende-se com a chamada *barreira oculta* existente entre as diversas culturas e que torna a integração social em contexto multicultural complexa e nem sempre de fácil concretização.

- **"Prato muito bom"**

Talvez possamos considerar este gesto um gesto tipicamente português. Arriscamo-nos até a dizer que surge associado à importância atribuída à comida, já

mencionada pelos nossos entrevistados. Na verdade, todos os portugueses usam ou já usaram este gesto simbólico para indicar que o prato estava óptimo, muito saboroso, um manjar dos deuses. Contudo, este gesto não é conhecido por todo o mundo, tal como afirmam os nossos entrevistados E4, E6 e E7.

Na Ucrânia, para indicar que a comida é muito saborosa, os sujeitos passam a língua pelos lábios. Deste modo, o interlocutor sabe que o prato está saboroso. Chegados a Portugal, os entrevistados E8 e E10 aperceberam-se da diferença ou porque, entretanto, lhes foi explicada, ou porque acompanhados do prato e pela repetição do gesto, associaram as ideias.

Um dos nossos entrevistados (E11) faz uma observação bastante perspicaz. O raciocínio que desenvolveu para perceber o gesto é deveras interessante: se nas orelhas se colocam jóias, quando aplicado o gesto a um prato, o nosso entrevistado depreendeu que a comida seria deliciosa, caso contrário, não seria este o gesto simbólico aplicado, mas outro que denunciasse a fraca qualidade da refeição, quem sabe se não através de uma expressão do rosto, franzindo o nariz, por exemplo. No enquadramento teórico desta investigação, no Capítulo 2, página 65, de acordo com Pease (2006), havíamos já apresentado o significado deste sinal das mãos. Aí, nenhum dos significados aponta para o raciocínio efectuado pelo nosso entrevistado.

Portanto, apesar da diferença, este é um gesto difícil de esquecer. Quase todos os entrevistados o referiram como uma diferença que, de início, causou alguma estranheza, mas que, com o passar do tempo, reconhecem e entendem como gesto típico português. É, sem dúvida, um aspecto cultural muito *sui generis*.

Provavelmente resultado do processo de aculturação também já mencionado, a verdade é que os nossos imigrantes já recorrem aos gestos portugueses para se fazerem entender. E, se, de início, o recurso aos gestos era pontual, agora, decorridos uns anos da sua estada em Portugal, os utilizam quase como nativos. Considerando a vontade manifesta por alguns deles de ficar a residir entre nós, é normal que vão procurando adequar a sua comunicação à cultura em que procuram inserir-se.

Atendendo à *Diferença Intercultural* e as dúvidas daí resultantes no que este gesto respeita, considerámos também este gesto um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal* dificultando a *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural*, pelas dúvidas que suscitou, conforme já mencionámos, mas também pelo

aspecto inerente à cultura portuguesa que o caracteriza, ideia defendida pelos entrevistados E3, E7, E8, E10 e E11.

- **"Tau-tau"**

Outro gesto, chamemos-lhe "Tau-tau" porque é usado quando uma criança se comporta mal e corre o risco de ser punida, provavelmente com uma palmada no rabo, é mencionado pelos entrevistados E4 e E5. Apresenta-se também como uma *Diferença Intercultural*, como um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal*, porque não existe nos países de onde os nossos entrevistados E4 e E5 são provenientes e foi de difícil entendimento, no início. Em Portugal, é um gesto frequente entre educador e educando e, normalmente, usado quando o educador desespera com o mau comportamento do seu educando. É característico de um ambiente familiar, não sendo frequente nas escolas, entre professor e aluno adolescente.

Mais tarde, porque uma senhora no caso do primeiro entrevistado (E4) e um dos colegas de trabalho no caso do segundo entrevistado (E5) explicou o significado ao nosso entrevistado, ele percebeu o gesto, mas continuou a estranhar dado que esse gesto não tem lugar no seu país.

Reforçamos uma vez mais o papel que a comunidade e os colegas de trabalho desenvolvem junto destes imigrantes que, junto deles, procuram descobrir as diferenças, os aspectos culturais característicos do país de acolhimento por forma a conseguirem uma integração pautada pela aceitação e entendimento da cultura dos portugueses, procurando evitar ofender e/ou desrespeitar os hábitos, costumes e tradições dos portugueses que tão bem os acolhem.

- **"Tás a ver?!"**

Este é talvez o gesto simbólico mais recente a entrar na cultura portuguesa. De momento, todos os jovens, e também já os menos jovens influenciados pelos primeiros, fazem este gesto – a mão direita passa em frente à cara da pessoa que fala para indicar que a outra não percebe nada do que se está a falar - normalmente, acompanhando com um "dah" que é entendido como "Tás a ver?!", lembram os nossos entrevistados E4, E5, E7 e E10.

De facto, se na Ucrânia, este gesto não existe, a Portugal chegou há muito pouco tempo, diríamos. Contudo, a sua utilização é já bastante difundida, considerando que todos somos influenciados por estas características que, a nosso ver, se prendem com a evolução da língua e que, neste caso, se faz acompanhar de um gesto ilustrador do que se vai dizendo.

Também por não existir no país de origem dos imigrantes, levantou dúvidas *social multicultural.* Considerámo-lo, portanto, *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal.*que poderiam ou poderão ser impeditivas da *Inclusão de imigrantes em contexto*

- **"Mais ou menos"**

Ainda um emblema que, por não existir no país de origem do nosso entrevistado E5, pode ser impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.* Trata-se do "Mais ou menos" utilizado quando alguém nos pergunta como temos passado e respondemos através do gesto, balanceando a mão direita aberta para a esquerda e para a direita, querendo dizer que não temos passado nem bem nem mal, temos andado "Mais ou menos".

É mais um gesto desconhecido do nosso imigrante. Após algum tempo em Portugal, ele já reconhece o significado de certos gestos e, portanto, já não estranha. Contudo, no início, o choque e a estranheza eram constantes.

Nesta medida, consideramo-lo também um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal* porque poderia ter sido ou poderá ser de futuro impeditivo da integração de imigrantes num contexto social multicultural.

- **"Não importa"**

À semelhança do gesto "Mais ou menos", o gesto "Não importa" pode ser também impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural,* considerando que não existe no país deste nosso entrevistado. Acontece entre os portugueses quando um está aborrecido e diz ao outro que "Não importa" batendo com as mãos abertas uma na outra, ora na palma ora na costa da mão. Diríamos que é um gesto associado a um estado de desânimo do sujeito relativamente ao tema conversado.

Perante tal gesto, o nosso entrevistado E8 apercebeu-se de que não percebia o significado do gesto porque este não existe no seu país. Mais tarde, considerando o contexto em que o gesto era feito, compreendeu que estava relacionado com o "Não importa" que o sujeito demonstra relativamente ao assunto conversado.

Consideramo-lo também um dos *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal* que pode ser impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural* pelos motivos já defendidos.

- **"Roubar"**

Outro gesto diferente entre Portugal e a Ucrânia respeita o ilustrador empregue pelos portugueses como símbolo de roubar. Curiosamente, apenas um dos entrevistados (E5) se lembrou deste gesto que nunca viu no seu país natal.

É, portanto, um gesto que pode ser impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.* Pela estranheza e desconhecimento que pode causar junto dos imigrantes, pode ser entendido como *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal.*

- **"Esperto"**

O emblema que entre os portugueses significa "Esperto", efectuado pelo dedo indicador direito que puxa a pálpebra do olho direito para baixo, é também desconhecido de um dos nossos entrevistados (E10). Não existe no seu país de origem. Pode ser, portanto, impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural* porque os imigrantes desconhecem o seu significado.

Consideramo-lo um dos *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal* enquanto *Diferença Intercultural* manifesta.

- **"Dor de cotovelo"**

O sinal simbolizando "Dor de cotovelo" é tão frequente entre os portugueses que quase o fazem de forma automática. Não precisamos falar, basta este gesto – a mão direita em jeito de concha esfrega o cotovelo esquerdo – e logo percebemos que o assunto é a inveja que alguém sente relativamente a determinado assunto ou pessoa. O

nosso entrevistado E10 diz mesmo que é um gesto português que ele ainda não viu em qualquer outro sítio.

Interessante é verificar que, o nosso entrevistado refere também o medo, para além da inveja, como significado para este gesto. Nós, enquanto nativos, consideramos que o medo pode ser representado por outro gesto - dedos da mão direita unidos e o polegar a bater nos dedos unidos. Não entendemos que o gesto "Dor de cotovelo" possa também significar medo, não recordamos nenhuma situação em que tal possa ser assim interpretado.

Pelo seu carácter único e pela *Diferença Intercultural* que evidencia, atribuímos também a este gesto a categoria de *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal,* porque pode ser impeditivo da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural.*

Em resumo, podem ser *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal* os seguintes *Gestos simbólicos ou emblemas,* uma vez que os seus significados podem ser traduzidos imediatamente por palavras, são frequentes quando o silêncio é necessário, enunciados pelos nossos entrevistados:

- "Não / Sim"
- "Adeus / "Vem cá.""
- "Pára. / Obrigado."
- "Figas"
- "Bater na madeira para afastar o mau-olhado"
- "Beliscar para afastar o mau-olhado"
- "Cheio / Estou farto!"
- "Comer e beber"
- "Prato muito bom"
- "Tautau"
- "Tás a ver?!"
- "Mais ou menos"
- "Pára! / Obrigado."
- "Não importa"

- “Roubar”
- “Esperto”
- “Dor-de-cotovelo”

2.2.2.1.2. Sub – subcategoria 2 - Paralinguagem / Prosódia

E1	
E2	
E3	
E4	Nós falamos sempre com voz calma e meu patrão falava sempre com mulher com voz alta. Isto, para nós, é estranho. Ele não é mau! Ele não mal-educado, isto já percebi isto é maneira dele falar. Depois alguns dias ele também falava comigo assim e eu já estava habituada. Ele dizia “Tu não saber fazer assim, tu és loira.” E brincar com este maneira. Só na minha terra ninguém não faz este maneira, se patrão faz isto assim para ti é mal-educado e pessoa fica triste. Agora isto não é mal, é maneira.
E5	
E6	
E7	
E8	
E9	Por exemplo, o tom da voz, a fonética é diferente e, quando meu filho já falar bem português, eu pensar ele estar a ralhar comigo, porque em português há este subida da voz. Nós não temos, é mais direitinho. O meu filho parece que está a brigar comigo, parece que está a gritar, mas não. As pessoas de lá já notam uma forma diferente quando nós falamos a nossa língua, dizem que temos uma maneira estranha de falar. Podemos dizer que involuntário fazemos como os portugueses e nós não notamos, só os outros.
E10	[…] E também faço entoação mais alto, mesmo quando estou a falar arménio. […]
E11	

Quadro 41: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 2 - Paralinguagem / Prosódia

Um dos primeiros aspectos respeitantes a sub – subcategoria *Paralinguagem / Prosódia* diz respeito ao volume da voz dos portugueses o qual é ligeiramente mais elevado do que o dos nossos imigrantes E4, E9 e E10. Se, de início, eles estranhavam e julgavam que o outro estava a ralhar com eles, agora já perceberam que é uma característica da língua portuguesa. Aliás, eles já subiram também a entoação mesmo

quando falam a sua língua, facto estranhado pela sua família quando com eles reúnem no país de origem.

Considerámos estes aspectos de *Paralinguagem / Prosódia* porque, apesar de natureza linguística, são de carácter não-verbal, e podem ser *Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal* dado que são provocadores de dúvidas e confusões relativamente à mensagem veiculada. Podem mesmo ser ofensivos e, portanto, inibidores da *Integração de imigrantes em contexto social multicultural.*

2.2.2.1.3. Sub – subcategoria 3 - Cronémia - Tempo de espera

E1	Mas, outra coisa não boa. Os portugueses não são muito pontuais porque não respeitam muito as horas. Atrasados…. Nós não somos comparados inglês ou alemães. Até tínhamos exemplo que vocês são mais impulsivos, pessoas do coração, mais como fogo de artifício, e, por esta causa, tínhamos amigos portugueses que nos ofereceram, por exemplo, no próximo dia, nós aparecia e eles não apareceram… Pontuais, não, porque atrasam bastante e não se zangam por isso. Lá no nosso país, se eles chegam atrasados, os outros enervam-se e cá há uma calma… […] Também coisas culturais, vocês começam muito mais tarde do que nós. Nós cá estamos 7 anos e não podemos engolir isto, é muito estranho. Talvez tem a ver com o clima. Lá marca-se às 6 ou às 7 e não atrasa. Uma vez fomos no rancho e atrasou 2 horas, alguns dos nossos zangaram-se. Nós sempre achamos que os portugueses não são muito pontuais e muito fortes na organização e ainda por cima falam muito. Gastam muito tempo no falar e não faz nada importante.
E2	
E3	
E4	Português não é pontual. Minha patroa disse que veio às 7 horas e ela só vem 8 e meia. Eu já aborrecida. Não é pontuais. Ucranianos são um bocadinho mais pontuais, se eu estou atrasada telefono.
E5	
E6	
E7	Portugueses sempre atrasados.
E8	
E9	Também, os portugueses não são pontuais. Por exemplo, para começar uma coisa, aqui as coisas são muito tarde, jantam muito tarde… As crianças acompanham os pais até muito tarde. Coisas em conjunto não são pontuais, tudo muito à noite. Os portugueses deitam-se muito tarde.
E10	Outra coisa, os portugueses não são pontuais, não! Não estou a generalizar. Quase sempre estão atrasados. Ainda hoje custa-me a aceitar. Na Arménia somos bastante pontuais e eu aqui em Portugal já cheguei a esperar uma hora por uma pessoa e não foi só uma vez. Eu não consigo atrasar-me. Eu tento sempre chegar

	ao trabalho antes da hora. Eu acho que não é difícil, acho que é só uma pessoa organizar o seu tempo.
E11	Já perdi hábito de relógio. Portugueses sempre um quarto de hora atrasado. Se eu tenho interesse em encontrar com ele aguento, se ele precisa encontrar com eu vou telefonar saber o que aconteceu.

Quadro 42: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 3 - Cronémia - Tempo de espera

O tempo de espera é considerado pelos nossos entrevistados E1, E4, E7, E9, E10 e E11 como um dos aspectos mais negativos que os portugueses apresentam. Regra geral, atrasam-se ou atrasam o início de eventos. Também as crianças costumam acompanhar os pais mesmo quando os espectáculos começam tarde e/ou com muito tempo de atraso, facto que os nossos imigrantes E1, E4, E9e E10.não conseguem ver com bons olhos.

Para além do referido, os portugueses também combinam encontros para os quais não aparecem, sem avisar os outros. Não são pontuais e não se importam com tal facto, o que deixa o nosso entrevistado E1 desconcertado. Nos eventos culturais, a abertura é já de si mais tardia que a dos eventos nos países de origem dos nossos entrevistados E1 e E9 e, para além disso, não respeita o horário estabelecido aquando o momento de organização do evento. Logo, o entrevistado E1 conclui que os portugueses não são nem pontuais nem organizados. Considera que falam demais e fazem de menos.

Os ucranianos são mais pontuais do que os portugueses e quando se atrasam, regra geral, telefonam a avisar, o que não verificam entre os portugueses, defende o entrevistado E4.

De acordo com o nosso imigrante E9, os portugueses deitam-se demasiado tarde, isto porque organizam os eventos também para muito tarde. Também a hora destinada ao jantar é tardia, de acordo com o mesmo entrevistado.

Na Arménia, a pontualidade é muito importante, por isso ainda hoje o nosso entrevistado E10 tem dificuldade em aceitar que os portugueses, regra geral, andem atrasados. Para o nosso entrevistado, é só uma questão de organizar o tempo e conseguirmos chegar a horas de desempenharmos todas as tarefas que havíamos programado. Uma estratégia poderá ser fazer um esforço por chegar antes da hora marcada.

O tempo de atraso português ronda os quinze minutos, segundo o nosso entrevistado E11. De acordo com os pressupostos teóricos deste trabalho, é um tempo de espera que pode prejudicar a relação interpessoal visto poder ser entendido uma falta de consideração por aquele que espera e para quem o seu tempo tem valor. Mais de vinte minutos poderá ser visto como uma falta de atenção, uma desvalorização para com aquele que espera.

O nosso entrevistado deixou já de usar relógio. Considera que estará sempre a horas, uma vez que vai controlando o seu tempo e, atendendo ao atraso de um quarto de hora dos portugueses, nunca se atrasa. Numa situação de atraso, se o entrevistado carece de falar com o outro vai esperando até que o outro chegue, caso contrário vai telefonar para saber a razão do atraso do outro.

Mas os portugueses, regra geral, não se preocupam em demasia com o tempo. Claro que ninguém gosta de esperar, mas nem todos se importam de fazer os outros esperar por si.

O entrevistado E1 defende não ser tão rígido relativamente à pontualidade quanto os ingleses, contudo não aceita ainda hoje a ligeireza com que os portugueses lidam com o atraso constante e sistemático, por exemplo, na hora de actuação em grupo.

O mesmo entrevistado acha que todos estes aspectos se prendem com a personalidade agradável e descontraída da maioria dos portugueses, "pessoas do coração", como referiu.

Por ser uma *Diferença Intercultural*, consideramos este aspecto um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal* que poderá ser impeditivo da *Inclusão sociocultural de imigrantes em contexto multicultural* dado o desagrado com que os imigrantes referem este aspecto.

2.2.2.1.4. Sub – subcategoria 4 - Aspecto exterior, vestuário, adereços e objectos pessoais

E1	Também uma vez no trabalho patroa perguntou porque estava vestida assim diferente das colegas, mas já não lembro se do chinelo ou de outra coisa. Não fiquei muito contente. Eu disse "as outras fazem igual como as portuguesas, mas eu não gosto e não faço."
E2	Ucranianos mais alto, mais branco, olhos azul.

	Mulheres todas iguais, só como na Leste, como dizer, educação, maneiras, outras coisas diferente […] Tem aqui Leste e como elas entram aqui já muito tempo, elas tem maneira como portuguesa, só não portuguesa porque cabelo dela, fisionomia, face … mas maneiras, tudo português. Outra coisa, na minha terra pessoa 45 anos sem dentes, muito feio. Aqui é normal! Como eu na minha terra não barbear, muito feio. Precisa cada dia de manhã barbear. Aqui não barbear é normal! Eu tenho vergonha, eu já muito tempo aqui, tenho vergonha sem dentes. Ucrânia pessoa não vai comer, faz economia outras coisas, coisas que não muito importante, mas dentes vale primeiro. Eu não vou na Ucrânia sem dentes. Como vou olhar para a minha filha?! Para meus vizinhos?! Sem dentes, valia mais melhor morrer! Não sei como explicar. Não pode ir sem dentes à minha terra.
E3	No início, eu gostar vestir calças com risco e pessoas olhar muito para mim. Não é discriminação, não é mal olharam, eu só estava vestida diferente. Mulheres aqui mais calças de ganga. Lá as mulheres vestem mais saias, muito mais, saias e vestidos que em Portugal. Cá é mais calças. Também não percebi, quando entrei em Portugal, o meu marido viu logo, aqui as mulheres sempre calças. Lá usava mais saias do que cá, trabalho agora não posso andar saias. Faço limpezas, não posso andar saias tenho que vestir calças, lá há muitos homens. Não posso fazer isto, é meu carácter. Às vezes é mais prático usar calças. Mas quando há dias que posso, uso saia.
E4	Cá mulheres veste mais calças e nós não, nós veste mais saias porque nossos homens dizem que é mais giro. Nossos homens também gostam que as mulheres pintam os olhos, mulheres não gostam sempre. Homens gostam que mulheres sempre corpo cuidado. Também nossa religião diz que é melhor usar saias. Quando trabalho, quando mais frio, também visto calças. Só na igreja mulher ninguém não entra calças. Aqui roupa mais bonita. Lá roupa cores mais fortes, com muitos brilhantes, sapatos também com brilhantes. Acho que não é bom, quando demais não é bom! Aqui mais calminha roupa e usa-se roupa o caso que precisa. Está vestida para restaurante, não vai para mercado. Algumas mulheres minha terra não percebem isto que não pode fazer assim, que não é bonito, vestem-se como para restaurante e vai para mercado. Não é bem. Mulheres portuguesas fumam mais. As nossas mulheres gostam muito cuidar da sua saúde, tem cuidado com comida. Nós bebemos muito chás naturais que é bom para saúde. É feio mulher fumar porque ela vai envelhecer mais cedo, os nossos homens não gostam.
E5	Diferente é mulher. Mulher Ucrânia usa mais saia, eu acho mais bonita, mais interessante, cá mulher mais calça de ganga. Mas depende situação. Por exemplo, piquenique pode vestir fato de treino, não vai vestir vestido de baile. Minha mulher só usa calças de ganga para trabalhar. […] É muito diferente. Acho que depende de moda
E6	Mulheres mais simpáticas na Moldávia. Aqui também tem mulheres lindas […] aqui muitos são gordas […] Nosso país, primeira vez que nasce já vai tudo…. E come muito bolo aqui. No nosso país, não vai todos no café, é muito pouco. Aqui, muitos mulheres fumam.
E7	Ucrânia, vida diferente. Ucranianos […] e depois entramos Portugal muito bom vestir, sempre saia, agora já vemos aqui sempre calças, Ucrânia não, gosta mais saia. […] Saia é mais inteligente, é mais bonito. Vestir calças isso é para homens,

	agora aqui já diferente. Calças é mais fácil para trabalho, quando vamos passear sábado, domingo, vamos sempre igreja, mais gosto saia. […] Homem ucraniano corta muito cabelo, muito altos, homem muito altos, pele mais clara, olhos azuis muito. Logo ver cara ucraniano, cara mais branca… […] Comer pastilha é pouco inteligente. Isso é mal. Não está bom. Portugal é normal. Ucrânia dizer "Mãe não explica." Aqui não faz mal. Jantar, não lavar dentes, pastilha não faz mal.[…] Ucranianas, mulher não muito fuma. Isso não é bom. Eu não gosto. Posso fumar quando não tem ninguém. Mulher inteligente não fuma.
E8	[…] mulheres ucranianas está mais cuidadas da sua roupa, da sua maneira de vestir, da sua maneira de pentear, da sua maneira de fazer maquilhagem, da sua maneira de andar mais respeito. As mulheres de Portugal, um pouco não gosto das raparigas vestir calças compridas um pouco demais, este corpo nua aqui (barriga), este corpo nua aqui (decote), mangas compridas demais. Na nossa país temos não muito roupa e cada roupa que temos precisamos vestir e poupar e vestir com maneira mais agradável, se manga está comprida eu corto e arranjo e tudo está bem. Na nossa país é habitual vestir saias, só na últimas anos mulheres começaram a usar as calças. No meu profissão pode usar as calças, mas não costume. Se é médica ou enfermeira, precisa ser mulher, mulher usa saia. Mas agora já tudo transformou. Aqui, uso mais calças porque é muito confortável. Na Verão uso saias. Lá agora já visto calças. Homens na Ucrânia cabelos mais claros, mais altos, algumas vezes mais magros. Ah, mulheres portuguesas muito fumar e isto é mal para a saúde.
E9	O primeiro dia do meu filho na escola, ele foi o único de fato com calças azuis, um lacinho e ramo de flores. Estranhei muito a ver as crianças vestidas de ténis e t-shirt. Isto foi uma diferença e ele se sentiu discriminado. Também uma vez no ATL, ele precisou de sapatos não tinha, tinha só ténis, levou sapatos da dança de salão que eram pretos, servem para cantar no coro e depois toda a gente a gozar com ele porque era sapatos de menina. O vestuário, na Moldávia, uma mulher sai de casa como se vai para um casamento, aqui tudo mais prático. Lá, ela vai ao mercado de salto alto, ainda não existe uma diversidade de roupa. Antes era tudo uniforme, agora um pouco diferente. […] Por exemplo, os homens lá andam mais formais de gravata até para ir na loja comprar sapatos. Cá, os homens andam de calções e chinelos no supermercado. É diferente! Porque é assim, eu acho a roupa traz em si o valor e o significado daquele acontecimento. Até nos nossos casamentos aqui, as pessoas já não vão tanto de fato e gravata. Camisa, raramente fato e gravata. Mulheres de vestido de noite que lá só podia nas festas de final de ano na escola. Acho que para sentirem melhor. As nossas crianças já estão com os penteados como aqui. Hoje em dia, as mulheres já usam curto, mas em geral tendência muito comprido, de tranças, e usa-se lenço, as mulheres mais velhas, a minha avó e a minha mãe, já usam lenço a tapar o cabelo. Um dia, eu mostrei uma fotografia da minha mãe aqui e eu reparei que eles estranharam. Também, lá as mulheres já andam mais de calças. Antes não andavam. No primeiro e segundo ano cá, eu vestia saias compridas e depois olhavam assim

	para mim, muito estranho. Nunca mais vesti! Agora é mais calças, não gosto muito, mas…. Eu mudei o meu visual, engordei um pouco e não estou a ver-me naquele modelo daqui, eu não gosto, não estou a ver naquela saia. E depois também já não consigo andar de saltos altos. Numa associação ou numa festa, nós ainda tentamos pôr-nos da maneira moldava, ainda posso pôr aquela saia que eu tenho, posso pôr aquele salto alto, mas raramente. As saudades, para tentar recuperar…
E10	Acho que há idades para tudo, mas eu sempre tive o meu estilo próprio e vou continuar para sempre, seja o estilo português, europeia ou arménia… Na Arménia sempre fui diferente, na maneira de vestir. Acho que tenho um estilo próprio, pessoal. Lá as mulheres são muito mais produzidas. Arranjam mais o cabelo, acessórios. Dão atenção a tudo. A roupa mais feminina. As mulheres na arménia vestem muito mais saias, vestidos, muito mais saltos altos… Acho que é bom. Sensualidade e competência não são incompatíveis. Pode ser uma mulher sensual, independente e boa profissional. Mas, por exemplo, os homens também é diferente. A maneira de ser dos homens é diferente. Lá os homens são mais conservadores, mais fechados, mesmo na maneira de ser, na maneira de vestir, na maneira de agir, tudo! Cá os homens, por exemplo, há sempre aquela igualdade. Na Arménia, agora pouco e pouco já está a mudar também. Mas, os homens habitualmente não andam de calções na rua, todos vão olhar.
E11	

Quadro 43: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 4 – Aspecto exterior, vestuário, adereços e objectos pessoais

- **Fisionomia**

Os imigrantes de Leste são normalmente altos, magros, louros e de olhos azuis. Observando estes detalhes, é fácil identificar um ucraniano entre portugueses. Uma mulher ucraniana entre portuguesas não é tão fácil de identificar porque, conforme referiu o entrevistado E2, facilmente aprende as maneiras das mulheres portuguesas e faz igual para ser aceite.

Os homens imigrantes são mais fechados, mais rígidos, mais conservadores do que os portugueses, refere o entrevistado E10. A pouco e pouco a situação vai mudando, contudo os homens portugueses estabelecem uma relação de igualdade com as suas mulheres, situação que não escapou ao entrevistado.

- **Cabelo**

Se a fisionomia difere da dos portugueses, os cabelos não são excepção. Não nos referimos à cor, mas sim aos cuidados e ao corte dos mesmos. Enquanto em Portugal, se

procuram cortes de cabelo que lhes permitam moldar o penteado em casa, junto do nosso entrevistado E3 os penteados embora feitos em casa são muito elaborados, os caracóis são frequentes. Já os homens têm o cabelo sempre muito curto e bem aparado, assim como a barba cuidadosamente desfeita, segundo os entrevistados E2 e E7.

Por estarem há algum tempo em Portugal, refere o entrevistado E9, os jovens têm já os penteados como os jovens portugueses. Também grande parte das mulheres imigrantes usa já o cabelo curto, situação que até há pouco tempo não acontecia. Normalmente, usavam o cabelo muito comprido, apanhado com uma trança. Actualmente, gostam da maneira como as portuguesas arranjam o seu cabelo, consideram uma forma prática de estar sempre bem e sem grandes preocupações com o penteado. Deste modo, estão penteadas para qualquer ocasião.

Entre as mulheres mais velhas, mães e avós do nosso entrevistado E9, é frequente ver-se um lenço na cabeça. Este é um hábito que em Portugal está já em desuso, no entanto, ainda há zonas, rurais principalmente, onde as viúvas e senhoras de idade avançada cumprem a tradição. Embora junto das mulheres mais jovens possa parecer estranho, esta era uma tradição que se cumpria com relativa devoção.

- **Barba**

O nosso entrevistado E2 considera que os portugueses são um pouco descuidados no que toca a fazer a barba. No seu país de origem todas as manhãs há a obrigação de barbear, caso não o faça é considerado um acto muito feio.

Em Portugal, o homem nem sempre se barbeia todas as manhãs, aspecto que o nosso entrevistado E2 lamenta. Acrescentamos que este entrevistado é muito cuidadoso com a sua aparência, facto que aprendeu a cuidar durante o rigor do serviço militar e sem o qual não vive. Revela-se uma pessoa extremamente exigente e cautelosa.

- **Dentes**

Um dos aspectos pelo qual é frequente identificar um imigrante do Leste da Europa é pelo facto de apresentar dentes dourados, considerados por muitos de ouro. O entrevistado E2 esclareceu-nos que, na verdade, aquele é um material bem mais barato do que o material usado na produção das próteses dentárias em acrílico ou porcelana

proporcionando um ar natural dado que a cor se assemelha bastante à da dentição natural.

Apresentar-se com uma dentição completa e de aspecto saudável é extremamente importante para o nosso entrevistado. No seu país, o sujeito pode reduzir as despesas em coisas de menor importância, mas fazer economias para conseguir tratar os dentes é primordial. É uma vergonha ter os dentes a necessitar de um tratamento ou ter mesmo falta de alguns dentes. A saúde oral é uma prioridade para o nosso entrevistado que afirma não regressar ao país natal, nem mesmo de férias, enquanto não conseguir substituir todos os dentes estragados, até mesmo aqueles que em determinada altura substituiu pelos tais "dentes de ouro" que possui. Para ele é um aspecto do qual sente vergonha. Cruzámo-nos com ele já depois da realização das entrevistas e informou-nos que este ano não foi de férias ao seu país, mas já tem quase a dentição completamente reparada, o que o deixa bastante orgulhoso.

- **Fumar**

Uma das maiores críticas feitas, pelos entrevistados E4, E6, E7 e E8, às mulheres portuguesas é o facto de fumarem. Consideram um comportamento tipicamente masculino que deve ser fortemente repudiado pela mulher. Não gostam desse comportamento, acham que fica mal uma mulher ser fumadora. Na sua perspectiva, a mulher deve cuidar do seu corpo, da sua saúde, atendendo à alimentação e hábitos que a poderão prejudicar. Fumar conduz a um envelhecimento precoce, defendem. As mulheres devem optar por comportamentos saudáveis, evitando o consumo desenfreado de bolos, aspecto também criticado pelo entrevistado E6. Chás e outros métodos naturais são fortemente defendidos como comportamentos a adoptar, segundo o entrevistado E4.

A educação no país de origem dos nossos entrevistados E7 e E8 é bem mais rigorosa do que aquela que é praticada em Portugal, conforme já mencionámos. Entre eles defende-se a ideia de que uma mulher inteligente não fuma ou, se o faz, deve fazê-lo nos momentos em que está só (E7).

Seja como for, fumar é um péssimo vício. E entre as mulheres portuguesas é um aspecto preocupante. Olhando à nossa volta, apercebemo-nos que as mulheres estão a fumar cada vez mais, começa a ser raro encontrar uma portuguesa que não fume.

É uma forte crítica à nossa sociedade, mas pode também ser entendido como factor impeditivo da Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural uma vez que pode dificultar o relacionamento interpessoal entre os sujeitos, principalmente no relacionamento homem/mulher, dado que para um homem ucraniano é difícil aceitar que a mulher fume.

- **Pastilha**

Apenas o entrevistado E7 referiu o mascar pastilha elástica como um comportamento a repudiar. É, na sua opinião, um comportamento revelador de pouca inteligência. Na Ucrânia é considerado falta de educação, em Portugal, o nosso entrevistado, já sabe que é um hábito frequente e não condenável. Por vezes, quando não há tempo para lavar os dentes após a refeição, podemos optar por mascar uma pastilha elástica.

Pela *Diferença Intercultural* inerente a este comportamento, consideramos que poderá ser um *Contributo Negativo da Comunicação Não-verbal,* porque pode ser entendido como falta de educação e, portanto, ser impeditivo da integração do imigrante.

- **Vestuário**

Os nossos entrevistados E4 e E9 entendem que o vestuário deve estar adequado à situação em que se encontram, motivo pelo qual têm uma roupa destinada a cada ocasião, não pensemos contudo que tem muitas peças de roupa, porque tal não acontece.

Uma vez, por estar vestido em Portugal como estaria no seu país natal, sentiu os olhos dos portugueses recaírem em cima de si, facto que deixou o entrevistado E1 constrangido.

Rapidamente os entrevistados E3, E4, E5, E7, E8 e E9 se aperceberam que as mulheres portugueses vestem calças com maior frequência do que vestem saias. Nos seus países de origem durante muitos anos as calças eram peça de vestuário destinada aos homens somente, verem as mulheres portugueses vestidas de calças veio, de certo

modo, revolucionar a forma de vestir dos nossos entrevistados. Embora considerem as calças bem mais práticas, sempre que podem, os nossos entrevistados preferem vestir saias, o que pode estar relacionado com a religião, conforme apresentam os entrevistados E4 e E7. Defendem que as saias ajudam a prevenir problemas ginecológicos, tornam a mulher mais bonita para o homem, para além de ser o vestuário que distingue as mulheres dos homens, referem em momentos posteriores à entrevista ou em encontros ocasionais.

O entrevistado E4 considera, no entanto, que a roupa portuguesa é mais bonita do que a do seu país. As cores são mais bonitas, mais adequadas à ocasião porque as roupas são mais práticas.

O entrevistado E5 acha as mulheres portuguesas diferentes. Considera a mulher ucraniana mais interessante porque usa mais vezes saias do que a mulher portuguesa, apenas recorre às calças quando vai trabalhar. Contudo, o nosso entrevistado acha também que este aspecto pode estar mais relacionado com a moda do que com aspectos culturais, nós discordamos, considerando a opinião do entrevistado E8.

A saia é vestida durante o fim-de-semana, num ambiente descontraído, enquanto para o trabalho as calças de ganga são preferidas. Os entrevistados E3, E4, E5, E7 e E8 salientam o uso das calças de ganga no trabalho, isto porque são bastante confortáveis e permitem a agilidade e preservação da natureza da mulher enquanto trabalha podendo esta movimentar-se livremente sem preocupações com a exposição do corpo. Consideram o uso de calça de tecido, vincada, uma peça já aceitável para a mulher usar no Inverno e apenas nessa estação, porque revela maior formalidade, mas protege-a do frio.

Por exemplo, para ir à igreja a mulher imigrante veste sempre uma saia. As calças não são bem vistas aos olhos da religião, são vestuário destinado ao homem, apresentam os entrevistados E4 e E7.

O entrevistado E8 considera as portuguesas descuidadas com a roupa, o cabelo, o aspecto… Considera que pelo rigor da sua cultura e educação, mangas demasiado compridas, decotes exagerados, camisolas curtas mostrando a barriga, não são aspectos considerados adequados à conduta da mulher imigrante. Mesmo no que respeita o vestir calças, o nosso entrevistado lembra que só há poucos anos a mulher começou a vestir

calças. No entanto, há profissões onde ainda se espera que a mulher se apresente somente de saia.

As mulheres ucranianas cuidam bastante da sua aparência, defende o entrevistado E8, daí a importância atribuída ao cabelo, à maquilhagem, à apresentação…

O vestuário deve estar adequado à ocasião, e o primeiro dia de escola é encarado pelo imigrante E9 como um acontecimento especial. Habituado ao rigor do seu país de origem, esta pode ser uma situação de embaraço. O rigor, os hábitos e costumes são diferentes e poderão ser causadores de algum tipo de impedimento da *Inclusão de imigrantes em contexto social multicultural*. Portanto, embora o nosso entrevistado E8 considere que os portugueses têm roupa de mais, elogia a sua maneira de vestir porque acha que os portugueses sabem adequar melhor a roupa aos acontecimentos e locais aos quais de deslocam. Deixa, contudo, nas entrelinhas que os portugueses são demasiado descontraídos com todos estes aspectos da sua imagem pessoal.

- **Cor**

Apenas um dos entrevistados (E4) lembrou tal aspecto, mas é facto que a cor das roupas pode variar consoante o país, ou seja, em Portugal as roupas apresentam cores de tons mais claros, quer dizer, no país de origem do nosso entrevistado as roupas e também o calçado apresenta cores muito fortes, as roupas são ornamentadas com muitos brilhantes, em exagero, de acordo com o entrevistado E4, o que na sua opinião não é benéfico. Considera, portanto, a roupa dos portugueses bem mais bonita.

Não podemos deixar de reparar na crítica evidente ao seu país de origem onde as mulheres não procuram adequar a roupa ao sítio onde se deslocam indo ao mercado vestidas da mesma forma como se fossem para um restaurante. Reparamos ainda que a ida ao restaurante, por não ser um acontecimento frequente, é encarada como um acontecimento especial, formal.

- **Adereços**

O uso de adereços não é descurado e o nosso entrevistado E7 reforça a ideia de que a imagem do sujeito é um todo resultante da harmonia entre vestuário, cosmética, adereços e penteado. Normalmente, no trabalho, não usa adereços, aliás como já referimos procura usar o vestuário mais apropriado à actividade desenvolvida

resguardando o seu corpo da exposição ao outro, por exemplo, contudo, ao fim-de-semana e até mesmo no fim do dia de trabalho, procura recuperar a sua feminilidade. Veste-se confortavelmente e adorna-se com brincos, anéis, fios…

Realçamos o facto de, segundo o entrevistado E10, as mulheres imigrantes serem muito mais produzidas, ou seja, atenderem mais ao seu aspecto do que as mulheres portuguesas. Para além disso, as mulheres da Arménia vestem mais saias e calçam sapatos de saltos altos o que, no ponto de vista do nosso entrevistado E10, é muito positivo porque sensualidade e competência não são incompatíveis, ou seja, a mulher pode mostrar-se sensual, feminina e desempenhar bem as suas funções, ter uma boa carreira profissional.

Curioso é o facto de nenhum dos nossos entrevistados apresentar tatuagens assim como piercings nem a eles fazer qualquer referência, estes que estão tão na moda entre os portugueses, aspecto que registámos no caderno de notas procurando evitar esquecer de mencionar este aspecto.

Um chapéu é encarado pelos portugueses como uma peça de vestuário pouco usual, que o diga a nossa entrevistada E9 que sentiu que os olhos estavam postos em cima de si. Nunca mais usou esse chapéu, ao invés passou a observar mais a maneira dos portugueses para fazer igual, para se vestir mais ou menos igual e não se sentir observada e diferente. Hoje já dá conta das diferenças e quando algum estrangeiro acaba de chegar também ela observa os cabelos muito pintados, as unhas muito pintadas, os lábios muito acentuados e o vestuário demasiado formal. Embora não goste muito de vestir calças, a entrevistada E9 usa-as para que não olhem para ela como acontecia sempre que vestia as suas saias compridas. Também já não usa sapatos de saltos altos, considera-os pouco práticos. Pontualmente, com os seus pares, recupera o vestuário do seu país de origem, mas muito raramente.

No que respeita os homens, as diferenças também se fazem notar. Aqui, os homens vestem-se menos formalmente do que na Arménia, segundo o entrevistado E10. Lá seria impensável ver um homem de calções no supermercado, coisa por cá habitual.

2.2.2.1.5. Sub – subcategoria 5 - Cosmética

E1	
E2	
E3	Também diferente cosmética, cá mulheres não usam maquilhagem, lá usam muito. Eu não gosto, nunca não usei e não uso. Hoje pintei unhas só, gosto assim.
E4	Lá pintava mais cabelo, olhos, maquilhagem. Quando vi para cá, pintava olhos, ficava estranha. Sentia mal, queria ir embora.
E5	Mulheres Ucrânia muito pintadas, cá não. É muito diferente. Acho que depende de moda
E6	
E7	Ucrânia, vida diferente. Pintar olhos. Pinto só ao fim-de-semana, Ucrânia sempre. Aqui, ando a trabalhar fábrica de médico, não posso pintar unhas, não posso nada, fim trabalhar vai fazer limpezas para casa. Quando eu trabalho professora, vou pintar todos os dias.
E8	[…] mulheres ucranianas está mais cuidadas da sua roupa, da sua maneira de vestir, da sua maneira de pentear, da sua maneira de fazer maquilhagem, da sua maneira de andar mais respeito. Algumas vezes, nas dias de folga, pinta. Eu pinto olhos e pestanas e pinto com tinta dura que dura duas semanas, pinto cabelo porque sou muito clara e tenho já cabelos grisalhos. Por esta causa, pinto. Quando saio na rua, às vezes pinto com baton. Eu não gosto muito de fazer maquilhagem, mas por causa da meus cabelos muito claro, precisa usar. Em casa não uso.
E9	Eu até hoje reparo pessoas que chegaram há pouco tempo e vejo que estão com os lábios tão pronunciados, com as unhas tão pintadas, parece que vai a um casamento, uma coisas muito estranha! Porque é diferente e nem sequer é prático. E depois uma vez uma senhora disse muito mal dito, eu tinha as unhas pintadas e ela sabendo que eu sou filha de camponeses disse "Ah, a tua mãe no campo, também pintava as unhas?". Eu não percebi.
E10	Acho que há idades para tudo, mas eu sempre tive o meu estilo próprio e vou continuar para sempre, seja o estilo português, europeia ou arménia… Na Arménia sempre fui diferente, na maneira de vestir. Acho que tenho um estilo próprio, pessoal. Lá as mulheres são muito mais produzidas. Arranjam mais o cabelo, acessórios. Dão atenção a tudo.
E11	

Quadro 44: Dimensão: Integração de imigrantes em contexto social multicultural; Categoria 2 – Contributos Negativos da Comunicação Não-verbal; Subcategoria 1 - Diferenças Interculturais; Sub – subcategoria 5 – Cosmética

Pelas palavras dos nossos entrevistados E3, E4, E5, E7, E8, E9 e E10, rapidamente nos apercebemos de que a cosmética tem para si muito mais importância do que aquela atribuída pelas mulheres portuguesas, embora consideremos que, nos últimos anos, também as mulheres portuguesas tenham começado a dar maior atenção a estes aspectos que estão directamente relacionados com a sua imagem.

Se no país de origem a maquilhagem faz parte da rotina diária, em Portugal, os entrevistados E7 e E8 apenas se maquilham ao fim-de-semana, ou porque o trabalho não o permite, ou porque consideram exagerado comparando com a apresentação habitual das mulheres portuguesas. Consideramos também que só o fazem neste período porque é quando se reúnem com os seus pares, ou na igreja ou em eventos sociais.

Ainda é de realçar a distinção entre a situação profissional no país de origem e a que desempenham em Portugal, porque também esta está implicada na adopção ou não de determinados comportamentos. Quando estão de fim-de-semana ou folga, os entrevistados E7 e E8 têm esses cuidados, contudo quando estão a trabalhar não importa a imagem. Esta situação por vezes causa alguma ansiedade porque se sentem demasiado observadas (E7 e E9). Pode ser um factor que dificulta a sua integração social.

A imagem, na rua, em eventos sociais, é uma preocupação constante (E10). Fruto de uma educação muito rígida, a apresentação pessoal não pode ser descurada. É defendida a ideia de que devemos dar aos outros a nossa melhor imagem, daí os cuidados redobrados com a apresentação e higiene pessoal.

Por cá, nem todas as mulheres se maquilham. Por exemplo, uma mulher que trabalhe no campo, não se espera que ela se maquilhe. E o facto é que uma das nossas entrevistadas (E9) sentiu essa crítica vivamente quando uma portuguesa lhe perguntou se a mãe dela trabalhando no campo trazia as unhas pintadas.

3. Síntese da análise efectuada

Procurando estudar a Comunicação Não-verbal e os seus contributos para a integração de imigrantes em contexto social, cultural e educativo, desenvolvemos um trabalho de pesquisa de natureza qualitativa, analítico - interpretativa, um estudo de caso, junto de onze imigrantes, oriundos do Leste da Europa - Bulgária, Ucrânia, Roménia, Arménia e Moldávia, cuja média de idades ronda os 45 anos.

Através de entrevistas, gravadas em suporte áudio, da observação e do caderno de notas, foi-nos possível recolher dados de pesquisa nos quais assentam toda a nossa investigação.

Nos pontos anteriores deste capítulo apresentámos os resultados obtidos, mas impunha-se um ponto que cruzasse essa informação e que permitisse estabelecer relações entre os contributos positivos e negativos da comunicação não-verbal na integração de imigrantes em contexto social, cultural e educativo multicultural. Mais, importa analisar de que modo e até que ponto os referidos contributos podem facilitar ou dificultar a integração dos imigrantes nos contextos mencionados.

No que respeita o contexto educativo multicultural, de âmbito mais restrito, apurámos os seguintes contributos positivos da comunicação não-verbal:

- Os emblemas, o apontar para pessoas e/ou objectos é utilizado com frequência quer pela professora quer pelos alunos uma vez que, para tal, não é necessário o conhecimento da língua do outro, portanto, apontar é um emblema que não levanta dúvidas ao interlocutor;

- Os ilustradores são também utilizados para indicar direcções, por exemplo, "direita, esquerda, cima, baixo";

- A professora recorreu ainda aos gestos indicadores do estado emocional (expressões afectivas) para ensinar o conceito de sentimento, pessoa alegre, pessoa triste.

- Também os diagramas, por um lado, e as imagens, por outro lado, são recursos não-verbais aos quais quer a professora quer os alunos recorrem para comunicar entre si. Desenhos no quadro, em suporte papel, ou imagens de livros ou jornais podem ser facilitadores da comunicação entre indivíduos que não falam a mesma língua.

Relativamente aos contributos negativos da comunicação não-verbal, em contexto educativo, são inexistentes. Na verdade, não verificámos entre nenhum dos sujeitos da amostra a consciência de elementos não-verbais que possam dificultar ou mesmo inviabilizar a sua integração, neste contexto.

No que respeita o contexto social multicultural, são contributos positivos da comunicação não-verbal na integração de imigrantes:

- Os emblemas.

Tal como no contexto educativo, também no contexto social, o emblema apontar é utilizado com maior frequência do que qualquer outro emblema. Também esfregar os dedos indicador e polegar é referido como utilizado neste contexto, numa situação pontual, na altura de receber o vencimento. Ainda o sinal de chamamento "Vem" é referido por pelo menos dois sujeitos da amostra;

- Os ilustradores, gestos que mostram o que se diz, acompanham a fala, podem ser facilitadores da integração dos sujeitos da amostra. Ver fazer a tarefa que terão de desempenhar a nível profissional, é bastante enriquecedor para estes imigrantes que, deste modo, sabem que não vão errar, pelo contrário, irão desempenhar as suas funções com sucesso;

- Os gestos indicadores do estado emocional, nomeadamente, o sorriso. O sorriso conforta quem o recebe, proporciona ao imigrante uma sensação de bem-estar de ser bem recebido entre os portugueses que o rodeiam.

Associado ao sorriso, surge a solidariedade portuguesa que, conforme sustentam alguns sujeitos da amostra, é uma constante. Os portugueses gostam de ajudar os imigrantes, esclarecem-nos nas suas dúvidas, mesmo não falando a mesma língua. O sorriso e a solidariedade portuguesa estão estreitamente ligados aos restantes elementos não-verbais mencionados pelos sujeitos da amostra, porque é graças a este factor que os outros gestos, entenda-se emblemas e ilustradores, têm lugar;

- Os diagramas, por um lado, e, de seguida, as imagens, por outro lado, podem também ser facilitadores da integração de imigrantes em contexto social na medida em que, pelo desenho no papel, no primeiro caso, e também graças a uma imagem de um livro, no segundo caso, os sujeitos podem esclarecer as suas dúvidas, ainda que não falem a mesma língua;

- A cronémia ou, mais especificamente, o tempo dedicado às refeições é apontado como um aspecto da cultura portuguesa muito salutar. No momento descrito, os sujeitos podem

interagir de forma mais descontraída, adquirindo conhecimentos acerca da língua e também da cultura portuguesa.

Os sujeitos da amostra não podem deixar de reparar na diferença entre a cultura portuguesa e aquela de onde são provenientes já que caracterizam a hora de refeição dos portugueses como um momento sagrado. Para a saúde, estes são hábitos muito salutares que têm procurado levar para o seu país;

- A aculturação do não-verbal, aspecto relacionado com todos os parâmetros anteriores, já que os sujeitos revelaram, na sua maioria, adoptar estes comportamentos. Na verdade, quer estejam em Portugal, quer vão de férias ao seu país, os sujeitos da amostra deparam-se com mudanças quase inconscientes nos seus hábitos, nas suas posturas, nos seus movimentos corporais que denunciam uma aculturação do não-verbal.

Relativamente aos contributos negativos da comunicação não-verbal na integração de imigrantes em contexto social multicultural, os dados recolhidos permitiram-nos apurar que estes assentam sobretudo em diferenças interculturais, a saber:

- Os emblemas têm uma tradução verbal específica e são frequentes quando o silêncio é necessário.

Conforme havíamos já apresentado no enquadramento teórico desta investigação, o "sim", na Bulgária, é manifesto do mesmo modo com que entre os portugueses se manifesta a negação. Este foi um dado confirmado com a nossa investigação, conforme as palavras de um dos sujeitos da nossa amostra.

O "Adeus" foi, não raras vezes, confundido com o "Vem cá", aspecto que tem a ver com a posição quer da mão quer dos dedos: a palma da mão voltada, assim como os dedos, voltados para baixo significa na Ucrânia "Vem cá", por sua vez, a palma da mão voltada para cima, assim como os dedos, significa "Adeus". Entre os portugueses, geralmente, diz-se "Olá" e "Adeus" com o braço ligeiramente esticado, a mão aberta (os dedos mantêm um espaço entre si) balançando a mão para a esquerda e para a direita pelo menos duas vezes. Contudo, principalmente junto das crianças, também se verifica

o “adeus” descrito pelos sujeitos da amostra. É, portanto, bastante pertinente a dúvida dos sujeitos da amostra.

O fazer figas, o bater na madeira para afastar o mau-olhado e o beliscar para afastar o mau-olhado foram referidos apenas por um dos sujeitos da amostra, provenientes da Arménia. Se relativamente às figas, o sujeito considerou um acto ofensivo, feita a analogia com a sua cultura, apresenta-nos o bater na madeira para afastar o mau-olhado e o beliscar para afastar o mau-olhado como usuais no seu país. Na verdade, tanto o fazer figas, como o bater na madeira para afastar o mau-olhado e o beliscar para afastar o mau-olhado revelam o mesmo significado, embora aplicado em culturas diferentes: são uma forma de protecção do mal. Neste âmbito, importa ressaltar a importância do número três, referido pelo sujeito da amostra como número divino, protector do mal, uma vez que estabelece uma ligação com a religião na pessoa da Santíssima Trindade;

Os sujeitos utilizavam com sentido “Cheio” o movimento das mãos que entre os portugueses significa “Vou matar-te!”, ou seja, a mão passa na horizontal em frente ao pescoço. Este é um dos aspectos do qual já tínhamos dado conta no enquadramento teórico deste trabalho. Agora percebem que para dizer “Cheio” devem passar a mão aberta por cima da cabeça, o que também pode significar “Estou farto disto!”, por exemplo, numa situação de desentendimento entre indivíduos.

Também os movimentos para expressar o acto de “comer” e “beber” podem ser explicados de diferentes formas, consoante a cultura. Na Ucrânia, para demonstrar o acto de “comer”, o sujeito simula levar uma colher à boca, por sua vez, para demonstrar o acto de “beber” o sujeito simula levar um copo à boca. Em Portugal, o sujeito da amostra observou que, para ilustrar “Comer” os portugueses unem os dedos da mão direita, esticam-nos em frente da boca e, para mostrar “beber” fazem o jeito de uma garrafa em frente da boca.

Junto dos portugueses, um emblema muito utilizado é aquele que serve para confirmar que “o prato é muito bom”. Para tal, é frequente, apertar-se a orelha com o dedo indicador e polegar. Este é um sinal que havia já sido por nós tratado no enquadramento teórico, embora não se aplicando à orelha, por assim dizer. Uma vez com o braço ligeiramente esticado, os dedos indicador e polegar a tocar-se podemos ter, consoante a cultura, um sinal de Ok ou um gesto significando a homossexualidade de um

dos sujeitos. A cultura portuguesa, diríamos, aplicou o sinal de Ok a uma terminologia gastronómica quando o prato se revela um manjar delicioso. Um dos nossos sujeitos estabeleceu um raciocínio interessante que não podemos deixar de referir: se nas orelhas colocamos jóias, então aplicado este emblema a um prato só pode querer dizer que este é muito bom.

Tau-tau (a mão direita aberta na diagonal movimentando-se para a frente e para trás) é um emblema inexistente na cultura de pelo menos dois dos sujeitos da amostra que a ele fizeram menção. Depois de descodificarem o significado do sinal, perceberam que este é um sinal de ameaça, quando algo corre mal entre os sujeitos, embora seja aplicado principalmente relativamente ao comportamento da criança.

Muito na moda, porque recentemente entrou na língua e cultura portuguesa, principalmente utilizado entre as camadas mais jovens, o "Tas a ver?!" (a mão passa aberta na frente da cara daquele que fala) foi detectado por alguns dos sujeitos da amostra. Não existe nos seus países, no entanto perceberam rapidamente o seu significado.

O "mais ou menos" (a mão aberta balança por duas vezes para a esquerda e para a direita) também não existe na Ucrânia. Um dos sujeitos da amostra recordou esta diferença intercultural, contudo também ele agora usa com relativa frequência este gesto.

Ligado ao emblema anterior, o "não importa" ou "tanto faz" (as mãos abertas batem uma na outra por duas vezes) também não existe na Ucrânia. No entanto, o sujeito rapidamente associou o gesto ao assunto da conversa, à atitude do sujeito que fala e faz o gesto e conclui que é revelador da sua atitude face a determinada situação.

"Roubar" demonstrado pelos sinais das mãos cujos dedos esticados rodam da esquerda para a direita é um emblema muito particular, desconhecido de pelo menos um dos sujeitos da amostra por não existir na Ucrânia, seu país natal.

"Esperto" (dedo indicador puxa a parte inferior do olho), não existe na Arménia. É um emblema que vem acentuar as diferenças interculturais apuradas pela nossa investigação.

Por fim, a "dor-de-cotovelo" (a mão direita agarra o cotovelo esquerdo formando uma concha, esfregando-o), também é inexistente na Arménia. O sujeito desconhecia este emblema, foi gerador de dúvidas na sua cabeça. Agora que está em Portugal há

cerca de dez anos, conhece o seu significado e também o aplica em situações em que esteja adequado;

- A paralinguagem / prosódia, aqui estreitamente relacionada com o volume da voz. Os portugueses falam num volume mais elevado do que os sujeitos da amostra, contudo também estes, por um processo de aculturação, já subiram o volume da sua voz, mesmo quando falam na sua língua materna;

- A cronémia, ligada ao tempo de espera. Neste parâmetro, os sujeitos revelaram que os portugueses normalmente andam atrasados, chegam atrasados aos compromissos e começam os eventos demasiado tarde. Também consideram que as crianças portuguesas acompanham os pais nos eventos até muito tarde e deitam-se muito tarde. O tempo de atraso dos portugueses, segundo o testemunho de um dos sujeitos, ronda os quinze minutos, facto com o qual os sujeitos da amostra não lidam muito bem. Recordemos que, já no enquadramento teórico da investigação, os quinze minutos de espera são reveladores da pouca consideração que se tem pelo outro, uma vez que se considera o tempo importante para si mesmo, mas não para o outro, desvalorizando o tempo do outro que espera. Sustentam que é, sem dúvida, um dos contributos negativos da comunicação não-verbal na sua integração;

- O aspecto exterior (fisionomia, cabelo, barba, dentes, fumar e pastilha elástica), o vestuário, os adereços e os objectos pessoais foram dados analisados enquanto reveladores de diferenças interculturais podendo dificultar ou mesmo impossibilitar a integração dos sujeitos da amostra.

Pelas informações recolhidas e pelo que observámos, estes imigrantes, do Leste da Europa, na sua maioria, são altos, magros, com olhos azuis, cabelo muito aparado. Apresentam uma característica muito particular: dentes dourados. Importa referir que a dentição é uma preocupação destes imigrantes. Um deles chegou mesmo a referir que não volta à Ucrânia sem ter os dentes todos cuidados, que não pode encarar a família com os dentes estragados…

As mulheres, normalmente, estão maquilhadas, bem penteadas e vestidas de forma bastante formal. Calças de ganga apenas são usadas no trabalho e sempre que

podem as mulheres usam saias, aliás não entram na igreja de calças. Consideram que as mulheres portuguesas se vestem para estarem confortáveis e não se preocupam com a imagem, tal como elas.

Também a cor do vestuário apresenta algumas variações consoante a cultura. Um dos sujeitos da amostra considera que as roupas dos portugueses apresentam cores com tons mais claros e sem ornamentos brilhantes como na Ucrânia.

Fumar e mascar pastilha são comportamentos condenáveis pelos sujeitos da amostra e a mulher que os adopta revela pouca inteligência, para além de fumar ser bastante prejudicial para a saúde. Consideram ainda que as mulheres portuguesas fumam muito. Para além disso, um dos sujeitos observou ainda que as mulheres portuguesas comem muitos bolos, motivo pelo qual, revela, se vê muita mulher gorda;

- A cosmética, dá-nos a conhecer a última diferença intercultural apurada pela investigação, revela-nos que os sujeitos da amostra são mais cautelosos com a sua imagem, a mulher imigrante do Leste da Europa, na sua maioria, maquilha-se com mais frequência do que a mulher portuguesa, embora nos últimos anos essa tendência tenha vindo a equiparar-se.

Apesar das diferenças interculturais verificadas, a maioria dos imigrantes entrevistados considera que os contributos positivos se sobrepõem aos contributos negativos, porque os segundos não se revelam impeditivos da sua integração, apenas a podem atrasar um pouco. Revelam grande estima pelos portugueses, no geral, porque os vêem como povo que gosta de ajudar o próximo e, por conseguinte, como povo integrador de imigrantes em contexto social, cultural e educativo multicultural. Sempre que precisaram, mesmo sem falar a sua língua, os portugueses mostraram vontade de ajudar os sujeitos da amostra, esclarecendo-os da melhor forma que podiam e que ambas as partes conheciam: o não-verbal.

CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 3

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao tomarmos como objectivo deste trabalho, analisar de que forma a comunicação não-verbal pode ou não contribuir para a integração social, cultural e educativa de imigrantes numa perspectiva de multiculturalidade, impôs-se a análise de duas dimensões do problema que nos forneceram dados bastante proveitosos à investigação e suas conclusões. Essas dimensões foram o contexto educativo, pois que, afinal, a nossa investigação se inscreve no âmbito da Educação e Formação de Adultos, e o contexto social, porque nem só nas aulas de ensino/aprendizagem da língua portuguesa o imigrante interage com os outros indivíduos, relacionando-se e comunicando.

Buscando respostas para as nossas questões de investigação, procurámos, portanto, analisar os contributos – positivos e negativos - da comunicação não-verbal na integração de imigrantes adultos em contexto social, cultural e educativo numa perspectiva de multiculturalidade, como dissemos, e tentámos perceber de que modo é que esse tipo de comunicação pode ou não contribuir para essa sua mesma integração.

Apoiados em pressupostos teóricos que defendem que a comunicação não-verbal envolve um tipo de linguagem da qual o sujeito raramente tem consciência, podendo facilitar ou dificultar a sua socialização, procurámos conhecer a opinião dos investigados da amostra, imigrantes oriundos do Leste da Europa, sobretudo sobre esta última parte da questão.

Os onze imigrantes que protagonizaram o estudo manifestaram ter uma ideia consideravelmente positiva relativamente aos contributos que a comunicação não-verbal pode dar à sua integração sociocultural e educativa. Quando esse contributo é por eles sentido como negativo, referem mesmo a existência de um processo de aculturação de aspectos da comunicação não-verbal, também da cultura portuguesa, que levam a cabo, visando facilitar a sua própria integração nos âmbitos atrás mencionados.

Dos resultados apurados, constatámos que, tanto no contexto educativo como no contexto social, diagramas e imagens são expedientes de natureza não-verbal que

funcionam como contributos positivos na sua integração como imigrantes. São elementos da comunicação não-verbal que proporcionam a integração dos imigrantes, potenciando a facilidade de entendimento entre os sujeitos em presença.

Os ilustradores revelaram-se como contributos positivos, também com privilégio, na comunicação não-verbal. Estes gestos acompanham a fala, acrescentando informações, esclarecendo o outro, ilustrando a mensagem.

Os emblemas ressaltaram enquanto contributos negativos da comunicação não-verbal na integração, quer educativa, quer sociocultural dos imigrantes entrevistados. Parte desses signos, os que são comuns às culturas que se confrontam, são contributos positivos na medida em que são esclarecedores da mensagem veiculada. Os outros, não comuns, em ambos os contextos da análise, são geradores de confusão quando assolados pela diferença cultural, nomeadamente, no que às despedidas respeita. O contacto constante com uma realidade diferente da sua, neste aspecto, leva-os a tomarem certos emblemas como seus e, em última instância, a aculturação deles acontece.

A cronémia foi abordada em duas vertentes: o tempo dedicado às refeições e o tempo de espera. O tempo dedicado às refeições foi detectado como contributo positivo da comunicação não-verbal, potenciando a integração de imigrantes em contexto sociocultural em Portugal, já que os portugueses dão muita importância ao tempo para as refeições que utilizam também para confraternizar. Isto para não falar dos benefícios que alguns consideram ter tirado da adopção deste uso temporal em ambiente familiar, o que lhes terá trazido benefícios para a sua própria estrutura relacional/comunicacional em família. Quanto ao tempo de espera, o estudo permitiu revelar que, regra geral, alguns dos imigrantes entrevistados constatam que os portugueses chegam atrasados, cerca de quinze minutos, aos encontros, quer no âmbito profissional, quer em ambiente de lazer. Dizem que os eventos começam tarde, que têm tendência a atrasar e a acabar muito tarde. Estes aspectos da gestão portuguesa do tempo nas relações interpessoais dos imigrantes com a comunidade de acolhimento, que alguns assinalaram, causaram-lhes alguns constrangimentos e dificuldades.

Também concluímos que a prosódia, especificamente ligada ao volume da voz dos portugueses quando falam, considerado elevado, é reveladora de diferenças culturais e exige adaptação por parte dos imigrantes que a referiram. Não raras vezes,

estes imigrantes julgaram que estariam a ralhar com eles, dado o volume do tom da voz de quem falava. Após observação e análise de portugueses a comunicar entre si, aperceberam-se que aquele era o volume comum para a conversação. Embora, regra geral, os entrevistados falem mais baixo quando comunicam na sua língua materna, também este aspecto sofre um processo de aculturação com o passar do tempo, levando-os a adoptar esta característica, ainda que de modo inconsciente.

O aspecto exterior de alguns, como referiram, ligado ao vestuário, a adereços e a objectos pessoais, pelas diferenças culturais que apresenta, revelou-se um contributo negativo da comunicação não-verbal na sua integração, nomeadamente no contexto sociocultural, uma vez que, por vezes, se sentiram diferentes e observados pelos portugueses. Tal facto, levou-os a uma busca de nova identidade, adoptando comportamentos, hábitos e costumes, àquele nível, característicos da comunidade de acolhimento.

Relacionado com o item anterior, o estudo permitiu identificar a cosmética enquanto contributo negativos da comunicação não-verbal na integração de algumas entrevistadas, visto que, como concluímos, as mulheres imigrantes se maquilham mais do que as mulheres portugueses e, por vezes, aquelas sentiram-se à margem, em virtude de estarem maquilhadas.

Podemos, pois, concluir que alguns entrevistados consideram as mulheres portuguesas mais descontraídas com a sua apresentação pessoal, tanto ao nível dos penteados e da maquilhagem como também ao nível do vestuário. Igualmente, neste parâmetro, se dá um processo de aculturação: algumas destas mulheres imigrantes começaram a vestir calças de ganga, começaram a ter os cabelos mais curtos, por o considerarem mais prático, quase não se maquilham ou fazem-no de forma bastante discreta. Enfim, procuram assemelhar-se às mulheres portuguesas, ou seja, procuram a integração, moldando-se à realidade em que estão inseridas.

Por tudo o que ficou dito ao longo deste trabalho, podemos afirmar que os contributos positivos da comunicação não-verbal se sobrepõem aos contributos negativos encontrados, isto porque, ainda que os contributos negativos sejam em maior número, devido a um processo de aculturação referido por entrevistados, são rapidamente ultrapassados e, por conseguinte, a integração acontece, quer no contexto educativo, quer no contexto sociocultural. Certamente que por outros motivos, mas

também porque a sua integração é de tal forma autêntica, durante as entrevistas, o esforço para recordar os contributos negativos da comunicação não-verbal na sua integração se revelou difícil, sendo de ressalvar, contudo, que estes fenómenos de natureza não-verbal acontecem, bastantes vezes, ao nível do inconsciente. A consciencialização das diferenças culturais por parte da maioria dos investigados, obrigou-os a um processo de recordação difícil devido ao já largo tempo de estada em Portugal. Os entrevistados, de uma maneira geral, sentem-se tão integrados nos contextos analisados que começa a ser difícil para eles identificar aspectos da sua cultura e aspectos adquiridos da cultura portuguesa. Tanto assim é que começa a ser difícil identificá-los quando estão rodeados de portugueses. A aculturação ganha terreno, contribuindo para a sua integração.

Não obstante os resultados alcançados, estamos conscientes das limitações a que este estudo esteve sujeito. Não foi nossa pretensão alcançar conclusões generalizáveis. Mais do que apresentar soluções, este estudo procurou apenas contribuir para alertar para um aspecto que pode contribuir para, no aspecto da comunicação não-verbal, anular problemas que ocorrem com a chegada de imigrantes ao nosso país.

Temos ainda a veleidade de pensar que este mesmo trabalho pode originar novas pistas de investigação para trabalhos futuros. Mendes (2004), no artigo intitulado "Representações institucionais face a algumas populações migrantes e não migrantes minoritárias na sociedade portuguesa", fala-nos de uma barreira sociocultural oculta que estes imigrantes, em concreto, têm dificuldade em ultrapassar. Seria interessante verificar como e até que ponto a comunicação não-verbal pode contribuir para esta situação. Teríamos de definir os elementos constitutivos desta barreira sociocultural oculta para, de seguida, procurar aprofundar os contributos da comunicação não-verbal, neste contexto. Estes imigrantes não riem, nem sorriem muito. Seria pertinente verificar, junto destes e de outros sujeitos, qual o papel do sorriso, qual a importância que eles lhe atribuem e lhe é atribuída pela nossa cultura e pela deles. Descobrir de que modo e até que ponto o sorriso poderia contribuir, se existisse, com mais frequência, para facilitar a sua integração.

Para além disso, verificámos, no nosso estudo, que as saudações apresentam variações de cultura para cultura. Um dos nossos entrevistados falou-nos sobre as saudações e sobre as despedidas características da Moldávia. Parece-nos pertinente

verificar como e até que ponto as saudações e as despedidas, enquanto elementos da comunicação não-verbal, podem contribuir para a integração destes imigrantes ou dificultá-la. A proxémica poderia, neste âmbito das investigações posteriores geradas por esta, revelar-se enquanto contributo da comunicação não-verbal na integração destes imigrantes ou mesmo como elemento criador de dificuldades a essa mesma integração de imigrantes adultos em contexto social, cultural e educativo numa perspectiva de multiculturalidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bardin, L. (2007). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.

Bell, J. (2004). *Como realizar um projecto de investigação*. Lisboa: Gradiva.

Bitti, P. R., Zani, B. (1997). *A Comunicação como processo social*. Temas de Sociologia. Lisboa: Editorial Estampa.

Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação. Uma introdução à teoria e aos métodos.* Porto: Porto Editora.

Canário, R.(2000). *Educação de Adultos – Um campo e uma problemática*. Anefa. Lisboa: Educa Formação.

Carmo, H, & Ferreira, M. M., (1998). *Metodologia da investigação – guia para auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta

Corraze, J. (1982). *As Comunicações Não-Verbais*. Rio de Janeiro: Zahar Editores.

Davis, F. (1979). *A Comunicação Não-Verbal*. São Paulo: Summus Editorial.

Fernandes, E. V. (2000). Sociopsicologia da Comunicação Humana. Vagos: Edipanta.

Fleuri, R.M. (2005). Intercultura e educação. In *Educação, sociedade e cultura – Paulo Freire – caminhado para uma cidadania multicultural*, nº 23. pp.91-124. Porto: Edições Afrontamento.

Freire, P. (1984). *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Freire, P. (2002). *Pedagogia da esperança*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Gadotti, M. (2005). Informação, conhecimento e sociedade em rede: que potencialidades?. In *Educação, sociedade e cultura – Paulo Freire – caminhado para uma cidadania multicultural*. nº 23. pp. 43-57. Porto: Edições Afrontamento.

Geraldi, J. W., Scocuglia, A. C., Gadotti, M., Taylor, P., Lima, L. C., Fleuri, R.M. et al. (2005). *Caminhando para uma cidadania multicultural – Paulo Freire*. Educação Sociedade & Culturas. nº 23. Porto: Edições Afrontamento. CIIE – Centro de Investigação e Intervenção Educativas.

Hall, E. (1994). *A Linguagem Silenciosa*. Lisboa: Relógio d'Água.

Hall, E. (2005). *A Dimensão Oculta*. São Paulo: Livraria Martins Fontes Editora Ltda.

Justice, L. A. (2007). *Linguagem Corporal*. Quinta do Conde: Contra Margem.

Lima, L. (2005). Cidadania e educação: adaptação ao mercado competitivo ou participação na democratização da democracia?. In *Educação, sociedade e cultura – Paulo Freire – caminhado para uma cidadania multicultural*. nº 23. pp. 71-90. Porto: Edições Afrontamento.

Macedo, E., Vasconcelos; L., Evans, M., Lacerda, M., & Pinto, M. V. (2001). *Revisitando Paulo Freire: Sentidos da Educação*. Col. Perspectivas actuais - Educação. Lisboa: Edições Asa.

Malglaive, G. (1995). *Ensinar Adultos.* Col. Ciências da Educação. Porto. Porto Editora.

Mira, A. R. (2003). Primeira Impressão Tida do Professor – Aspecto Não-Verbal – E Processo Pedagógico – *Tese de Doutoramento*, Universidad de Extremadura, Instituto de Ciencias de la Educación, España.

Oliveira, R. D., & Dominicé, P.(1979). *Ivan Illich e Paulo Freire - A opressão da pedagogia, a pedagogia dos oprimidos.* Lisboa.: Livraria Sá da Costa.

Pease, A. & B. (2006). *Linguagem Corporal – Porque é que os homens coçam a orelha e as mulheres mexem na aliança.* Lisboa: Bizâncio.

Quadro europeu comum de referência para as línguas – Aprendizagem, ensino, avaliação (2001). Col. Perspectivas actuais / educação. Lisboa: Edições Asa.

Quivy, R., & Campenhoudt, L.V. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais.* Lisboa: Gradiva.

Romão, J. E. (2005). Multiculturalidade na educação. In *Educação, sociedade e cultura – Paulo Freire – caminhado para uma cidadania multicultural*. nº 23. pp. 125-135. Porto: Edições Afrontamento.

Secretariado Coordenador dos Programas de Educação Multicultural (1998). *Projecto de Educação Intercultural – Relatório de Execução*. Isabel Ferreira Martins (coord.). Lisboa: Ministério da Educação.

Silva, I. M., Leitão, J. A., & Trigo, M. M.(2002). *Educação e Formação de Adultos – Factor de Desenvolvimento, Inovação e Competitividade.* Anefa. Lisboa. Ad Litteram.

Silvestre, C. A. (2003). *Educação/Formação de Adultos – como dimensão dinamizadora do sistema educativo/formativo.* Col. Horizontes Pedagógicos. Lisboa: Instituto Piaget.

Taylor, P. (2005). Contributo para a discussão sobre a cidadania multicultural. In *Educação, sociedade e cultura – Paulo Freire – caminhado para uma cidadania multicultural*. nº 23. pp. 50-70. Porto: Edições Afrontamento.

Watzlawick, P., Beavin, J. H. & Jackson, D. D. (1967). Pragmática da comunicação humana: um estudo dos padrões, patologia e paradoxos da interação. São Paulo: Editora Cultrix.

Weil, P., & Tompakow, R. (n.d.). *O Corpo Fala – A Linguagem Silenciosa da Comunicação Não-Verbal* . 60ª Edição. Petrópolis: Editora Vozes.

WIRTH, B. P. (2007). *O Fantástico Mundo da Linguagem Corporal*. Cascais: Pergaminho.

WEBGRAFIA

WEBGRAFIA (sites consultados)

Amezcua, M. (2000). El trabajo de campo etnográfico en Salud – una aproximación a la observación participante. In *Índex de Enfermeria*. nº 30. pp. 30-35. Recuperado em 28 de Abril 2008 do http://index-f.com/cuali/observacion.pdf.

Araujo, R. & Lima, R. P. (2002). *Contribuições da etologia comparada para uma nova percepção da comunicação humana.* Margen. São Paulo. Nº 15. pp. 223-236. Recuperado em 17 de Junho 2007 do http://www.pucsp.br/margem/pdf/m15rr.pdf.

As cores nas culturas (2001). Recuperado em 20 de Setembro 2007 do http://educar.sc.usp.br/licenciatura/2001/cores/pagina2/cult.html.

Barros, M. (n.d.). Ponte para o futuro da paz. Recuperdado em 04 de Junho 2006 do http://www.empaz.org/marcelo/art anteriores/m 141003.htm.

Correia, Mª L. (2006). A dimensão intercultural da formação. In *Revista Formar*. nº 53. pp. 3-9. Instituto do Emprego e Formação Profissional. Recuperado em 18 de Maio 2008 do http://www.iefp.pt/iefp/publicacoes/Formar/paginas/Formar 2006.aspx.

Coutinho, C. P. (2008). A qualidade da investigação educativa de natureza qualitativa: questões relativas à fidelidade e validade. In *Educação Unisinos*. vol.12. nº 01. pp. 5-15. Recuperado em 16 de Agosto 2008 do http://repositorium.usdm.uminho.pt/bitsream/1822/7884/1/005a015_Art01_Coutinho%5Brev_OK%5D.pdf.

Coutinho, C. P. & Chaves, J. H. (2002). O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal. In Revista Portuguesa de Educação. vol. 15. n.º 01. pp. 221-243. Recuperado em 16 de Agosto 2008 do http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/374/3741511.pdf

Fino, C. N. (n.d.). *A etnografia enquanto método: um modo de entender as culturas (escolares) locais*. Recuperado em 28 de Abril 2008 do http://www.uma.pt/carlosfino/publucacoes/22.pdf.

Gadotti, M. (2005). *A questão da educação formal/não formal*. Recuperado em 28 de Dezembro 2007 do http://www.paulofreire.org/Moacir_Gadotti/Artigos/Portugues/Educacao_Popular_e_Eza/Educacao_formal_nao_formal_2005.pdf.

Magalhães, A. G., Romualdo, A. S., Lima, M. C., Pereira, R. C. & Oliveira, S. M. (2005). *A formação de professores para a diversidade na perspectiva de Paulo Freire*. V Colóquio Internacional Paulo Freire. Recife. Recuperado em 26 de Maio 2007 do http://www.paulofreire.org.br/pdf/comunicacoes_orais/A%20FORMAÇÃO%20%20PROFESSORES%20PARA%20%20DIVERSIDADE%20NA%20PERSPECTIVA%20DE%20PAULO%20FREIRE%20. pdf.

Mendes, Mª Manuela (2004). «Representações institucionais face a algumas populações migrantes e não migrantes minoritárias na sociedade portuguesa». A questão social no novo milénio. VIII Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais. Centro de Estudos Sociais. Faculdade de Economia. Universidade de Coimbra. Coimbra 16,17 18 de Setembro de 2004. Recuperado em 08 de Junho de 2009 do http://www.ces.uc.pt/lab2004/inscricao/pdfs/painel43/manuelamendes.pdf.

Mesquita, R. M. (1997). Comunicação não-verbal: relevância na actuação profissional. In *Revista Paulista de Educação Física*. 20ª edição. Recuperado em 16 de Agosto 2007 do http://www.usp.br/eef/rpef/v11n2p155.pdf.

Organização Pan-Americana da saúde (n.d.). *Aspectos Básicos da Comunicação*. Recuperado em 17 de Junho 2007 do http://www.cepis.ops-oms.org/tutorial6/p/pdf/tema_02.pdf.

Othero, G. Á. (n.d.), *A Comunicação Animal: uma forma de Linguagem?,* Recuperado em 17 de Junho 2007 do http://www.geocities.com/gabriel_othero/public_arquivos/comunicacao_animal.pdf.

Paiva, J. (2004). *Algumas notas - Metodologia de Investigação em Educação*. Recuperado em 20 de abril 2008 do http://www.jcpaiva.net/getfile.php?cwd=ensino/cadeiras/metodol/20042005Ef=9053.

Projecto de Lei nº 201/X. Recuperado em 14 de Junho 2006 do www.bloco.org/images/articles/2468/pjl201-X.pdf.

Resende, J.M., Vieira, Mª M. (2002) *As cores da escola: concepções de justiça nos discursos sobre a multiculturalidade na escola portuguesa*. IV Congresso Português de Sociologia. Recuperado em 14 de Junho 2006 do www.aps.pt/ivcon-actas/Acta053.PDF.

Sousa, J. Mª (2000). O olhar etnográfico da escola perante a diversidade cultural. In *Revista de Psicologia Social e Institucional.* nº 2. pp. 107-120. Recuperado em 28 de Abril 2008 do http://www.uma.pt/jesussousa/Publicacoes/15Oolharetnograficodaescolaperanteadiversidadecultural.

Souza, J.F. (2001). Educação e sociedade na perspectiva freiriana. In *III Colóquio Internacional Paulo Freire*. Recuperado em 14 de Junho 2006 do www.paulofreire.ufpb.br/paulofreire/Files/arq01.pdf

Viegas Fernandes, J. (n.d.). Interculturalismo solidário, equidade entre géneros e direitos humanos. Recuperado em 14 de Junho 2006 do http://www.educastur.princast.es/cpr/gijon/recursos/interculturalidad/textos/interculturalidad/interculturalismo solidario.htm.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

ACIME (n.d.). *Educação intercultura l- o outro como ponto de partida*. Recuperado em 14 de Junho 2006 do http://www.acime.gov.pt/docs/Entreculturas/Apresentação_CNE23 Abril 04.pdf.

ACIME (n.d.). Educação intercultural – o que é – a escola/o professor interculturais. Recuperado em 14 de Junho 2006 do http://www.acime.gov.pt/docs/Entreculturas/Educacao_Intercultural_Conceitos.pdf.

Almeida, L. S. & Freire, T. (2000). *Metodologia da investigação em psicologia e educação.* Braga: Psiquilíbrios.

American Psychological Association (APA). (2001). *Elaboración de referencias y citas según las normas de la American Psychological Association* (APA) (5ª Ed.). Recuperado em 31 Outubro, 2006 de http://www.monografias.com/apa.shtml.

American Psychological Association (APA). (2001). *Breve Resumo das Normas da APA* (5ª Ed.). Recuperado em 10 Fevereiro, 2007 de http://www.anpad.org.br/rac/rac_guia_apa_pdf.

Arends, R. I. (1997). *Aprender a Ensinar*. Alfragide: McGraw-Hill.

Azevedo, M. (2006). *Teses, Relatórios e Trabalhos Escolares. Sugestões para a estruturação da escrita*. Lisboa: Universidade Católica Editora.

Barco, B.L., Mira, A.R. & Carroza, T.G. (2006). Actitudes hacia la inmigración de alumnos de Magisterio de la Universidad de Évora. In *Psicologia e Educação*. vol. V. nº 2. Covilhã: Departamento de Psicologia e Educação – Universidade da Beira Interior.

Barco, B.L., Mira, A.R. & Carroza, T.G. (n.d.). Avaliação das atitudes face à imigração entre estudantes (futuros docentes) das Universidades de évora, Portugal, e de Extremadura, Espanha. Cáceres: Faculdad de Formación del Profesorado.

Baylon, C., Fabre, P. (1990). *Iniciação à Lingüística*. Coimbra: Livraria Almedina.

Bastos, L. R., Paixão, L., Fernández, L.M. & Deluiz, N. (2003). *Manual para a elaboração de projectos e relatórios de pesquisas, teses, dissertações e monografías* (6ª Ed.). Rio de Janeiro: LTC – Livros Técnicos e Científicos Editora, S.A.

Beaudichon, J. (2001). *A comunicação / Processos, formas e aplicações.* Porto: Porto Editora.

Bernardo. I. Mª (n.d.). *A escola multicultural e o ensino de Português Língua Segunda*. Recuperado em 13 de Junho de 2009 do http://www.muliculturas.com/textos/escola_multicultural_Isabel_Bernardo.pdf .

Caldeira, E., Paes, I., Micaelo, M. & Vitorino, T. (2004). Aprender com a diversidade – um guia para o desenvolvimento da escola. Lisboa: ACIME (alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas).

Canário, R. (2005). Multiplicar as oportunidades educativas. Debate Nacional sobre Educação. Recuperado em 26 de Dezembro 2007 do http://www.debatereducacao.pt/relatorio/files/CpIV11.pdf.

Cardoso, C.M.N. (1995). Antropologia e multiculturalismo. In Multicultural. nº 5. Recuperado em 30 de Junho 2007, de http://www.ese.ips.pt/cioe/multicultural/antropologia.html.

Castro, R. C. (2006). *O hipertexto da perspectiva da Escola de Palo Alto*. Recuperado em 03 de Julho, 2007, do

http://www.pos.eco.ufrj.br/modules.php?name=Journal&file=display&jid=18.

Ceia, C. (1995). *Normas para a apresentação de trabalhos científicos*. Lisboa: Editorial Presença.

CIDEC – Centro Interdisciplinar de Estudos Económicos (2004). O impacto do reconhecimento e certificação de competências adquiridas ao longo da vida. Lisboa: Ministério da educação – Direcção Geral de Formação Vocacional (DGFV).

Comunicação não-verbal. Recuperado em 16 de Agosto 2007, do http://www.tj.ce.gov.br.esmec/pdf/comunicacao_nao_verbal.pdf.

Correia, Mª L. (2006). Ser formador(a) em contexto de diversidade cultural . In Revista Formar. nº 53. pp. 20-25. Instituto do Emprego e Formação Profissional. Recuperado em 18 de Maio 2008. do http://www.iefp.pt/iefp/publicacoes/Formar/paginas/Formar 2006.aspx.

Costa, C., Rocha, G. & Acúrcio, M. (2004-2005). A entrevista. Faculdade de Ciências da Universidade de Lisboa. Recuperado em 17 de Junho 2007 do http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/chagas/mi1/entrevistat2.pdf.

Duarte, R. (2002). Pesquisa qualitativa: Reflexões sobre o trabalho de campo: In *Cadernos de Pesquisa*, nº 115. pp. 139-154. Recuperado em 17 de Junho 2007 do http://www.scielo.br.pdf/cp/n115/a05n115.pdf.

Durand, J, (1981). Les domaines de la communication. In *Les formes de la communication*, pp. 1-31. Paris: Èditions Dunod.

Eco, U. (1995). *Como se faz uma tese em Ciências Humanas*. Lisboa: Editorial Presença.

Eco, U., Sigurta, R., Livolsi, M., Alberoni, F., Dorfles, G. & Lomazzi, G. (1982). *Psicologia do vestir*. Lisboa: Assírio e Alvim.

Esperança, E. J. (1998). *A Comunicação Não-Verbal*. Col. Aprender. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.

Estrela, E., Soares, M. A., & Leitão, M. J. (2006). *Saber Escrever uma tese e outros textos* (4ª Ed.). Lisboa: Dom Quixote.

Ferrão-Tavares, M. C. (1984). *Les comportements non-verbaux des enseignants en classe de français langue étrangère*. Tese de doutoramento de Terceiro Ciclo. Universidade de Paris III. Sorbonne. Paris.

Ferrão-Tavares, M. C. (1985). Les classes de langues et les interaction comportamentales. In *Études de linguistique appliquée*. 58.

Ferrão-Tavares, M. C. (1988). L'analyse des comportmentes non verbaux des enseignants et son introduction en formation. In *Revue des Sciences de l'Éducation pour l´Ere Nouvelle*. 4-5.

Ferrão-Tavares, M. C. (1992). *Comunicação em situação pedagógica*. Máthesis. 1. 253-266.

Ferrão-Tavares, M. C. (s/d). Rôle du non-verbal dans la formation des enseignants. In *Les Modèles en Éducation* (pp. 404-410). Montréal: Université du Québec.

Ferrão-Tavares, M. C. (s/d). Aprender é viajar. In *Educação & comunicação*, 7, pp. 220-229. Recuperado em 25 de Novembro 2007, do http://www.esel.ipleiria.pt/files/f1430.1.pdf.

Freire, P. (1984). *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

Freitas-Magalhães, A. (2007). *A Psicologia das Emoções: O Fascínio do Rosto Humano.* Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Freitas-Magalhães, A. (2006). *A Psicologia do Sorriso Humano.* Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.

Garcia-Marques, T. (2000/2001). *Como escrever um relatório de um estudo empírico de acordo com as normas da APA.* (texto de apoio). *Lisboa:* Instituto Superior de Psicologia Aplicada. (texto policopiado).

Garcia-Marques, T. (2000). *Normas da APA para a elaboração do Capítulo das Referências Bibliográficas*. (texto de apoio). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada. (texto policopiado).

Giordan, A. (1999). *O Meu Corpo – A primeira maravilha do mundo*. Epistemologia e Sociedade. Lisboa: Instituto Piaget.

Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo – Sentido e formas de uso.* Estoril: Principia.

Kristeva, J. (1988). *História da Linguagem*. Colecção Signos. Lisboa: Edições 70.

Madureira, A.F.A. (2000). Metodologia qualitativa. Recuperado em 10 de Janeiro 2008 do http://comunicazione.uniroma1.it/materiali/17.40.35_metodologia%20qualitativa.doc.

Marques, C. A., Sousa, L. T., Ferreira, R. T. O. (2005). Paulo Freire e o paradigma da inclusão. V Colóquio Internacional Paulo Freire. Recife. Recuperado em 26 de Maio 2007. do

http://www.paulofreire.org.br/pdf/comunicacoes_orais/PAULO%20FREIRE%20E%20O%20PARADIGMA%20DA%20INCLUSAO.pdf.

Martins, A.P.M. (2006). *A comunicação não-verbal na relação interpessoal entre chefe e subordinado*. São Paulo. Recuperado em 16 de Agosto 2007. do http://gestcorp.incubadora.fapesp.br/portal/monografias/pdf/Ana%20Paula%20Martins.pdf.

Massano, I. (2006). Questões de cultura(s). In *Revista Formar*. nº 53. pp. 10-15. Instituto do Emprego e Formação Profissional. Recuperado em 18 de Maio 2008. do http://www.iefp.pt/iefp/publicacoes/Formar/paginas/Formar 2006.aspx.

Maturrano, E. F. L. (2006). La investigación cualitativa en educación. In *Investigación Educativa*. vol. 10. nº 18. pp. 75-85. Recuperado em 28 de Abril 2008 do http://sislib.4msm.edu.pe/bibvirtualdata/publicacoes/inv_educativa/2006_n18/a05.pdf.

Melo, A. (2003). *Em Portugal: uma nova vontade política de relançar a Educação e Formação de Adultos?*. Recuperado em 26 de Dezembro 2007 do http://www.anped.org.br/reunioes/26/outrostextos/Sealbertomelo.rtf.

Minayo, Mª C. & Sanches, O. (1993). Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade?. In *Cadernos Saúde Pública*. vol. 9. nº 3. pp. 239-262. Recuperado em 12 de Janeiro 2008 do http://www.scielo.br/pdf/csp/v9n3/02.pdf.

Mira, A. R. (1992). Professores e Alunos ou a Procura da Verdade, In *Saúde e Escola – Projectos Educativos,* Revista do Instituto dos Assuntos Sociais da Educação – Ministério da Educação, nº 9, pp. 8-13. Lisboa: Instituto dos Assuntos Sociais da Educação.

Mira, A. R. & Franco, V. (1992). Alguns Riscos da Investigação em Ciências da Educação, In *Ler Educação*, Revista da Escola Superior de Educação de Beja, nº 6, pp. 83-85. Beja: Centro de Recursos de Ensino/Aprendizagem da Escola Superior de Educação de Beja.

Mira, A. R. (1993). Professor e Aluno – O Valor da Interacção Comunicativa, In *Psicología de la Educación y del Desarrollo*, Tomo 2, pp. 701-706. Badajoz: Psicoex.

Mira, A. R. (1997). O poder do verbo, o valor do silêncio, In *A Escola Cultural e os Valores*, pp. 717-719. Porto: Porto Editora.

Mira, A. R. (2005). Primera Impresión Tenida del Profesor – Aspecto No-verbal – y Proceso Pedagógico, In *Psicología y Educación – Nuevas Investigaciones*, pp. 119-130. Santander: Psicoex.

Novelli, P.G. (1997). A sala de aula como espaço de comunicação: reflexões em torno do tema. In *Interface – Comunicação, saúde, educação*. vol. 1, nº 1. recuperado em 06 de Janeiro 2007, do http:// www.interface.org.br/revista1/ensaio2.pdf.

Oliveira, R. D., & Dominicé, P.(1979). *Ivan Illich e Paulo Freire - A opressão da pedagogia, a pedagogia dos oprimidos.* Lisboa.: Livraria Sá da Costa.

Pease, A. (2002). *O pequeno livro da linguagem corporal – Como ler os pensamentos dos outros através dos seus gestos*. Lisboa: Editorial Bizâncio.

Pina Almeida, J.C. (2006). A escola e a diversidade cultural: algumas notas sobre a educação multicultural em Portugal. In Arquivos Analíticos de Políticas Educativas. vol. 14. nº 15. recuperado em 30 de Junho 2007. do http://epaa.asu.edu/epaa/v14n15/v14n15/pdf.

Pliássova, I. V. (2007). *Comunicação intercultural e aquisição/aprendizagem do Português: O exemplo dos imigrantes ucranianos.* Seminário Língua Portuguesa e integração. Recuperado em 08 de Junho de 2009 do http://www.oi.acidi.gov.pt/docs/Seminario_LPIntegração/7_Iana_%20Pliássova.pdf.

Ribeiro, V. M. (1999). A formação de educadores e a constituição da educação de jovens e adultos como campo pedagógico. In Educação & Sociedade. ano XX. Nº 68. Recuperado em 26 de Dezembro 2007 do http://www.scielo.br/pdf/es/v20n68/a10v2068.pdf.

Santos, T. C. (2007). *O acontecimento comunicacional*. Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. Recuperado em 03 de Julho, 2007, do http://www.compos.org.br/data/biblioteca_226.pdf?PHPSESSID=d661ee890d814af57a338547039269d.

Seguro, R. (2006). Entrevista com Licínio Lima – A educação de adultos não pode estar entregue ao mercado. In *Aprender ao longo da vida*, nº 6. pp. 26-33. Lisboa: Direito de aprender.

Silva, J. M. (2006), *Dimensões pragmáticas do curriculum*, pp.10-15, Recuperado em 03 de Julho, 2007, do http://www.bocc.ubi.pt/pag/silva_jose_manuel_pragmatica_comunicacional.pdf.

Silva, L.M.G., Guimarães, H.C.Q.C.P., Savonitti, B.H.R.A. & Silva, M.J.P. (2000). Comunicação não-verbal: reflexões acerca da linguagem corporal. In *Revista Latino Americana de Enfermagem*. Ribeirão Preto, vol. 8, nº 4, pp. 52-58. Recuperado em 22 de Agosto, 2007, do http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n4/12384.pdf.

Sousa, J. M. (2000). O olhar entográfico da escola perante a diversidade cultural. In Revista de Psicologia Social e Institucional. 2. pp. 107-120. Recuperado em 30 de Junho 2007. do http://www.uma.pt/jesussousa/Publicacoes/15Oolhar-etnograficodaescolaperanteadiversidadecultural.pdf.

Sousa, J. M. (2002). O papel do professor face à tensão entre globalização e diversidade. In F. Patrício (org). Globalização e diversidade: a escola cultural, uma resposta. pp. 307-310. Porto: Porto editora. Recuperado em 30 de Junho 2007. de http://www.uma.pt/jesussousa/Publicacoes/28Opapeldoprofessorfaceatensaoentreglobalizacaoediversidade.pdf.

Vieira, H. (2000). *A Comunicação na Sala de Aula*. Lisboa: Editorial Presença.

Weber, L.N.D. (1998). Sinais não-verbais do flerte. Psicologia Argumento. XXIII. pp. 25-36. Recuperado em 30 de Junho 2007. do http://www.nac.ufpr.br/pesquisas/1998%20SINAIS%20nao%20verbais%20d0%20flerte%20Argumento.pdf.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1: Carta dirigida à(o) Presidente do Conselho Executivo da Escola Básica 2,3 Prof. João Fernandes Pratas apresentando o projecto de investigação e solicitando a cedência de espaço para a realização das entrevistas.

Anexo 2: Carta dirigida à professora e aos alunos imigrantes a frequentar o curso de Português – Língua estrangeira apresentando o projecto de investigação e solicitando a sua participação.

Anexo 3: Carta dirigida à(o) Presidente do Conselho Executivo da Escola Básica 2,3 Prof. João Fernandes Pratas agradecendo a cedência de espaço para a realização das entrevistas.

Anexo 4: Transcrição das entrevistas realizadas

ANEXO 1

Exma Senhora
Presidente do Conselho Executivo
Escola Básica 2,3 Prof. João Fernandes Pratas
Samora Correia

Eu, Sara Cristina Vicente Caetano, aluna do Mestrado em Ciências da Educação, Especialização em Educação e Formação de Adultos, promovido pela Universidade do Algarve, sendo o orientador o Senhor Professor Doutor António Ricardo Santos Fadista de Mira, docente da Universidade de Évora, a desenvolver a dissertação intitulada "Contributos da Comunicação Não-verbal na integração social, cultural e educativa de imigrantes numa perspectiva de multiculturalidade", venho por este meio solicitar a V. Exª a cedência de instalações (1 sala em horário nocturno) pelo tempo estritamente necessário à realização de entrevistas com os alunos adultos da modalidade "Português para Todos" a fim de reunir informações e efectuar o trabalho de investigação conducente à realização de provas para a obtenção do grau de Mestre na referida área.

Com os melhores cumprimentos,

Alpiarça, 26 de Janeiro de 2009

ANEXO 2

Caro(a) aluno(a)

Estou a desenvolver um trabalho de investigação no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação, Especialização em Educação e Formação de Adultos, promovido pela Universidade do Algarve, intitulado "Contributos da Comunicação Não-verbal na integração social, cultural e educativa de imigrantes numa perspectiva de multiculturalidade" e, encontro-me, neste momento, numa fase de recolha de informação conducente a resultados do referido estudo.

Para a sua realização, é fundamental a participação de alunos imigrantes adultos, residentes em Portugal e a frequentar a modalidade de formação "Português para Todos", partilhando as suas experiências e dando as suas opiniões acerca do objecto de estudo. Para tal, pretendo recorrer à entrevista em suporte áudio.

Desde já, posso garantir a confidencialidade quer da identificação do adulto, quer do conteúdo da entrevista. As informações prestadas serão objecto de análise de conteúdo.

Agradeço a vossa atenção salientando, uma vez mais, a importância do vosso contributo sem o qual não é possível realizar este trabalho.

Com os melhores agradecimentos,

(Sara Caetano)

ANEXO 3

Exmo(a) Senhor(a)
Presidente do Conselho Executivo
Escola Básica 2,3 Prof. João Fernandes Pratas
Samora Correia

Conforme participei a V. Exª em 26 de Janeiro do corrente ano, estou a desenvolver um trabalho de investigação no âmbito do Mestrado em Ciências da Educação, Especialização em Educação e Formação de Adultos, promovido pela Universidade do Algarve, intitulado "Contributos da Comunicação Não-verbal na integração social, cultural e educativa de imigrantes numa perspectiva de multiculturalidade.

Para a realização da recolha de informação conducente a resultados do referido estudo, foi fundamental a participação de alunos imigrantes adultos, residentes em Portugal e a frequentar a modalidade de formação "Português para Todos" na vossa escola, partilhando as suas experiências e dando as suas opiniões acerca do objecto de estudo. Para tal, recorri à entrevista em suporte áudio, realizada nas vossas instalações.

Desde já, posso garantir a confidencialidade quer da identificação do adulto, quer do conteúdo da entrevista. As informações prestadas serão objecto de análise de conteúdo.

Agradeço a vossa atenção salientando, uma vez mais, a importância do vosso contributo sem o qual não seria possível realizar este trabalho.

Com os melhores agradecimentos,

(Sara Caetano)

Alpiarça, 01 de Julho de 2009

ANEXO 4

<u>Entrevista 1</u>

Entrevistado: (F)

Origem: Bulgária

Idade: 49 anos

Profissão: Empregada Fabril - Bulgária; Auxiliar em lar de idosos - Portugal

Estada em Portugal: 7 anos

Estado Civil: Casada com 2 filhos

Descrição: Cabelo curto, castanho-escuro; olhos claros (verdes); pele clara; pouco sorridente; sem adornos, apenas uns pequenos brincos (argolas em ouro); vestuário: Calças ganga, camisola gola alta, casaco tipo Kispo. Às costas, uma mochila.

Poucos gestos, apenas para explicar algumas dúvidas de português (pontuais) e exemplificar situações.

Português fluente. Pretende voltar para a Bulgária num futuro próximo.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Nós mostrávamos com pernas e mãos, era com gestos. Isto ficou. Minhas amigas na Bulgária dizem que eu falo mais com as mãos. Alguns coisas aprendemos.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Levantava-se da cadeira e para dar exemplo. Por exemplo, para comer mostrava-se com a mão em frente da boca, tal como para beber e dormir e vários verbos. Também usávamos desenhos em papel e no quadro, era mais fácil e repetir também muitas vezes para perceber, porque às vezes nem gestos nem demonstrações chegavam. As coisas que não se vê faz com desenhos. Depois sempre escrita acompanhava.

No trabalho, colegas ensinaram gestos para levantar pessoas, vestir primeiro braço doente de pessoas com problemas, para onde sentar ou deitar ….. Ahh… Nos primeiros dias, era com gestos. Apontavam para as coisas e também mostravam como fazer, por exemplo, pegavam esfregona e mostravam como fazer.

Na rua observava o que é que os portugueses faziam… Os senhorios mostravam coisas, ajudaram com gestos, desenhos com papel e caneta também. Eles saltavam da cadeira para mostrar como andar, com as mãos. Fazíamos desenhos quando era difícil e também usávamos o dicionário. Escrevia palavra que não percebia e, à noite, procurava dicionário.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Conforme de situação, às vezes mostra-se com gestos das mãos, mas se é coisas mais complicada, com desenhos.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Ajudava portugueses muito sorrir, sempre dizer "Bom dia!". No início achávamos muito lindo, um país bem arrumado com clima bom e ainda por cima pessoas sempre a sorrir. Agora a nossa opinião não é como no início, talvez por causa diferença cultura. Alguns de nós acham nossa maneira mais verdadeira, porque se tu por dentro estás zangado e por fora vais pôr uma máscara de rir, isto não é verdadeiro porque já trabalhámos com muito que estão zangados e mesmo assim estão sorridentes, talvez para não chatear. Nós somos mais directos, mesmo a nível dizer uma coisa em frente do cara, somos mais assim. Para os portugueses custa dizer na frente. Deve ser educação, hábitos, por vezes é difícil dizer coisas que não é muito confortável. Os portugueses costumam dizer "Está tudo bem." Mesmo quando não está tudo bem. Gosto disso porque não queremos chatear os outros com problemas nossos. Eu se não está bem, costuma dizer verdade. Isto é uma diferença que se nota.

Nós tivemos sorte ter uma professora quando começámos uma escola, uma professora que estudou na Bulgária. Normalmente, as professoras explicam com os pés

e as mãos, nós tivemos muita sorte. Mesmo com gestos eram as aulas e com desenhos no quadro. Depois, sempre há alguém mais avançado que traduz para outros.

A mim, facilitou muito a comunicação com pessoas idosas. Eles faziam gestos, explicavam muito para mim, não cansavam de explicar. Só com gestos, não desenhos.

Facilitava que o hábito de ajudar os estrangeiros, comparando com outros países onde fui, apesar das diferenças….. diferenças de cultura. Por exemplo, cá as mulheres usam mais calças do que saias, lá as mulheres não andam todas de calças como cá. Achamos ao nível de as portuguesas não usam, vestem-se prático e simples, não usam, como se chama isto? (aponta para a cara) – ajudada pela entrevistadora - maquilhagem. Colega dizia que podes passar horas nos sítios com mais pessoas e não vês mulher de mini saia e também com muito pouquinho maquilhagem comparada com as nossas. Eu não sou muito ligada dessas coisas.

Os portugueses não se importavam de ajudar, de ouvir nossa língua tão perfeita (tom irónico!), aceita-nos assim mesmo falando mal. Pois, muito tolerante, aceitam vários estrangeiros com uma tolerância bastante….

Outra coisa que é muito típica: os portugueses, como ligam muito aos almoços, à comida…. Como explicar?!.... Isto ajudou-nos a ser mais calmos. Na hora de almoço e jantar, parar e não ligar nada. Achamos bom hábito. E também sempre falar mesmo com boca cheia. Mas uma diferença, lá comemos com garfo, faca só para cortar comida, empurramos com pão. Ah, portugueses só calmos por fora, porque já vimos que muitos roem as unhas, isso é nervoso. Nós achamos que por dentro portugueses têm medos e achamos que têm muitos mais medos do que nós, já vimos que quando saem de casa fecham as portas, as janelas e nós deixamos até estores abertos.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Às vezes, percebia o contrário porque apanhava só uma palavra da frase e fazia o contrário. Andava com uma agenda e lápis no bolso e quando ouvia uma palavra escrevia e depois em casa com dicionário estudava o que era.

Uma diferença, não era primeira aula, eu aprendi que uma diferença que existe entre português e nós que é nós quando comemos não podemos comer sem partilhar seja uma sandes não compramos, temos de partilhar, e a professora que era uma pessoa muito boa e nós gostávamos todos, comia assim de frente de nós e não ofereceu. Depois acontecia várias vezes e nós já aprendemos que é outra maneira de cá… No início pareceu mal. Depois com meses, com anos, também aprendeu isto. Agora começámos perder, no início eu tinha vergonha comer e não oferecer, sempre convidava comer um bocadinho, e se ele não comer eu não continuava. Já mudámos ou misturámos alguns coisas português e búlgaro.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Portugueses gostam de falar, falam demais, são um povo mais impulsivo, com mais coração, mas mais mexidos nas mãos. Para nós, há sempre uma barreira para falar porque não queremos abrir a boca para não errar. Isso é o mais difícil. Passar a barreira e deixar sair coisas da boca. Só depois há coisas individuais.

Acho que foi mais difícil para os professores aceitar a nós do que nós aceitar eles, porque havia professores era primeira vez aula com estrangeiros e quando nós falávamos e agíamos com coisas das nossas terras eles achavam estranho. Por exemplo, há muitas diferenças. Nós para dizer "Não" viramos cabeça contrário de vocês, muitas vezes foi confusão. Às vezes, percebia-se contrário. Depois explicava-se que não é assim. Às vezes tinha de fazer alguma coisa e fazia o contrário ou fazia e não era para fazer. Acontece muitas vezes, acontece com quase todos. Também eu faço isto para dizer que estou farta (mão passa em frente ao pescoço) e os portugueses fazem assim (passa a mão por cima da cabeça).

Mas, outra coisa não boa. Os portugueses não são muito pontuais porque não respeitam muito as horas. Atrasados…. Nós não somos comparados inglês ou alemães. Até tínhamos exemplo que vocês são mais impulsivos, pessoas do coração, mais como fogo de artifício, e, por esta causa, tínhamos amigos portugueses que nos ofereceram, por exemplo, no próximo dia, nós aparecia e eles não apareceram… Pontuais, não, porque atrasam bastante e não se zangam por isso. Lá no nosso país, se eles chegam atrasados, os outros enervam-se e cá há uma calma… Acho que isso é bom.

Também coisas culturais, vocês começam muito mais tarde do que nós. Nós cá estamos 7 anos e não podemos engolir isto, é muito estranho. Talvez tem a ver com o clima. Lá marca-se às 6 ou às 7 e não atrasa. Uma vez fomos no rancho e atrasou 2 horas, alguns dos nossos zangaram-se. Nós sempre achamos que os portugueses não são muito pontuais e muito fortes na organização e ainda por cima falam muito. Gastam muito tempo no falar e não faz nada importante. Nós dizemos, podemos não ganhar dinheiro, mas devemos aprender calma dos portugueses.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

No trabalho acontece muitas vezes, às vezes, as colegas aproveitavam-se de eu, queria que eu fazia mais trabalho do que ela. Mas depende, não é nacionalidade, isto é do carácter… Na escola, não aconteceu.

4.1. Descreva a situação.

Também uma vez no trabalho patroa perguntou porque estava vestida assim diferente das colegas, mas já não lembro se do chinelo ou de outra coisa. Não fiquei muito contente. Eu disse "as outras fazem igual como as portuguesas, mas eu não gosto e não faço."

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Tratavam-nos não muito bem…muitas vezes…Acho que foi por ser diferente, por ser estrangeiro. Português pensa que estrangeiro é pessoa que trabalha muito e precisa receber pouco.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

<u>Entrevista 2</u>

Entrevistado: (M)

Origem: Ucrânia

Idade: 45 anos

Profissão: Médico – Ucrânia; Servente de pedreiro – Portugal

Estado Civil: Casado com uma portuguesa há 4 anos, 1 filha do casamento anterior
Estada em Portugal: 8 anos
Descrição: Cabelo curto, muito bem aparado, grisalho; olhos castanhos; pele morena; pouco sorridente; sem adornos; 2 ou 3 dentes dourados; vestuário: Calças vincadas de tecido, camisa, casaco tipo blaser.

Poucos gestos, apenas para explicar algumas dúvidas de português (pontuais) e exemplificar situações.

Português ainda pouco fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Princípio quando entrámos na escola, só professora falou, nós só ouvimos. Só às vezes algum fez perguntas e diz para nós rápido nossa língua o que ela escreveu. Escrevemos russo e português, e depois quando professora explica com gestos, mímica…. Gestos com mão, com boca, apontando…… Escrevemos este coisa. Cada dia já mais duas, três palavras sabe e também como sozinhos bloco e dicionário sempre comigo. Próxima aula, diz outra vez. Por exemplo, ela quer dizer mesa, ela aponta para isto.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Quando falava com português, com palavras português e com gestos ….. Também escrevemos no papel. Dias que não tens escola, tens papel e vais estudando devagarinho.

Escola, professora levou jornais e com desenhos mostrou para nós palavras, isto flores, isto casa, isto animais...

Patrão e colegas dizem o que fazer, duas, três palavras rápido e tu rápido já sabes. Tens papel sempre e em casa escreves bloco bonito. Eu vi pessoas trabalha e faz igual. Eu sabia como eles trabalha.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Melhor é preciso básico. Professora fez gestos, desenhos, palavras sinónimos que estuda em casa. Isto ajuda perceber.

Eu ler jornal Correio da Manhã, 24 Horas…revistas… jornal manhã, à tarde… jornais, domingo, outras coisas e algumas palavras percebes, outras palavras não percebes, terceira palavra pensavas mas quando leres tu mais ou menos percebes, quando não percebes o que significa isto palavra e perguntas outras pessoas que vai explicar mais fácil, mais simples palavra, pode ser mostrar isto é isto, aponta……

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Com os gestos percebe muitas palavras …Com gesto podes perceber muitas coisas. Meu encarregado gesto e dizer, mas tu rápido ver e já fazer.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Uma vez Pedro já quase 5 horas, patrão chamou, fez isto gesto (mão direita voltada para baixo, agitando os dedos para baixo, para chamar alguém) e Pedro foi embora. Outro dia, patrão diz "Pedro, ontem eu chamou. Porque tu fugiste?" Confusão. Pedro percebeu "Até amanhã." E foi para casa.

Para mim, muito complicado palavra "carro". Patrão diz "Taras, traz carro de mão.", eu não sabia que isto chama-se carro-de-mão e eu fui pé dele, chamei dele e disse "Oh, Vítor, como trago carro na mão?" Ele riu.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Às vezes tenho medo explicar coisas, porque o que eu quero dizer você pode perceber em contrário. Igual quando você para mim explica umas coisas e como eu percebo palavras, também posso perceber em contrário.

Às vezes português dizer coisas boas e eu perceber em contrário.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Sim, aconteceu. Eu rir, não dar resposta nada. Neste momento sangue dela muito quente, só vai gritar um com o outro.

4.1. Descreva a situação.

Aqui eu conversava com uma moldava em língua russo e uma mulher olhava para nós e não há ninguém, ela entrou, pensava que conversávamos alguma coisa mal Portugal. Ela disse que ao pé dela ninguém não fala russo. Eu perguntei a ela porquê não pode falar, pedi desculpa porque não vi ela.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Cada país tem seu maneiras, passa pessoa na rua, olhar e maneira como ela ir a pé, maneiras com mãos …….eu olhar e digo "Esse não português, esse se calhar Leste". A maneira como ela ir a pé, maneira como faz gesto com mãos, falar, não sei como, mímica, eu olhar e sei quem é Leste. Não consigo russo ou ucraniano porque mulheres iguais.

Eu, ninguém não diz que eu "kosovar", 2000, 2001 todos pensar que eu português. Minha cabelo, minha altura, minha face, ninguém não diz que eu ucraniano. Ucranianos mais alto, mais branco, olhos azul …… Ana querer apresentar suas amigas, eu vestido fato de casaco, elas perguntar "Ana, onde é teu kosovar?" Maneiras diferente, mas já muito Leste aprendeu igual com português.

Mulheres todas iguais, só como na Leste, como dizer, educação, maneiras, outras coisas diferente …….. Por exemplo, você vai morar outro sítio, outro país mais tempo, não só ano e meio, você também aprende mesmo automático faz as coisas igual esse país. Tem aqui Leste e como elas entram aqui já muito tempo, elas tem maneira como portuguesa, só não portuguesa porque cabelo dela, fisionomia, face …….. mas maneiras, tudo português. 90% mulheres portuguesas fuma. Você não precisa procurar: agora saímos, vamos à café, você encontra rápido. É mais complicado encontrar mulher que não fuma. Quando entras no café, olhares, todas mulheres fumam. Lá não. Isso já aprende ideologia. Lá, homem fuma, mulheres não fuma. Mulher fuma, normal. Lá, mulher fuma é como homem…. Todos os homens diferente. Mas quando vê mulher, visual, eu percebo Leste, sua educação, como ela inteligente, não inteligente…… Complicado. Tudo diferente! Pessoa, sempre de manhã, fato e gravata, faz barba. Como na tropa, não podes ficar sujo. Polícia sempre precisa aparar barba, todo o dia. Automático! Não precisa pensar!

Aqui, comida como lei. Meio-dia todos param. Ucrânia ou Rússia, fábricas param, comida igual, mas como vida família meio-dia precisas parar, lá não. Aqui essa coisa melhor! Tem aqui muitas coisas precisa trazer lá. Comida aqui tem boa, muito boa.

Outra coisa, na minha terra pessoa 45 anos sem dentes, muito feio. Aqui é normal! Como eu na minha terra não barbear, muito feio. Precisa cada dia de manhã barbear. Aqui não barbear é normal! Eu tenho vergonha, eu já muito tempo aqui, tenho vergonha sem dentes. Ucrânia pessoa não vai comer, faz economia outras coisas, coisas que não muito importante, mas dentes vale primeiro. Eu não vou na Ucrânia sem dentes. Como vou olhar para a minha filha?! Para meus vizinhos?! Sem dentes, valia mais melhor morrer! Não sei como explicar. Não pode ir sem dentes à minha terra.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

Entrevista 3

Entrevistado: (F)

Origem: Ucrânia

Idade: 44 anos

Profissão: Educadora de Infância – Ucrânia; Empregada de Limpeza – Portugal

Estado Civil: Casada com 3 filhos

Estada em Portugal: 7 anos

Descrição: Alta, magra, cabelo curto castanho-escuro; olhos castanhos; pele clara; óculos; sorridente; adornos: brincos, fio de ouro e anel; vestuário: saia de ganga, t-shirt algodão, casaco tipo blaser - ganga, botas cano e salto alto, mala. Tom de voz baixo, quase monocórdico.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

É difícil porque nós quando começámos as aulas já cá estávamos há algum tempo, mas eu posso dizer que com gestos, um papel com dedo, professora mostrava com gesto como se faz.

Por exemplo, para andar ela levanta e andava, para mostrar bolsa ela mostrava sua bolsa, ela apontava com dedo, mostrava mesmo. E também os gestos como quer mostrar comer, beber, isto também é diferente porque nós mostramos para beber, eu posso dizer "eu quero beber água", mostra assim (Portanto, na Ucrânia faz o jeito do copo e em Portugal faz como se fosse uma garrafa. Será mais ou menos essa a diferença.) Para comer também os portugueses mostram assim "comer" (gesticulam com os dedos, fazem jeito aos dedos para mostrar que vão comer) e nós faz assim (como se levasse uma colher à boca).

Mas eu maioria era com gestos porque quando nós entrámos nas aulas português, somos todos diferentes, língua diferente – moldavos, búlgaros, russos, ucranianos – é tudo diferente, mas depois para explicar, um senhor não percebe o que a

professora diz, nós falamos, por exemplo, eu falo ucraniano e russo, ele não entende, nós começamos a mostrar com gestos ou encontramos outras palavras para ele perceber e só se não perceber nós dizemos em russo…. E depois foi uma vez que nós não percebemos uma palavras, ela mostrava pessoa chorar, pessoa alegre e todos sentidos ela mostrar com mímica e depois nós já percebemos o que significava cada palavra. Eu anotar na caderneta e depois eu já sabia isto. Depois no caderno eu escrever palavra em português e em ucraniano e depois já sabia o que é.

Se professora já não consegue explicar, ela consegue explicar com palavras e com gestos, mas pessoas não consegue entender, professora já com gestos e desenhos no quadro, ela já percebe o que é.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Fora da escola, eu fazia gestos ou foi assim eu escrevia palavra portuguesa na folha. Por exemplo, eu fui a Santarém procurar a SEF e mandaram para ir à Segurança Social e eu não sabia, escrevi essa palavra numa folha mostrei para os portugueses que passavam na rua e depois eles explicaram vai para lá e agora já eu percebi. Falavam e faziam os gestos, mostravam "direita, esquerda", eu percebi muito bem, eles explicaram muito bem.

Mas quando eu entrei em Portugal, entrei a trabalhar como empregada na cozinha, não sabia nada, batata, cenoura, nada, nada! Patroa entrava na cozinha e ou mostrava com o dedo (apontava) ou com alguns gestos que ela precisava. Por exemplo, ela quer que eu corte um tomate maneira que ela gosta, ela dizia "Faz as meia-lua, corta assim como meia lua." Eu não percebi o que ela quer, ela mostrava e depois já no próximo que ela pedir "Quero os tomates meia lua!", eu já sei o que é. Mas nunca foi assim "Faça para mim os tomates meia lua ", eu não sei o que ela quer. E aquele colega que trabalha comigo na cozinha, ela sempre ensinava, mostrava essas palavras por gestos, porque foi tudo por gestos. Eu não percebia nada, não falava nada português se ela foi mostrar tudo por gestos, até quando eu cheguei, entrei a trabalhar nesse fim-de-semana e ela perguntou-me "Então, como foi fim-de-semana?" e ela começava com os gestos, com

algumas palavrinhas que eu já, ela me ia mostrava, às vezes desenhava no frigorífico com mão para mim entender e para mim aprender português ….

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Portugueses sorrir sempre. As pessoas ficaram muito autênticas, ajudaram muito quando precisava. Consegui entrar na sociedade portuguesa com facilidade, acho eu. Gestos, sempre importante.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

No início, se os portugueses não usarem gestos eu nunca sabia falar português. Os gestos ajuda a perceber as coisas, os desenhos ajudaram muito… Os gestos ajudar para nós comunicarmos. Por exemplo, patrão ou colega apontavam para faca, colher e eu, próxima vez, já sabia.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

A língua é primeira coisa. Eu falo mal, eu não consigo frase com forma correcta. Há português que ajuda a construir uma frase para eu repetir, outro já consegue perceber e logo responde, dá a resposta e não ajuda. Nunca foi assim "não faz mal, eu não percebe nada!", "Ah, eu não sei!". Existe algumas pessoas que não gosta estrangeiro.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Há gestos diferentes. Por exemplo, "Cheio", quando fomos meu marido bomba gasolina para encher, ele mostrou assim "Cheio" (a mão na horizontal passa frente à garganta) e meu filho, disse "Ó pai, Portugal e Espanha não fazem assim, eles fazem assim (passa o braço por cima da cabeça).

“Chamar” faz de uma maneira diferente, isto é, os dedos para baixo e nós fazemos assim, dedos para cima, achei estranho, pensei “O que quer dizer isto?”.

Português usa muito quando quer dizer “é um prato muito bom” e fez assim, nós nunca usamos disto (dedos indicador e polegar agarram a orelha direita). Eu percebi porque ele falou, se ele só faz gesto e não mostrava o prato eu não percebia. Mas comida é diferente. Eu já sei fazer alguns pratos da comida portuguesa. Mas Ucrânia não existe um sistema assim: almoço pára tudo. No trabalho, há, em casa, não tenho uma hora certa, pode comer uma vez todo o dia. Cá meio dia almoçamos todos. Isso é positivo.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

No início, eu gostar vestir calças com risco e pessoas olhar muito para mim. Mulheres aqui mais calças de ganga.

4.1. Descreva a situação.

Não é discriminação, não é mal olharam, eu só estava vestida diferente.

Lá as mulheres vestem mais saias, muito mais, saias e vestidos que em Portugal. Cá é mais calças. Também não percebi, quando entrei em Portugal, o meu marido viu logo, aqui as mulheres sempre calças. Lá usava mais saias do que cá, trabalho agora não posso andar saias. Faço limpezas, não posso andar saias tenho que vestir calças, lá há muitos homens. Não posso fazer isto, é meu carácter. Às vezes é mais prático usar calças. Mas quando há dias que posso, uso saia.

Também diferente cosmética, cá mulheres não usam maquilhagem, lá usam muito. Eu não gosto, nunca não usei e não uso. Hoje pintei unhas só, gosto assim. Também o cabelo é diferente, lá prestam mais atenção dos penteados, muitas fazem caracóis. Cá, cabelos mais práticos para estar bem todos os dias, não vai todos os dias cabeleireiro. Lá a maior parte faz em casa.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Acho que por ser estrangeiro ou achar que eu estar melhor. Uma colega, lá no trabalho, tratava mal. Eu não falava e não percebia português e ela sempre tratava com aquelas palavrinhas como eles chama (asneiras) porque ao pé de mim não havia mais português e ela sempre dizia com aquelas palavras, como eu não percebia eu não ligava, depois ela já falou comigo com voz alta e uma vez eu comecei a chorar e colega portuguesa viu que eu estava a chorar, ela fez os gestos para mostrar o que ela fez para mim e eu fez o gesto que ela falava e eu depois fez "ah" e depois ela chamou o patrão e depois ela perguntou-me "qual palavra?" e ela começou a dizer quais palavras … eu repeti quais palavras porque eu não sabia o que é, eu comecei a repetir e patrão diz para ela "Rua!".

Quando eu falo português, meu português é mau. Não consigo construir uma frase bem… Ah, uma vez um colega, não gosta de estrangeiro. Na cara dele eu vi ele não gosta de meu português, mas não ajuda nunca, faz uma cara que não gosta. Agora eu já não falo com aquela pessoa. Ele consegue ver que eu não consigo dizer alguma coisa. Não sinto-me bem, agora já não falo com ele.

Cumprimentos: Para conhecidos: 3 beijos na boca; Para desconhecido homem: "Passe-bem"; Para desconhecido mulher: ligeiro aceno de cabeça.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

Entrevista 4

Entrevistado: (F)
Origem: Ucrânia
Idade: 45 anos
Profissão: Operária fabril (ramo: armamento) - Ucrânia ; Ajudante de lar – Portugal
Estado Civil: Casada com 2 filhos
Estada em Portugal: 4 anos

Descrição: Alta, magra, pele clara, olhos azuis, cabelo louro, comprido apanhado com um gancho. Sem maquilhagem, usava fio, brincos e anel de ouro. Vestia saia e t-shirt. Calçava sandálias.

Gestos frequentes para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Quase não comunicava. Se precisava comprar na loja qualquer coisa eu estava a ler porque na escola, quando estudava lá na escola Ucrânia, eu estudei espanhol, um bocadinho, sabia já ler escrever, mas na loja eu lia nome produto, dizia para a senhora e apontava para não enganar. Sempre escrevia num papelinho palavras e depois frases, por exemplo, o que é que tenho que falar com senhora.

Fazia sempre, ou apontava ou traduzia num papel e estudava.

Agora na escola, quando não entendo, pergunto e professora explica com palavras mais simples.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Antes de ir trabalhar, eu ia para as lojas para aprender como é que chama-se os produtos. Sempre tinha na bolsa papel com palavras e durante o dia tu ler para aprender. Eu muito nervosa que não sei como é que chama-se produto, não sei comprar uma coisa, não sei o que é que fazer. Marido disse “Vai para a loja, fica mais tempo lá, vais ver nome produto”.

Eu sempre apontava e perguntava nome produto.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Para pessoa que fala, mais fácil explicar com gestos. Também é mais fácil para outra pessoa.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Em Portugal muito mais gestos do que Ucrânia, porque os portugueses também usam mais gestos do que nós e nós já está habituados.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Alguns gestos diferentes. Eu não percebi, primeira vez, depois perguntei.

Nós falamos sempre com voz calma e meu patrão falava sempre com mulher com voz alta. Isto, para nós, é estranho. Ele não é mau! Ele não mal-educado, isto já percebi isto é maneira dele falar. Depois alguns dias ele também falava comigo assim e eu já estava habituada. Ele dizia "Tu não saber fazer assim, tu és loira." E brincar com este maneira, Sá na minha terra ninguém não faz este maneira, se patrão faz isto assim para ti é mal-educado e pessoa fica triste. Agora isto não é mal, é maneira.

Agora trabalha com pessoas Porto, eles diz muitas asneiras e eu pensei "O que é que ele disse, tantas asneiras, meu deus!", agora eu sei é maneira. Ucrânia mulheres não fala asneiras, é muito mal, é muito feio.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Por exemplo, aquele gesto "Muito saboroso" (dedos polegar e indicador apertam orelha direita) Ucrânia não existe.

Outro gesto não existe este (dedos da mão direita unidos e a mão movimenta-se para a frente e para trás, normalmente para indicar a uma criança que pode apanhar uma palmada).

Não percebi, perguntei e senhora explicou.

Ah, este gesto também não existe (mão direita passa em frente à cara da pessoa que fala para indicar que a outra não percebe nada do que se está a falar, actualmente acompanhado da expressão "dah!").

Cá mulheres veste mais calças e nós não, nós veste mais saias porque nossos homens dizem que é mais giro. Nossos homens também gostam que as mulheres pintam os olhos, mulheres não gostam sempre. Homens gostam que mulheres sempre corpo cuidado. Também nossa religião diz que é melhor usar saias. Quando trabalho, quando mais frio, também visto calças. Só na igreja mulher ninguém não entra calças. Lá pintava mais cabelo, olhos, maquilhagem. Quando vi para cá, pintava olhos, ficava estranha. Sentia mal, queria ir embora.

Aqui roupa mais bonita. Lá roupa cores mais fortes, com muitos brilhantes, sapatos também com brilhantes. Acho que não é bom, quando demais não é bom! Aqui mais calminha roupa e usa-se roupa o caso que precisa. Está vestida para restaurante, não vai para mercado. Algumas mulheres minha terra não percebem isto que não pode fazer assim, que não é bonito, vestem-se como para restaurante e vai para mercado. Não é bem. Faz maquilhagem, cabelos para mostrar que está bonita. Mulheres portuguesas fumam mais. As nossas mulheres gostam muito cuidar da sua saúde, tem cuidado com comida. Nós bebemos muito chás naturais que é bom para saúde. É feio mulher fumar porque ela vai envelhecer mais cedo, os nossos homens não gostam. Eles também fumam.

Ucrânia homem não vem nunca para café sem mulher, aqui ele vem sempre sozinho.

Português não é pontual. Minha patroa disse que veio às 7 horas e ela só vem 8 e meia. Eu já aborrecida. Não é pontuais. Ucranianos são um bocadinho mais pontuais, se eu estou atrasada telefono.

Ucrânia, quando estou em casa não tenho hora almoço, comes quando tens fome ou tens tempo. De férias, eu dizia marido "Oh, marido, já 2 horas e meio e nós ainda não almoçamos, o gente português é que faz muito bem, porque uma hora ele deixa tudo

se vem uma chuva de pedra ou fim do mundo eles vai almoçar à 1 hora e tu faz sempre "Já vou" e faz outra coisa". Comida já faço sempre portuguesa, é mais rápido.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Sim, aconteceu algumas vezes. Patrão do meu marido disse "Ah, estas ucranianas…." Porque colegas meu marido ficava muito tempo no café, beber cerveja mais do que pode, isto não é bom para nós.

4.1. Descreva a situação.

Aqui já encontras mulheres bem vestidas, maquilhadas. Antes, aldeia de Pombal, quando pintava olhos, todos olhava, ficava toda vermelha.

Também patrão marido falava com outras pessoas na vila porque eu cheguei e meu marido com dois colegas ucranianos e nós ficava todos mesma casa. Nós fica mal.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Gente que sabe que é estrangeira tinha medo de dar trabalho, por exemplo, em casa.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

<u>Entrevista 5</u>

Entrevistado: (M)
Origem: Ucrânia
Idade: 44 anos
Profissão: Alfaiate (curso de 4 anos)- Ucrânia ; Desempregado – Portugal
Estado Civil: Casado com 2 filhos
Estada em Portugal: 8 anos
Descrição: Alto, magro, pele clara, olhos azuis, cabelo louro, curto, bigode. Vestia calças e t-shirt. Calçava sandálias e meias brancas. Usava óculos escuros.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português pouco fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Escola, professora escreve palavras sinónimas, ela faz gestos, mostra os coisas, por exemplo, ela quer mostrar que é isto caneta, ela pode mostrar caneta. Também colega Svitlana pode traduzir para nós. Ela faz desenhos no quadro.

Trabalho, por exemplo, eu queria martelo, eu fazia desenho martelo, depois eu já ele disse só uma vez e eu já sabia próxima vez. Durante o dia eu perguntei "Olha como se chama este coisa?" e eu escreve. Primeiros dias, muito complicado. Colega português ajudou muito, eu ensina carpintaria e ele ensina português, eu disse "Rui, tu vais ser meu professor português." Rui fazia para mim desenhos. Eu tinha dicionário e, todos dias noite, eu escrevia caderno palavras mais precisava e estudava este palavra. Também usamos gestos, mais do que palavras.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Para explicar este coisa, por exemplo, eu via colega fazer e depois fazer igual. Também eu não sabia qual palavra, eu sempre perguntei.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Gestos sempre ajuda. Quando eu quer explicar muito bem, eu uso gesto.

Dicionário não está sempre consigo. Também palavras sinónimas, desenhos eu pode fazer… mostrar coisas…. Por exemplo, andar, eu levanto e anda… Isso ajuda a perceber coisas.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Para mim, quando eu não consigo explicar, eu faço um desenho. Também, agora quando quero explicar faço gestos. É muito bom quando uma pessoa sabe uma coisa e outra pessoa sabe outra e ensina duas, para mim isto é muito importante.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Início, trabalho tinha muitos confusões porque eu não percebia o que dizer. Poucas vezes. Depois vi Rui fazer e já não faz mal.

Também algum gesto diferente.

Para mim isto faz uma barreira. Eu não sei como dizer, como entre duas pessoas, por exemplo, primeira vez que eu comecei a trabalhar eu não gostei pessoas que usavam palavras mal. Antes eu trabalhei casa de moda e isto muito cultural, aqui, colega falou para mim com palavras muito mal (palavrões). Isto muito mal, eu não gostei. Eu pensei que pessoas pensou tu és estrangeiro, tudo mal para ti..

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Português faz muito gesto.

Por exemplo, isto gesto (mão direita, dedos juntos, agita-se 2 vezes para a frente e para trás, acompanhado da frase "Levas tau-tau!", dirigido a crianças) não sei o que significa. Lá não existe, meu amigo explicou para mim.

Gesto roubar aqui (mão direita e os dedos rodam juntos da esquerda para a direita fazendo uma espécie de onda), lá nunca não encontrei.

Primeira vez vi este gesto pensei que tu estás dormir (mão direita aberta passa em frente à cara, actualmente acompanhado do som "dah"), depois percebi não era. Na Ucrânia não há.

Diferente é mulher. Mulher Ucrânia usa mais saia, eu acho mais bonita, mais interessante, cá mulher mais calça de ganga. Mas depende situação. Por exemplo, piquenique pode vestir fato de treino, não vai vestir vestido de baile. Minha mulher só usa calças de ganga para trabalhar. Mulheres Ucrânia muito pintadas, cá não. É muito diferente. Acho que depende de moda.

Olha, isto não existe (mão direita esticada para a frente agita-se para um lado e para o outro para indicar "mais ou menos"), eu agora já pensei. Se calhar porque eu quero aprender todas as maneiras como em Portugal, primeiro porque para mim interessante e eu quero viver em Portugal, eu uso já gestos português. Porque eu quero saber mais e mais.

Por exemplo, se eu tenho trabalho para acabar eu vou acabar e só depois vou almoçar, português não faz assim. Ele tem hora de almoço 1 hora. Ucrânia, de férias, já faz como Portugal, porque mais melhor regime, isto muito bom para saúde como sempre na mesma hora, mais disciplinar, organizar dia.

Eu digo muita vez "Eh pá!" e faz isto (costa da mão direita bate na palma da mão esquerda), agora. Agora eu já faz muito coisa com Portugal.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Aconteceu primeiras vezes na outra fábrica. Eu pensei que pessoas pensou "Tu és estrangeiro, como tu podes saber?, Tudo mal para ti"… Eu sempre fiz trabalho mais sujo. Algumas pessoas mal outras boas, algumas dizer "Tu vais fazer este trabalho porque este mais sujo, mais duro." Muito pouco.

Quando não sabe falar português muito bem, isso grande barreira. Eu ainda tenho barreira, porque não falar bem português.

4.1. Descreva a situação.

Gritar para mim não bom. Pessoas de todo o mundo tem cabeça, "Tu não sabes, eu explico para ti." Essa pessoa não vai fazer melhor, ela vai fazer muito mal. Um minuto descansa, tu renovar tua força, se pessoa gritar vai ficar duas vezes pior.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Eu ser estrangeiro, eu não falar bem português.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

Entrevista 6

Entrevistado: (M)

Origem: Moldávia

Idade: 46 anos

Profissão: Soldador- Ucrânia ; Serralheiro – Portugal

Estado Civil: Casado com 3 filhas

Estada em Portugal: 8 anos

Descrição: Alto, forte, pele clara, olhos azuis, cabelo grisalho, curto. Vestia calças e t-shirt. Calçava sapatos.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Fazia os gestos, fazia num papel (desenhos).

Na escola, eu pergunta "Significa, faz favor?", posso escrever outras palavras para aprender. Às vezes faz desenho no quadro.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Cheguei ao trabalho e encarregado foi mais gestos. Também fez desenhos e isso eu muito ajudei. “Olha aqui.” Abril mostra relógio para mim e para meu colega e ninguém não fala nada, amanhã ele explica, eu sei que hora muda só que não sabia o que é que ele quer dizer. Segunda-feira, isto precisava para aprender, os números isto aprendi mais rápido porque precisava para cortar as coisas no trabalho. Só que é assim, ele fala, fala, fala e explicava e não percebia. Segunda-feira cheguei mal, uma hora atrasar. Ele percebeu que não foi mal. Foi um homem muito bom.

Encarregado diz quando é férias, eu sabia só “sim, não”. No trabalho, “Olha, como se chama isto? (aponta para o objecto)” e ele diz. Próxima vez, olhando já sei. Também repetia muitas vez o nome. Muitas vezes esqueci algumas coisas que não se fala todo o tempo, tas a ver, isto é mais complicado. Tem vergonha é muito mau…. Olha, não sabe, pergunta. Meu patrão diz. No trabalho, faz mal, não sabe, pára, pergunta. É isso. Eu agradeço. Eu pensava trabalho 2 ou 3 anos, depois volta para casa, mas agora muito mal país. Também já fez os vistas. Agora é igual português, já tem cartão de eleitor.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Na meu caminho, foi muitas pessoas boas, ajudava para falar “Olha, não é assim!”

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Gestos ajudam muito. Mas quando eu não sei uma palavra, eu vou fazer até chegar aquela. E desenhos também.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

No supermercado, mais fácil. Tu levas aquilo, aquilo, chega no caixa, dá o dinheiro, senhora dá o troco, não engana.

No mercado, precisa comprar aquilo, aquilo e não sabe nome, aqui foi muitos gestos. Homem diz: este "botas", este "calças"… Eu digo que para minha vida, pessoas muito boas.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Eu não percebi primeira vez que vi este gesto (indicador e polegar seguram a orelha direita para indicar que o prato é óptimo), agora eu já percebi.

Agora um gestos aqui, quando eu vai passar com carros e eu tem prioridade só que eu pára e diz "faz favor.", tu passas com carro e "Obrigada." (levanta mão direita aberta para agradecer), no meu país não se faz isto, não se faz assim. Isto quer dizer "Pára.", ele pode dizer obrigado com cabeça, ele passa. Não tem problema nenhum, não precisa que ele diga para mim "Obrigada".

Agora já percebi que "Vem cá" pode fazer assim (mão virada para baixo, dedos gesticulando para baixo, braço direito esticado), na meu país é "Adeus.". É diferente.

Também Pst, Pst, agora já não faz muito aqui. Na meu país não existe, mas eu vi no Grécia. Ah, e também não sei aqui schhh, existe? Para não fazer barulho.
Eu sou diferente e se calhar fica muito tempo diferente. Roupas é diferente, toda a face já diz que é homem de Leste, eu também sei que já é homem de Leste. Africano é mais fácil, mas homem ucraniano faz algum coiso e já diz é de Leste, tas a ver?!

Aqui, a comida é diferente, Tas a ver?! No nosso país não se come caracóis! Como se faz, é para grelhar, mais ou menos só que os sopas é diferente. Faz um puré, aqui, lá não se faz assim. Tem pessoas que comem sopa pequeno-almoço. Algum come uma bola com chá com leite, só que nosso país gosta um café, aqui café logo de manhã muito pequenino, eu gosta abatanada (soletra) e também quero com leite. Eu prefiro o chá. Chá é melhor para mim, como você está habituado com café eu gosto mais de chá, mas quando chega no café bebe também café, melhor. Aqui, se bebe o café muito rápido. Cheguei no café, euh, euh, já tá. Eu não pode ser. Eu se pedir o chá, grande, ele quente, eu euh, euh… já beberam café.

Mulheres mais simpáticas na Moldávia. Aqui também tem mulheres lindas, não tem nada…. Não sei como dizer…Todos forma, mais magra, a face, aqui muitos são gordas e só nasceu uma vez ou duas vezes e já está tudo cheio, desculpe! Nosso país,

primeira vez que nasce já vai tudo…. E com muito bolo aqui. No nosso país, não vai todos no café, é muito pouco. Aqui. muitos mulheres fumam. Agora é igual, antigamente quando foi com União Soviética mais saias, agora pouco, pouco.

Aqui, tem tempo mais, porque as nossas mulheres faz o trabalho em casa, também trabalha na fábrica e depois tem muito em casa para fazer, o jantar, o almoço. Aqui tem muito, tas a ver, lá não há muitas máquinas.

Muitos vai ao restaurante, lá não.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Sim, mas no trabalho patrão nunca não diz "Nicolae, tu és estrangeiro, tu só faz este trabalho!". Nunca não foi assim.

4.1. Descreva a situação.

Uma vez, foi um sábado, um aniversário, o homem diz, um bar, um pouco bebida, e todos falaram que "Vocês aqui está mal, vocês aqui está pobre!" Não foi nada só que chegou o polícia, às 11 horas, não fica nada mais barulho. Mais um pouco velho já vinha com mãos para bater.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Porque é estrangeiro, tas a ver?! Não foi dificultado a vida, mas foi olhar de lado e diz na frente "Vocês aqui estrangeiro, vocês aqui não pode fazer barulho!"

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

<u>Entrevista 7</u>

Entrevistado: (F)
Origem: Ucrânia
Idade: 40 anos

Profissão: Operária fabril (curso técnico-profissional) - Ucrânia ; Operária fabril – Portugal

Estado Civil: Casada com 2 filhos

Estada em Portugal: 8 anos

Descrição: Estatura média, pele clara, olhos azuis, cabelo louro, pintado, curto. Vestia calças e t-shirt. Calçava chinelos.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Eles fazia gestos.

Às vezes tem palavras não primeira vez via, professora explica com outras palavras, faz gestos, às vezes mostrar saia, mostrar … "Isto é bolsa." Às vezes fazer desenho, às vezes mostrar na rua…

Eu vergonha porque fala mal. Prefere não falar.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

No trabalho, por exemplo, "Vem comigo." e minha colega faz o gesto, "Vamos comer." E ela faz gesto. Trabalho eu também, ela faz e eu depois faz igual.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Gestos. Colega trazer cheque e fazer gesto dinheiro, ela dizer "Olga, isto é dinheiro." (e fazia o gesto – polegar e indicador deslizam um no outro repetidamente).

Também ela dizia “Olga, isto muito bom.” E fazia gesto (polegar levantado, esticado para cima).

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Gestos mais fácil para aprender língua. Gestos ajuda muito para explicar porque não posso falar.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Gesto diferente. Isso “Muito bom” (polegar e indicador tocam a orelha enquanto os outros dedos ficam esticados), português muito dizer, nós fazemos muito comida muito bom (e faz o gesto ucraniano: a língua passa pelos lábios). Minha colega explicou.

Meu filho às vezes faz, na Ucrânia não usa (passa mão direita aberta à frente da cara e acompanha com o som “dah”).

Para escola, às vez meu filho chora. Ele entrar e meninos dizer “Não sabe nada.”, ele muito triste, eu dizer para professora “Eu vou sentar pé dele.”, não posso. Ele vai chorar todo o caminho. Professora muito boa, já velhinha. Tem desenho e escrever tudo.

Outro filho chumbar 6º ano. Para nós, isso muito, muito mau. Agora não preocupa Não satisfaz.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Ucrânia, vida diferente. Ucranianos sempre pintar cabelo, e depois entramos Portugal muito bom vestir, sempre saia, agora já vemos aqui sempre calças, Ucrânia não, gosta mais saia. Pintar olhos. Saia é mais inteligente, é mais bonito. Vestir calças isso é para homens, agora aqui já diferente. Calças é mais fácil para trabalho, quando vamos passear sábado, domingo, vamos sempre igreja, mais gosto saia.

Pinto só ao fim-de-semana, Ucrânia sempre. Aqui, ando a trabalhar fábrica de médico, não posso pintar unhas, não posso nada, fim trabalhar vai fazer limpezas para

casa. Quando eu trabalho professora, vou pintar todos os dias. Fim-de-semana uso brincos, anéis…. em casa muito. No trabalho não posso.

Eu já vestir igual aqui. Mãe diz eu estar diferente.

Homem ucraniano corta muito cabelo, muito altos, homem muito altos, pele mais clara, olhos azuis muito. Logo ver cara ucraniano, cara mais branca…

Minha casa igual casa portuguesa. Apartamento novo, pago ao banco, tem 2 anos. Só cortinados da Ucrânia. Ucrânia tem quintal, tem vaca, tem porcos, tem galinha. Precisa levantar muito cedo. Aqui, vida mais leve. Só trabalho.

Meu filho diz "Mãe, vamos viver igual portugueses porque eles gastar dinheiro todos mês." Nós não gastamos. Gastamos para comer, para a roupa. Eu sei o que é viver português, porque trabalhei antes 6 casas. Nós não vivemos aqui assim, nós guardamos todos mês dinheiro para banco. Nós gostamos comprar casa, comprar carro para filhos, nós ajuda mesmo quando casa. Assim para toda vida.

Ucranianos são calados, porque muito vergonha falar.

Portugueses sempre atrasados.

Às vezes, eu trabalhar já segunda casa e Raquel acordar e já cansada. Meio dia acorda e já cansada! Eu até dizer marido.

Vocês não vão à igreja muito.

Nós pode não almoçar. Ucrânia já quer parar para almoçar. Férias, mãe diz já igual para português. Aqui muito bom, pessoas viver muitos anos.

Marido prefere comida ucraniana, mas já faz comida portuguesa. Filhos quer comida portuguesa.

Filhos veste igual português, só pela cara ver pouco diferente.

Família está a fazer igual português. Já habituámos, já gostámos.

Comer pastilha é pouco inteligente. Isso é mal. Não está bom. Portugal é normal. Ucrânia dizer "Mãe não explica." Aqui não faz mal. Jantar, não lavar dentes, pastilha não faz mal.

Ucranianas, mulher não muito fuma. Isso não é bom. Eu não gosto. Posso fumar quando não tem ninguém. Mulher inteligente não fuma. Tem muita gente começa fumar, beber, muito homens beber muito porque perder trabalho ou patrão não paga, comprar bebida e já entrou e já muitas pessoas dormir rua. Ucrânia agora também já mulheres e homens beber muito. Eu não perceber.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Não. Nunca.

4.1. Descreva a situação.

Colegas dizia "Ah, coitadinha, ela não fala nada, não percebe nada." Depois, passa 6 meses e eu já percebe quase tudo.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Às vez, pessoa diz "Ah, é estrangeira.", Mas português sempre boa pessoa porque sempre ajuda. Português mais explicar, para mim, português muito ajuda muito.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

<u>Entrevista 8</u>

Entrevistado: (F)

Origem: Ucrânia

Idade: 57 anos

Profissão: Médica (otorrinolaringologista) - Ucrânia ; Empregada Interna em casa particular – Portugal

Estado Civil: Viúva, sem filhos (teve um que faleceu de doença prolongada)

Estada em Portugal: 7 anos

Descrição: Estatura alta, magra, pele clara, olhos azuis, cabelo louro pintado, 1 fio couro. Vestia saia e t-shirt. Calçava chinelos.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende regressar em breve para o seu país.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Eu com gestos, só.

Ah, professora faz gestos, faz desenhos, por exemplo, anda para trás e para a frente para explicar coisas.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Se precisava ir para, por exemplo, uma vez precisava ir para nossa igreja. Fiquei no Metro, encontrei um desenho onde estava igreja, depois não sabia com quem posso falar porque sabia um pouco língua portuguesa, depois encontrei algumas polícias, cheguei ao pé delas e só perguntei uma palavras "igreja" e gesto "Onde está?". Eles explicaram com gestos. Tem de subir, ir na rua para frente, alguns gestos eu já sabia, depois voltar à esquerda ou à direita. Apontar para as coisas e virar para lá, para cá.

Uma vez, um outro trabalho interna, minha senhora mandou-me ir na cozinha trazer uma coisa que eu não percebi, apenas percebi cor de amarelo. Eu perdida na cozinha trouxe tudo amarelo e minha senhora escolheu o que ela queria. No princípio estava muito complicado porque só sabia dizer "Sim, senhora manda!" e para ela não ficar zangada comigo dizia sempre isso.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Os gestos, os desenhos, o apontar para as coisas facilitam muito, pois, pois…

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Os gestos, mesmo antes de ir para a escola.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Não lembro, sempre consegui resolver.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Alguns gestos não existe. Por exemplo, isto não existe (bater com as mãos abertas uma na outra, ora na palma ora na costa da mão), agora sei significa "Não importa". Primeira vez não percebi, depois com palavras e gesto percebi.

Um gesto muito português que lá não é habitual (os dedos indicador e o polegar tocam-se apertando a orelha) significa "Muito bom", já aprendi.

"Pst, pst!" é ofensivo na Ucrânia. Nós chamamos os animais desta forma. Não tem sentido chamar pessoa assim! Primeira vez, achei estranho. Agora sei é normal chamar pessoas assim.

Na Ucrânia, este gesto (Mão aberta passa em frente ao pescoço) significa "Cheio, farta de comer". É diferente, aqui passa mão por cima cabeça.

Eu nunca senti, mas mulheres ucranianas está mais cuidadas da sua roupa, da sua maneira de vestir, da sua maneira de pentear, da sua maneira de fazer maquilhagem, da sua maneira de andar mais respeito. As mulheres de Portugal, um pouco não gosto das raparigas vestir calças compridas um pouco demais, este corpo nua aqui (barriga), este corpo nua aqui (decote), mangas compridas demais. Na nossa país temos não muito roupa e cada roupa que temos precisamos vestir e poupar e vestir com maneira mais agradável, se manga está comprida eu corto e arranjo e tudo está bem.

Algumas vezes, nas dias de folga, pinta. Eu pinto olhos e pestanas e pinto com tinta dura que dura duas semanas, pinto cabelo porque sou muito clara e tenho já cabelos grisalhos. Por esta causa, pinto. Quando saio na rua, às vezes pinto com baton. Eu não gosto muito de fazer maquilhagem, mas por causa da meus cabelos muito claro, precisa usar. Em casa não uso.

Na nossa país é habitual vestir saias, só na últimas anos mulheres começaram a usar as calças. No meu profissão pode usar as calças, mas não costume. Se é médica ou enfermeira, precisa ser mulher, mulher usa saia. Mas agora já tudo transformou. Aqui, uso mais calças porque é muito confortável. Na Verão uso saias. Lá agora já visto calças.

Homens na Ucrânia cabelos mais claros, mais altos, algumas vezes mais magros.

Ah, mulheres portuguesas muito fumar e isto é mal para a saúde.

Também, no Portugal todo a gente pode conduzir. Ucrânia, mulher não conduz, só homem.

Vida é muito apertada na Ucrânia. Quando entro, começo a trabalhar e só quando tenho fome fechamos a porta e bebemos o chá e comemos a sandwich e começamos a trabalhar. Hora sagrada para almoço não há como aqui. Mas é boa para saúde, para.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Nunca maltratada como estrangeira. Eu acho que o gente do Portugal são excelente para tratar bem com estrangeiros. Estou surpreendida tão bem, tão bem. Eu gosto muito dos portugueses.

4.1. Descreva a situação.

(Não se recorda)

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

(Não se recorda)

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

Entrevista 9

Entrevistado: (F)
Origem: Moldávia
Idade: 38 anos
Profissão: Professora de Línguas e Literaturas Romenas e Professora de Artes Teatrais - Moldávia; Monitora de actividades teatrais – Portugal
Estado Civil: Casada com 1 filho
Estada em Portugal: 9 anos
Descrição: Estatura mediana, elegante, pele clara, olhos verdes, cabelo preto pintado, sem adornos. Vestia calças de ganga, t-shirt e usava uma mala de tecido. Calçava chinelos.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Sabia poucas palavras, tentei por palavras mal ditas ou por gestos mostrava as coisas. Ainda hoje, se a pessoa não percebe certas palavras, podemos fazer desenhos ou mostrar num livro ou num desenho "Eu quer isto" e aponta para o desenho ou, ainda hoje, se vais numa pastelaria também apontas e dizes "Olha, eu quero este doce", vou apontando até agora.

Desconheço outras formas de comunicar, para além dos gestos e dos desenhos.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Apontar com o dedo indicador utilizo muito e depois pode ser com a cabeça em relação às direcções, com os olhos.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Os gestos e os desenhos ajudam muito.

Eu gosto muito da maneira dos portugueses manterem uma conversa. Na Moldávia, nem toda a gente consegue… Aqui todos falam bem, maioria das pessoas falam bem. Perguntar "Tudo bem?", nós não tem.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Até mesmo se a pessoa fala, há pessoas que acompanham com gestos para concretizar. Porque o mundo que nos rodeia, tu sabes uma linguagem diária, mas há certos objectos que tu desconheces, já trabalhei numa fábrica de cenouras, já trabalhei numa cozinha num restaurante, já trabalhei em casa das pessoas, é impossível conheceres aquela linguagem toda, os gestos ajuda na realização do teu trabalho, tu tens de ser rápida.

Normalmente, nos meus trabalhos havia já estrangeiros que já sabiam, mas mesmo o patrão explica português e nós vemos e ouvimos as coisas e repetimos igual. Ele dizia, mas também mostrava. Mais a gente percebia por gestos.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Não lembro, mas…

Todo o português pergunta "Olá, tudo bem?". Eu já ouvi estrangeiros dizer que existe uma falsidade por trás disto, mas … Eu não noto. Esta simpatia já cresceu convosco. Já está registado.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Por exemplo, o tom da voz, a fonética é diferente e, quando meu filho já falar bem português, eu pensar ele estar a ralhar comigo, porque em português há este subida da voz. Nós não temos, é mais direitinho. O meu filho parece que está a brigar comigo, parece que está a gritar, mas não. As pessoas de lá já notam uma forma diferente quando nós falamos a nossa língua, dizem que temos uma maneira estranha de falar. Podemos dizer que involuntário fazemos como os portugueses e nós não notamos, só os outros. Quando fui última vez na Moldávia, na farmácia eu tinha a mala assim (à tiracolo) e pus a mão assim (na cintura) e minha sobrinha disse que parece de um filme e ela gostou, a postura, a maneira, existe uma tendência para utilizar já certas palavras em português, o "pá" entra já sempre.

Por exemplo, "caramba" ou "caraças" também já uso. No trabalho, colega disse e eu não percebi, mas agora já uso quando estou chateada.

Quando estamos num ambiente confortável, já sorrimos, mas em geral somos rígidos no pensamento, ficamos mais pensativos. Não sei… Já não sei como é que nós somos! Fazemos mais gestos agora, porque queremos explicar bem e isto tem a ver com o teatro. Isto influencia o estrangeiro, por exemplo, o meu marido parece um português, tem a maneira portuguesa.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

No início, eu acho que cada um de nós sente. Mas isto ainda continua. Eu não sei isto é discriminação ou só nossa maneira de ver as coisas.

4.1. Descreva a situação.

O primeiro dia do meu filho na escola, ele foi o único de fato com calças azuis, um lacinho e ramo de flores. Estranhei muito a ver as crianças vestidas de ténis e t-shirt. Isto foi uma diferença e ele se sentiu discriminado.

Também uma vez no ATL, ele precisou de sapatos não tinha, tinha só ténis, levou sapatos da dança de salão que eram pretos, servem para cantar no coro e depois toda a gente a gozar com ele porque era sapatos de menina.

O vestuário, na Moldávia, uma mulher sai de casa como se vai para um casamento, aqui tudo mais prático. Lá, ela vai ao mercado de salto alto, ainda não existe uma diversidade de roupa. Antes era tudo uniforme, agora um pouco diferente.

Eu no início desconhecia, depois quando eu primeira vez estava um bocado de vento, pus um chapéu parecia toda a gente estava a olhar para mim, desde então eu nunca mais pus chapéu e mesmo com salto alto eu andava muito a pé e isto não dá, tem de ser mesmo mais prático, depois vês as pessoas como estão vestidas, fazes igual não para copiar, mas para sentir melhor. Eu até hoje reparo pessoas que chegaram há pouco tempo e vejo que estão com os lábios tão pronunciados, com as unhas tão pintadas, parece que vai a um casamento, uma coisas muito estranha! Porque é diferente e nem sequer é prático.

Por exemplo, os homens lá andam mais formais de gravata até para ir na loja comprar sapatos. Cá, os homens andam de calções e chinelos no supermercado. É diferente! Porque é assim, eu acho a roupa traz em si o valor e o significado daquele acontecimento.

E depois uma vez uma senhora disse muito mal dito, eu tinha as unhas pintadas e ela sabendo que eu sou filha de camponeses disse "Ah, a tua mãe no campo, também pintava as unhas?". Eu não percebi. Até nos nossos casamentos aqui, as pessoas já não vão tanto de fato e gravata. Camisa, raramente fato e gravata. Mulheres de vestido de noite que lá só podia nas festas de final de ano na escola. Acho que para sentirem melhor. As nossas crianças já estão com os penteados como aqui.

Hoje em dia, as mulheres já usam curto, mas em geral tendência muito comprido, de tranças, e usa-se lenço, as mulheres mais velhas, a minha avó e a minha mãe, já usam lenço a tapar o cabelo. Um dia, eu mostrei uma fotografia da minha mãe aqui e eu reparei que eles estranharam.

Também, lá as mulheres já andam mais de calças. Antes não andavam. No primeiro e segundo ano cá, eu vestia saias compridas e depois olhavam assim para mim, muito estranho. Nunca mais vesti! Agora é mais calças, não gosto muito, mas…. Eu mudei o meu visual, engordei um pouco e não estou a ver-me naquele modelo daqui, eu não gosto, não estou a ver naquela saia. E depois também já não consigo andar de saltos altos. Numa associação ou numa festa, nós ainda tentamos pôr-nos da maneira moldava, ainda posso pôr aquela saia que eu tenho, posso pôr aquele salto alto, mas raramente. As saudades, para tentar recuperar… Até fazemos semelhanças entre espaços e sítios…

Eu engordei porque alimentação é diferente. Tudo o que é português, é bom. O sabor dos alimentos é diferente. Parece que lá é mais saboroso, por isso que aqui tens

tendência de comer mais, nunca que lá vais comer tanta carne. Aqui parece que existe este vício de comer. Parece que ainda tenho fome. Lá não se come tanto como aqui, não temos hora certa para comer. A refeição maior é mais à noite, isto é a base. As refeições base mantêm-se, mas com família só à noite. Aqui em Portugal, eles falam muito na comida, andam sempre preocupados com o que é que vou comer hoje.

Também ainda não falei, nós não come com garfo e faca. A gente comia mais com o garfo ou só com a colher ou até com a mão. Não usa faca, só se for festas, mas em casa diária não usa. Aqui, nós já usamos. Meu filho, postura já é diferente porque foi criado aqui. Antes comíamos todos do mesmo prato, agora já cada um seu prato. Aqui sempre pergunta com o que eu vou acompanhar, eu não vou acompanhar com nada. Eu vou comer só aquilo.

Também, os portugueses não são pontuais. Por exemplo, para começar uma coisa, aqui as coisas são muito tarde, jantam muito tarde… As crianças acompanham os pais até muito tarde. Coisas em conjunto não são pontuais, tudo muito à noite. Os portugueses deitam-se muito tarde.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Eu até agora continuo a sentir, porque o desconhecimento, certas coisas são incompreensíveis e as pessoas não aceitam o diferente.

Cumprimentos: Não dão beijinhos, só abraço. O passe-bem ou o abraço. Ninguém dá beijos. Aqui eu só digo "Bom dia" a quem conheço, lá eu digo a toda a gente que passa mesmo que não conheço. Dar beijinhos ao meu marido à frente de alguém é uma vergonha. Às crianças pode dar beijinho.

Aqui já dou beijinhos. Lá, regra geral o beijinho é só para a intimidade.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

Entrevista 10

Entrevistado: (F)

Origem: Arménia

Idade: 32 anos

Profissão: Licenciada em Filologia Românicas e Germânicas; Professora de Inglês (Escola particular) – Portugal

Estado Civil: Casada com português, 2 filhos

Estada em Portugal: 10 anos

Descrição: Estatura média, magra, cabelo preto, olhos castanhos; muitos adornos: brincos, fio com o seu nome em caracteres arménios, aliança e anel. Casada com um português. Maquilhagem subtil. Vestido com alças e bem decotado.

Alguns gestos para explicar e exemplificar situações descritas.

Português fluente. Pretende ficar a viver em Portugal definitivamente.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

Eu logo desde o início tentei apanhar português, mas quando não sabia nada, gestos, mostrar, apontar nas coisas…. Com um desenho ou com os objectos… Apontar para o objecto.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Recorda-se quais os gestos que utilizava mais?

Era mais os sentidos: o ouvir, o ver, o falar, o tocar… Por exemplo, para ir a num sítio, digo nome do sítio e depois com gestos direita, esquerda, virar, parar…

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Os gestos facilitam imenso.

Os homens portugueses são muito sorridentes, muito mais do que na Arménia.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Eu até utilizo muito os gestos quando estou a ensinar os meus meninos, porque eu não falo português com eles. Quando eles não entendem, eu não traduzo, eu utilizo os gestos. Também utilizo desenhos, vou buscar ao livro e mostro. Cartões com imagens, associar uma imagem com a palavra, com o nome, também por sinónimos.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Havia gestos que não percebia.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Por exemplo, isto (bater no cotovelo), só vocês é que utilizam, agora já sei dor de cotovelo significa medo ou inveja; depois era isto (dedo indicador puxa a pálpebra do olho para baixo) que significa esperto; o prato é bom, delicioso (dedo a puxar a orelha) não existe lá; reparei nesse gesto há pouco tempo, lá não existe (mão a passar em frente à cara para indicar não estás a ver, acompanhado do "dah"); havia um que eu achei muito ofensivo porque na Arménia é uma asneira, é o figo (fazer figas) e quando as pessoas faziam, eu ficava "Mas porque é que eles me fazem isso?" e depois eu perguntei e fiquei a perceber que não é mal. Lá é mandar a pessoa à ….;

Fiquei baralhada com o gesto da figa, não percebia e não tinha feito nada para merecer esta ofensa. Fiquei assustada e depois perguntei, depois comecei a ver aqueles medalhões que têm a figa e aí é que eu percebi que não pode ser ofensivo.

Na Arménia também temos muitos gestos que não existem cá. Por exemplo, eu digo "A minha vida está a correr muito bem" e bato na madeira 3 vezes para não dar mau-olhado; se me dizem "Ah! O teu menino está tão bonito!", na Arménia nós beliscamos 3 vezes o rabinho. O número 3 afasta o mal, dá sorte, protege. Acho que tem a ver com a religião, a Santíssima Trindade.

Por exemplo, eu até agora não consigo aceitar o facto de vem alguém a minha casa e quando eles vão embora, eu não, mas o meu marido não sai do lugar, ele fica

sentado. Eles vão embora e ele diz "Adeus!", mas ele não sai do sofá, ele está sentado. Na Arménia isso é ofensivo, tem de sair de casa para dizer "Adeus", temos mesmo de levantar ou ir até à porta para dizer "Adeus". Primeira vez e ainda hoje acho estranho e falta de respeito, mas isso tem a ver com minha cultura.

Por exemplo, aqueles sons "Ai!", eu agora faço muito e a minha família ri-se muito porque não é um som que eu habitualmente fazia, lá não há.

"Pst, pst!" é ofensivo também. Nós chamamos os gatos assim. Cá, eu fazia-me impressão. As pessoas chamavam-me assim e eu ficava ofendida e pensava "Porque é que estão a chamar-me assim desta maneira?! Não se chama pessoas assim." Era ridículo. Continuo a não achar piada.

Outra coisa, os portugueses não são pontuais, não! Não estou a generalizar. Quase sempre estão atrasados. Ainda hoje custa-me a aceitar. Na Arménia somos bastante pontuais e eu aqui em Portugal já cheguei a esperar uma hora por uma pessoa e não foi só uma vez. Eu não consigo atrasar-me. Eu tento sempre chegar ao trabalho antes da hora. Eu acho que não é difícil, acho que é só uma pessoa organizar o seu tempo.

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Pela família do meu marido. Senti discriminada por ser estrangeira e eles não, nunca esconderam isso.

Houve muitas pessoas que apontavam: "Aquela é estrangeira" e depois apontavam que "Aquela é a estrangeira que casou-se com um português." Não diziam num tom agradável, mas forma só algumas pessoas. Numa forma geral, eu fui muito bem aceite. Tenho amigos que querem muito saber coisas do meu país, querem conhecer a Arménia, o interesse da parte deles e se eles não gostassem não iam interessar-se pela minha pessoa.

Eu, quando estou aqui, sinto sempre que sou diferente, mas quando vou para a Arménia sinto que eu tenho já algumas coisas portuguesas. Há um processo de aculturação, inconsciente, não é de propósito. E também faço entoação mais alto, mesmo quando estou a falar arménio.

4.1. Descreva a situação.

Eles não confiavam em mim porque eu não era portuguesa. Eles sabem lá quem é que eu sou, sabem lá de onde é que eu venho, sabem lá quem é que é a minha família.

Agora já aprenderam a lição. Mas foi um trabalho grande da minha parte.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Acho que era mesmo por ser estrangeira. É assim, em 10 anos uma pessoa muda do estilo, muda da maneira de se vestir, por exemplo, eu agora com 32 anos já não vou vestir uma saia mini, não fica bem. Acho que há idades para tudo, mas eu sempre tive o meu estilo próprio e vou continuar para sempre, seja o estilo português, europeia ou arménia… Na Arménia sempre fui diferente, na maneira de vestir. Acho que tenho um estilo próprio, pessoal. Lá as mulheres são muito mais produzidas. Arranjam mais o cabelo, acessórios. Dão atenção a tudo. A roupa mais feminina. As mulheres na arménia vestem muito mais saias, vestidos, muito mais saltos altos… Acho que é bom. Sensualidade e competência não são incompatíveis. Pode ser uma mulher sensual, independente e boa profissional.

Mas, por exemplo, os homens também é diferente. A maneira de ser dos homens é diferente. Lá os homens são mais conservadores, mais fechados, mesmo na maneira de ser, na maneira de vestir, na maneira de agir, tudo! Cá os homens, por exemplo, há sempre aquela igualdade. Na Arménia, agora pouco e pouco já está a mudar também. Mas, os homens habitualmente não andam de calções na rua, todos vão olhar.

As mulheres portuguesas cuidam mais do corpo do que da cara. Acho que tem a ver com aquela ideia de independência.

Por exemplo, eu sempre espero o homem para abrir-me a porta. Cá isso não acontece.

Ou por exemplo, eu estou tão habituada, não é que eu estou dependente do homem, eu nunca fui dependente do homem, sempre estive a trabalhar e sempre tive o meu rendimento, mas eu espero sempre o homem pagar a minha conta, a nossa conta. Sempre ele que paga. Acho pouco masculino de ele não pagar. Na Arménia nunca nenhum homem deixa a mulher pagar ou, por exemplo, dividir a conta. Lá isso não acontece. Aqui é frequente. E por exemplo, essa ideia eu muitas vezes fico frustrada porque quando vou sozinha a um café ou a um lado e não estou com o meu marido eu é

que tenho que pagar, mas esqueço-me de pagar e saio do café ou do restaurante e só depois é que eu lembro "Ai! Ainda não paguei!".

Na Arménia, os homens são muito possessivos por isso é que abrem a porta, pagam a conta porque é a minha mulher e eu é que tenho que tratar. Eles têm uma maneira de pensar diferente, por isso é que eu nem pensei duas vezes em ficar com um homem arménio.

Ah! Gosto da maneira como comem cá: os grelhados, os peixes. Na Arménia, comida é mais pesada. Os lanches cá, eu gosto, lá só se fazem as refeições principais.

Lá, não se faz hora fixa para almoço. Cá é sagrado! Nós até ríamos dessas horas quando meus pais cá vêm, Portugal pára à uma hora porque toda a gente tem de almoçar. Tu não podes fazer nada, não podes telefonar a ninguém a essa hora porque Portugal está parado. É verdade. Lá não é assim. E só fazemos uma refeição completa: se almoçamos bem, já jantar não ligamos muito.

Cumprimentos: Com a mão ou um beijo só na cara. Lá para apresentar eu não vou dar beijinhos, cá sim.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.

Entrevista 11

Entrevistado: (M)
Origem: Roménia
Idade: 51 anos
Profissão: Professor Escola Primária; músico - Roménia ; Desempregado – Portugal
Estado Civil: Solteiro sem filhos
Estada em Portugal: 11 anos
Descrição: Alto, forte, pele morena, olhos castanhos, cabelo grisalho. Vestia calças de ganga e t-shirt. Calçava sandálias.

Ausência de gestos e/ou sorriso.

Português fluente. Pretende voltar para a Roménia.

Disponível para futuros contactos.

1. Quando veio para Portugal, como comunicava com o formador e com os seus colegas, dado que não falava a língua portuguesa?, de outro modo, Com que elementos comunicava?

No início, no meu trabalho, mostrava tens de fazer assim, assim. Falava muito pouco, mas entendia o patrão, o que ele estava a dizer. Colega usava gestos também, apontava "aqui, ali, além" para fazer a diferença e insistia na palavra. Depois também trazia garrafa e dizia "Isto é garrafa.".

Agora, escola eu já sei.

1.1. Refira situações concretas e elementos ou expedientes comunicativos que utilizava.

Quando cheguei mostrava coisas, apontava, via dicionário, não fazia desenho. Só para mostrar trabalho, fazia desenho, mas pouco.

2. O que é que mais facilitou a sua comunicação com alguém que não falava a mesma língua?

Ajudava muito colega português muito inteligente, corrigia meu português. Ele encontrava sinónimos para entender palavras.

O que ajudou muito foi a mentalidade dos portugueses que aceitaram, tiveram paciência com nós. Não sei se os romenos aceitavam tão bem os estrangeiros. Também nós fazemos por trabalhar bem. Pode dizer que agradeço aos portugueses, sempre encontramos pessoas educadas e dizemos que a educação começa na família.

2.1 Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, facilitam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Portugueses ajudavam muito. Eles mostravam com gestos, partiam da palavra e mostravam coisa, repetiam palavra até saber… Nunca fizeram desenhos.

3. Quais foram as suas maiores dificuldades, ao comunicar com alguém que não fala a mesma língua?

Difícil foi ter saudades da família, das minhas coisas. Toquei saxofone todos os fins-de-semana. Sentia falta do convívio, da minha mãe, da minha companheira…

Foi muito difícil… Havia gestos que não percebia e perguntei "Diz de outra maneira, troca outra palavra", outra coisa igual. Às vezes escrevia, via televisão e memorava para saber palavra nova.

3.1. Quais os elementos ou expedientes comunicativos que, na sua opinião, dificultam a comunicação, quando não falamos a língua do outro?

Único, foi "Espeta" que percebi "Espreita", colega dizia "Espeta" e eu olhava para vala e não fazia nada!

Também quando fizeram este gesto (dedos indicador e polegar agarram a orelha para indicar que um prato é muito bom), eu percebi porque pensei "Aqui se mete coisas boas" e então liguei. É como um brinco, uma coisa muito boa.

Agora também já não lembro, muito tempo aqui.

Cultura é diferente. Mulheres na Roménia quando é calor não usa calças de ganga, usa calças de cor aberta ou saia. Mulheres é igual, mas eu gosto mais do físico, do aspecto, mais do que as romenas. Gosto da aparência física, as romenas são mais fininhas. Também homem na Roménia, roupa mais formal. Sempre com uma camisa, uma calça. Aqui, os homens são mais práticos. É mais fácil calça de ganga. Já mudei de…. Esqueço minhas maneiras, habituamos a Portugal.

Já perdi hábito de relógio. Portugueses sempre um quarto de hora atrasado. Se eu tenho interesse em encontrar com ele aguento, se ele precisa encontrar com eu vou telefonar saber o que aconteceu.

Sorriso depende, sorriso pode não ser sincero. Na Roménia, aquele que está a sorrir tens de ter cuidado…

4. Alguma vez sentiu que foi mal interpretado e/ou excluído?

Poucas pessoas aproveitaram, mas a maioria, não tenho palavras!

4.1. Descreva a situação.

Uma vez, português disse que por causa dos estrangeiros é que chegou a crise.

4.1.1. Por que motivo, considera ter sido mal interpretado e/ou excluído?

Aconteceu ser maltratado, por ser estrangeiro, não por ser romeno, por ser estrangeiro.

Muito obrigada pela sua disponibilidade, foi um prazer falar consigo.