

HÉLIA BRACONS & JUAN LEIVA

helia.bracons@gmail.pt; juanleiva@uma.es

**UNIVERSIDADE LUSÓFONA DE LISBOA, PORTUGAL;
UNIVERSIDAD DE MÁLAGA, ESPANHA**

A RELEVÂNCIA DA INTERCULTURALIDADE PARA UMA PRÁTICA MAIS INCLUSIVA EM TRABALHO SOCIAL

RESUMO

Como ponto de partida para esta reflexão, cremos que é imprescindível considerar os elementos contextuais que afetam o desenvolvimento da intervenção social em sociedades multiculturais. São aspetos que requerem uma reflexão prévia para pensarmos o agir profissional.

É necessário estar atento à nossa vida quotidiana para verificar que constantemente comunicamos e relacionamo-nos com pessoas que pensam, sentem, falam, interpretam, valorizam e atuam de formas distintas. Estas diferenças são herança de uma bagagem cultural própria, de valor inestimável que nos caracteriza e nos oferece a oportunidade de um enriquecimento mútuo.

Neste trabalho revisitamos a necessidade de transformar o multicultural em intercultural e sublinha a sua importância na prática do trabalho social. Tem como referência alguns dados e alguns resultados de uma tese de doutoramento, defendida em 2017, sobre competência cultural (Bracons, no prelo). Assente numa metodologia qualitativa foi aplicada uma entrevista focalizada a assistentes sociais que trabalham com pessoas culturalmente diversificadas, no território de Loures.

PALAVRAS-CHAVE

Interculturalidade; diversidade; competência cultural

INTRODUÇÃO

Como ponto de partida para esta reflexão, cremos que é imprescindível considerar os elementos contextuais que afetam o desenvolvimento da intervenção social em sociedades multiculturais. São aspetos que requerem uma reflexão prévia para pensarmos o agir profissional.

É cada vez mais visível na nossa sociedade a presença de pessoas e grupos com culturas e religiões diferentes que, por vezes, são alvo de atitudes discriminatórias e de exclusão por parte dos cidadãos e também pelos profissionais, que desconhecem e não compreendem as especificidades culturais, sociais e religiosas destes. Torna-se emergente refletir sobre a importância e a necessidade de competência cultural junto de pessoas, grupos e comunidades com características étnicas, culturais, religiosas, sociais, entre outros, e contribuir para uma prática mais reflexiva, relacional e interventiva.

Consideramos que esta reflexão é apenas o início de um percurso que se revela desafiante, mas também motivador e de permanente descoberta.

INTERCULTURALIDADE E COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS

A proximidade entre pessoas de várias orientações e proveniências são traços fundamentais para compreender, hoje, o nosso tempo. Portugal é, de forma cada vez mais visível, um lugar de encontro, onde vivem e cruzam-se pessoas com uma grande variedade de percursos e de identidades, que falam línguas variadas, têm hábitos, gostos e conceções de vida e do mundo diferentes. No país encontram-se comunidades distintas, algumas tradicionais (as de pertença nacional, regional ou local) outras de visibilidade recente (as de orientação).

Portugal vive esta realidade de forma intensa, a que acrescem as contribuições culturais trazidas por cidadãos nacionais emigrados por longos períodos em diferentes países estrangeiros e que, regressando ao país, nele exercem algum grau de influência (Rocha-Trindade, 1993).

A diversidade cultural é fonte de distinção, de diferença, mas é de igual modo, fonte de enriquecimento mútuo, se se admite que o que diferencia uns de outros é base de partida para a construção de um mundo pluricultural (Bracons, 2018, p. 31). A maioria das sociedades do mundo são sociedades plurais. Por sociedades plurais deve entender-se a existência de grupos sociológicos e dotados de coesão cultural que podem reclamar objetivos culturais, económicos e políticos com base nessa identidade de grupo (Moreira, 1996, p. 15).

O aumento de diferentes presenças culturais a que se assiste em Portugal é, todavia, um fenómeno comum aos países da Europa Ocidental. A razão é bem conhecida: a Europa, não obstante os problemas económicos que possa atravessar, constitui uma atração para muitos que nos seus países de origem (África, América do Sul, Ásia) não conseguem aceder a níveis de vida desejados.

Contudo, o aumento de diferentes presenças culturais, tem conduzido de forma negativa em toda a Europa a um aumento da discriminação de minorias étnicas e culturais. Esta atitude traduz-se em comportamentos e atos discriminatórios individuais, coletivos e até mesmo institucionais, tanto nos países tradicionalmente recetores de imigrantes (França, Alemanha, Holanda e Reino Unido), como nos países que começaram, há poucas décadas, a receber fluxos migratórios (Itália, Espanha e Portugal). Porém, a discriminação de minorias nem sempre se fez da mesma forma.

Seabra (1999) salienta que a própria tensão vivida pelas minorias étnicas entre integração e exclusão, encerra contradições que refletem as da própria comunidade autóctone face a elas, pois esta deseja a integração daquelas, mas simultaneamente reage, subalternizando-as e confinando-as, por exemplo, à ocupação de determinado espaço.

Toda esta problemática espelha-se na ação dos profissionais de serviço social que trabalham com pessoas com especificidades culturais distintas, que precisam de saber comunicar e entender como estas pessoas vivem e experienciam o mundo e a sociedade de acolhimento, nas diversas modalidades da ação profissional (ajuda, apoio, informações sobre direitos, etc.). Este saber – aprender a reconhecer e interpretar culturas e ambientes específicos e diferentes – constitui o que chamamos de competência cultural e que é fundamental para o profissional. A principal conclusão do trabalho de Schuldberg (2005) diz que a competência cultural tem a ver com a forma como o profissional pergunta, vê, ouve e respeita os outros. Este olhar para com os outros implica respeito, dignidade e requer uma relação e uma comunicação positiva. Para tal, é necessário um profissional culturalmente competente.

No que diz respeito ao serviço social, Leigh (1998) refere que o assistente social culturalmente competente tem de saber e tem de adquirir técnicas de comunicação com o outro, promovendo o respeito e uma relação positiva para assim fazer uma avaliação culturalmente congruente e definir um plano de ação eficaz. A experiência demonstra que, muitas vezes, membros de um povo cuja cultura está fundada no respeito pelos outros são sujeitos a atitudes etnocêntricas por parte dos assistentes sociais, pelo que é grande a importância de haver mecanismos pelos quais estes

possam adquirir competências no trabalho, para lidar com indivíduos, grupos e comunidades diferentes do seu (Schuldberg, 2005). Esta problemática, porém, está longe, como se disse no início, de se esgotar nas diferenças com origem na proveniência cultural, manifesta-se nas distintas orientações (culturais) geradas por fraturas como as de género, idade, orientação sexual ou estatuto.

Num mundo cada vez mais globalizado, em que a interculturalidade é um desafio presente e permanente na prática do serviço social, este tem que dar ênfase à importância da competência cultural a ter na comunicação, no contacto, na proximidade e na intervenção com os sujeitos, que se apresentam aos nossos olhos como diferentes, quer do assistente social, quer das estruturas organizacionais onde está inserido.

Hoje, mais do que nunca, o serviço social está em contacto permanente com uma sociedade culturalmente diversa e vê-se confrontado com problemas que advêm desta realidade, tais como a exclusão social de vários tipos: económico, social, cultural, linguístico, religiosa, etc. A dificuldade de integração surge assim, também, por razões culturais. Este facto assume-se como um imperativo para que o assistente social se torne culturalmente competente na intervenção e na tentativa de resolução dos problemas.

A falta de competência cultural no trabalho do assistente social pode dificultar aos profissionais a capacidade para defender, ajudar e apoiar as pessoas e as comunidades com que trabalham. A competência cultural é, pois, uma capacidade indispensável para a relação a criar com as pessoas de diferentes orientações culturais por forma a facilitar o diálogo, com respeito e conhecimento da realidade cultural, de modo a que a ação dos assistentes sociais seja efetuada com maior sucesso e eficácia. Ou como propõe Kupka, é “o conjunto de capacidades que permite a membros de diferentes orientações culturais estarem conscientes das suas identidades e diferenças culturais e interagirem eficaz e adequadamente entre si em contextos diversos” (2008, p. 23). Por sua vez, segundo Bennett, é “um conjunto de capacidades e características cognitivas, afetivas e comportamentais individualmente situadas que suportam uma interação eficaz e apropriada numa diversidade de contextos culturais” (2008, p. 97).

A competência cultural é suposta, portanto, promover: uma atitude de motivação, a descoberta de conhecimento do mapa cultural próprio e do outro, a avaliação do desafio implicado no esforço de adaptação mútuo, o desenvolvimento de capacidades de interação eficaz e adequada em contextos diferenciados.

A competência cultural exige igualmente o desenvolvimento de capacidades de interação, as quais não se esgotam na diminuição de

preconceitos, facilitada pelo contacto cultural em si. A empatia e a inteligência emocional, assim como capacidades como *mentoring*, *coaching*, aprendizagem transformadora ou sentido de negociação, têm-se revelado decisivas para a competência cultural.

A competência cultural assim conceptualizada desenvolveu-se em áreas muito diversificadas, em que podem destacar a *gestão de recursos humanos*: por exemplo, em que é procurada uma atenção quer à dimensão cultural na constituição de equipas de trabalho, quer – caso das multinacionais – a atuação em contextos multiculturais diversos, quer à gestão de utentes/clientes das organizações com especificidades culturais várias (Storti, 1998):

- a *educação*: por exemplo, na formação de professores para atender às novas realidades multiculturais nas instituições de ensino (Cushner, 2009; Paigé, 1993);
- a *gestão*: por exemplo, na integração da dimensão cultural no conjunto de competências necessárias aos projetos globais, no reforço e atualização da qualidade da liderança, nas capacidades de comunicação organizacional ;
- em *engenharia*: por exemplo, na conceção e construção de habitações sociais que considerem as diferenças culturais dos utilizadores;
- os *estudos religiosos*: por exemplo, no respeito e prática da visão ecuménica, na procura de elementos e projetos comuns, no reforço da tolerância (Yancey, 2007);
- os *cuidados de saúde*: por exemplo, na melhoria da qualidade da relação profissional/paciente, na melhor compreensão das barreiras culturais dos cuidados de saúde, na resolução de conflitos, no atendimento nas instituições de saúde a utentes culturalmente diferenciados (Anand, 2004); e, mais recentemente no *serviço social* (Cohen-Emerique, 2011 citado em Bracons, no prelo; Deardoff, 2009; Fong, 2001; Lum, 2007).

Todos os discursos sobre competência cultural fazem referência à necessária empatia pela alteridade e ao enriquecimento obtido pela diversidade.

Convém, porém, começar por dizer que as relações culturais podem ser difíceis porque implicam processos muito complexos. Podem ser uma fonte de mal-entendidos devido a inúmeros preconceitos e podem pôr em causa os princípios mais básicos da tolerância.

Existem, de facto, muitos obstáculos que interferem nas relações culturais. São obstáculos de várias ordens, que afetam processos psíquicos no plano corporal, cognitivo e afetivo e que interferem nos processos evolutivos. Ora, é justamente para nos ajudar a melhor gerir esta complexidade que se propõe desenvolver competências culturais, as quais visam melhorar o conhecimento da identidade própria e o conhecimento dos demais, além de melhorar a capacidade de gerir conflitos de valores.

Na base do desenvolvimento de competências culturais, as quais permitem situar a diferença no seio de problemáticas, estão três dimensões distintas: 1) descentramento; 2) descoberta do quadro de referência do *outro*; 3) negociação.

No que respeita ao *descentramento*, este implica um trabalho reflexivo sobre *quem somos*. O profissional deve estar preparado para que o utente lhe faça perguntas, implícitas ou explícitas, sobre questões que podem parecer surpreendentes, aberrantes ou meramente despropositadas. Para tal, o profissional deve começar por examinar os seus quadros de referência, os que lhe servem para descodificar os elementos culturais do *Outro* que são o reflexo da sua identidade pessoal, cultural e social, mas também profissional e institucional. Deste modo, iniciar-se-á um processo – lento, claro – de relativização dos pontos de vista. Nomeadamente no que respeita a temas ou zonas sensíveis, onde se verificam frequentemente mais incompreensões, onde os sentimentos são mais violentos a ponto das práticas se poderem tornar um fracasso. Essas *zonas sensíveis* são, por exemplo: as representações do corpo, os códigos de convivência, de honra e troca, as crenças religiosas e práticas associadas, as orientações sexuais, as estruturas familiares e seu funcionamento, a educação das crianças e avaliação de maus tratos, a atitude face às deficiências e incapacidades, a atitude dos pais face ao sucesso escolar dos filhos, a tolerância face a comportamentos desviantes/transgressões sociais e morais, entre outros.

No que respeita à *descoberta do quadro de referência do Outro*, é uma etapa possível quando se gera distância face às próprias referências. É uma atitude que se baseia no interesse pelo *Outro* – ainda que este nos possa desconcertar – e que facilitará o trabalho em comum. É um exercício que exige capacidade de observação, capacidade de comunicação verbal e não-verbal, vontade de compreender as diferenças e recursos afetivos que permitam dar valor ao outro. Trata-se aqui de algo que parece criar alguma polémica interna, já que a neutralidade e a não implicação são tidas como princípios fundamentais dos profissionais sociais. Ora a evidência já obtida leva à ideia que uma das competências culturais consiste precisamente

em saber passar da neutralidade à implicação quando é oportuno, mas também saber criar distância quando é necessário. Sem este exercício não poderá, afinal, haver uma verdadeira compreensão nem um verdadeiro reconhecimento.

Quanto, enfim, à *negociação*, trata-se de pôr em evidência capacidades para encontrar, pelo diálogo e o intercâmbio, um espaço de aproximação recíproca e de compromisso aceitável, um “entendimento de mínimos”, que permita uma cultura de encontro. Estas dimensões das competências culturais remetem para determinadas capacidades consideradas úteis ou necessárias em contexto intercultural:

- *ao nível pessoal*: capacidade de escuta ativa e compreensiva; capacidade de distanciamento de si próprio; capacidade de identificação dos recursos de cada pessoa; capacidade de suspender juízos e de tomar tempo para a análise e ser capaz de identificar o interlocutor como fonte credível de informação, dotado de discernimento sobre a sua própria situação.
- *ao nível de comunicação*: saber diferenciar os sistemas de códigos e categorias dos outros; prática da reformulação e de assegurar a compreensão recíproca e saber articular as fontes simbólicas e éticas de cada interlocutor e gerir o que é desejável e o que não é negociável;
- *ao nível dos saberes*: domínio de conhecimentos antropológicos, sociológicos, psicossociológicos e históricos e que permitam esclarecer contextos culturais específicos, nomeadamente relativos à tolerância, pluralismo, justiça social e gestão da diversidade; domínio de conhecimentos jurídicos e administrativos relativos à discriminação; domínio de conceitos relativos à interculturalidade (noções de identidade, integração, socialização, nação, tradição, modernidade, alteridade, pluralismo, diversidade, discriminação, complexidade cultural, empatia, autenticidade, multiculturalismo, mediação, etc); conhecimentos sobre a diferença de populações específicas (segundo as situações concretas); saber analisar situações complexas a partir de referências diversificadas; saber dotar-se de elementos metodológicos para integração das dimensões culturais (diagnóstico, orientação, metodologia de projeto, mediação, ação coletiva, acompanhamento individualizado); saber dispor de redes de competências específicas mobilizáveis em situações concretas: interpretes, vozes privilegiadas, etc.

Estas capacidades são metabolizadas, transformadas em conhecimentos transmissíveis ou investíveis quer dizer, suscetíveis de serem adaptados a novas situações, através da experiência. A experiência pode e deve

ser considerada, com efeito, uma categoria constitutiva das competências culturais. As competências que derivam da experiência distinguem-se do facto de se ter passado para uma série de situações (é a diferença entre ingestão e digestão). A confrontação com situações várias suscita a possibilidade da experiência (diferente da lógica da repetição).

No quadro da formação intercultural, o apoiar-se em experiência e situações encontradas e vividas é de uma enorme riqueza. É aliás essa abordagem que Cohen-Emérique (2011) designa por *método de incidências críticas* e que consiste em relatar por escrito os choques culturais vividos e analisados à posteriori. O desenvolvimento desta prática permite a uma efetiva aquisição de competências culturais e sua mobilização face à alteridade.

A interculturalidade cessa então de ser uma dimensão marginal do Serviço Social para se tornar o vetor de aquisição de competências úteis em todas as situações que os profissionais sociais se deparam na sua atividade.

NOTA CONCLUSIVA

Torna-se fundamental investir na criação de condições que permitam aos profissionais aceder a ferramentas que possibilitem exercitar novas formas de comunicar e de lidar com pessoas de culturas diferentes. Familiarizar-se com novos saberes, atitudes e culturas diferenciadas implica uma atitude de abertura, reciprocidade e sensibilidade. O caminho a percorrer não é fácil nem linear, mas é um processo de aprendizagem diária e uma aprendizagem ao longo da vida.

Investir na (re) construção de novos olhares sobre o Mundo, sobre as interações sociais e culturais e sobre as práticas profissionais é imprescindível para uma intervenção mais direcionada e focalizada no essencial, na pessoa e na sua singularidade para uma convivência e uma interação mais positiva (Bracons, no prelo).

Os profissionais, na intervenção social com pessoas e famílias com especificidades culturais diversificadas (Bracons & Rosalina, 2015, p. 236), conhecendo as características principais dos grupos culturais, suas especificidades e vulnerabilidades, bem como alguns aspetos da sua organização, poderão ter uma intervenção mais integrada, implicando novos desafios, novos conhecimentos, novas habilidades e novas competências.

REFERÊNCIAS

- Anand, S. (2004). *The concern for equity in a mediated world*. Oxford: Oxford University Press.
- Benett, J. M. (2008). Transforming training: designing programs for culture learning. In M. Moodian, *Contemporary leadership and intercultural competence* (pp. 95-110). Thousand Oaks: Sage.
- Bracons, H. (2018). *Interculturalidade: elementos para uma melhor compreensão*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.
- Bracons, H. (no prelo). *Conhecer para intervir: a competência cultural no serviço social, Teses*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.
- Bracons, H. & Rosalina, A. (2015). Serviço social com famílias imigrantes. In M. I. Carvalho (Ed.), *Serviço social com famílias* (pp. 225-237). Lisboa: Factor.
- Cohen-Émérique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social*. Paris: Presses de L`EHESP.
- Cushner, K. (2009). The role of experience in the making of interculturally minded teachers. *Teacher Education Quarterly*, 34(1), 27-39. Retirado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ795140.pdf>
- Deardorff, D. K. (2009). *The Sage handbook of intercultural competence*. Thousand Oaks: Sage.
- Fong, R. (2001). *Culturally competence practice: skills, interventions and evolution*. Boston: Allyn e Bacon.
- Kupka, B. (2008). *Creation of an instrument to assess intercultural communication competence for strategic international human resource management*. Tese de doutoramento, University of Otago, New Zealand.
- Leigh, J. (1998). *Communicating for cultural competence*. Estados Unidos da América: Waveland Press.
- Lum, D. (2007). *Culturally competent practice: a framework for understanding diverse groups and justice issues*. Pacific Gove, CA: Books/Cole.
- Moreira, C. D. (1996). *Identidade e diferença. Os desafios do pluralismo cultural*. ISCS, Lisboa: UTL.
- Paigé, M. (1993). *Education for the intercultural experience*. Yarmouht: Intercultural Press.
- Rocha-Trindade, M. B. (1993). Perspectivas sociológicas da interculturalidade. In *Análise Social*, 28 (123-124), 869-878. Retirado de <https://tinyurl.com/ycv5jalm>

- Schuldberg, J. (2005). *The challenge of cross-cultural competency in social work: experiences of Southeast Asian refugees in the United States*. Lewiston: Edwin Mellen Press.
- Seabra, T. (1999). *Educação nas famílias – etnicidade e classes sociais*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.
- Storti, C. (1998). *Figuring foreigners out*. Boston: Intercultural Press.
- Yancey, G. (2007). Experiencing racism: differences in the experiences of whites married to Blacks and non-Black racial minorities. *Journal of Comparative Family Studies* 38(2), 197-213. Retirado de <https://tinyurl.com/yacl9d3t>

Citação:

Bracons, H. & Leiva, J. (2019). A relevância da interculturalidade para uma prática mais inclusiva em trabalho social. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), *Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (pp. 82-91). Braga: CECS.