

# Desvanecendo as fronteiras culturais: telecolaboração internacional no ensino superior.

Luis Vicente Gómez García †  
Yeray González Plasencia ‡  
Margarida Morgado ‡

† Escola Superior de Educação do IPCB- CASTELO BRANCO  
[lgomes@ipcb.pt](mailto:lgomes@ipcb.pt)

‡ Universidade de SALAMANCA.  
[yeraygoncia@usal.es](mailto:yeraygoncia@usal.es)

‡ Escola Superior de Educação do IPCB- CASTELO BRANCO  
[Marg.morgado@ipcb.pt](mailto:Marg.morgado@ipcb.pt)

---

## Resumo

Este trabalho mostra uma proposta para desenvolver a Competência Comunicativa Intercultural em estudantes de línguas estrangeiras do ensino superior. No âmbito do projeto europeu ICCAGE, implementou-se um módulo, simultaneamente no Instituto Politécnico de Castelo Branco e na Universidade de Salamanca, cujo objetivo é colocar o aluno como mediador intercultural diante de um incidente crítico. Este módulo é estruturado em quatro fases, que vão desde a observação e reflexão até à atuação e mediação. Nestas fases, as atividades telecolaborativas e a resolução de conflitos são particularmente relevantes.

Palavras-chave: Competência comunicativa intercultural; internacionalização do ensino superior; telecolaboração; aprendizagem cooperativa assistida por computador.

---

## 1 Contexto

A presente prática pedagógica surge no âmbito do projeto Intercultural Communicative Competences: An Advantage for Global Employability<sup>1</sup> (doravante designado por ICCAGE), financiado pelo programa Erasmus+ da União Europeia, que, através da inovação no ensino e aprendizagem da competência comunicativa intercultural (doravante CCI) — entendida como o conjunto de habilidades para interagir eficazmente entre culturas— procura ativar e desenvolver esta competência, fundamental para alcançar uma integração efetiva no atual mercado de trabalho global que caracteriza a nossa sociedade, nos estudantes de ensino superior de quatro países europeus especialmente afetados pelo desemprego jovem: Portugal, Espanha, Hungria e República Checa.

Com dados de uma ampla revisão interdisciplinar da literatura relativa à comunicação intercultural (Byram, Gribkova e Starkey, 2002; Hernández Sampieri, Fernández-Collado e Baptista Lucio, 2006; Byram, 2008; UNESCO, 2013; High Level Group on the Modernisation of Higher Education, 2013; Domínguez García e González Plasencia, 2015; Council of Europe, 2016; entre outras), assim como de entrevistas a 28 empregadores internacionais e a 70 professores de educação superior (Morgado, Gómez García e Arau

---

<sup>1</sup> Referência 2105-1-CZ01-KA203-013992

Ribeiro, 2016), as equipas de trabalho internacionais do projeto ICCAGE conceberam um conjunto de unidades didáticas focadas no desenvolvimento da competência comunicativa intercultural, que, no presente ano letivo 2016-2017, foram implementadas em várias instituições do Espaço Europeu de Educação Superior (EEES). Uma delas, intitulada "Mediação entre culturas", foi testada, na modalidade de aprendizagem cooperativa assistida por computador, com alunos do Instituto Politécnico de Castelo Branco e da Universidade de Salamanca.

## 2 Descrição da prática pedagógica

### 2.1 Objetivos e público-alvo.

O principal objetivo da implementação do módulo "Mediação entre culturas" é que os alunos envolvidos compreendam de que forma o mediador cultural ajuda a resolver conflitos entre os participantes num encontro intercultural. Para este fim, o trabalho dos alunos baseia-se em duas ações: por um lado, a reflexão sobre a influência da cultura sobre a forma como se enfrenta uma situação, o que implica que haja diferentes maneiras de olhar para a mesma realidade; por outro lado, uma compreensão do papel do mediador, não como responsável por fornecer uma solução, mas como facilitador, cuja missão é identificar as causas das falhas na comunicação e do conflito entre as partes.

Outros objetivos pretendidos com a implementação do módulo são: determinar o que é negociável e o que não é negociável a partir de uma perspetiva cultural; comunicar de forma eficaz com alunos de diversas origens e culturas através do e-mail e da plataforma cooperativa Padlet, e adquirir competências e conhecimentos interculturais aplicáveis às interações com pessoas cuja cultura é diferente da cultura materna do participante.

Como não pode ser de outra forma, estes objetivos encontram uma correspondência unívoca com as competências interculturais que são ativadas e desenvolvidas no módulo. Assim, no que diz respeito à CCI, o objetivo é: desenvolver estratégias de mediação intercultural para antecipar e prevenir problemas de comunicação; promover atitudes positivas em relação ao encontro intercultural, como a empatia ou a tolerância em relação à ambiguidade, e adquirir conhecimentos explícitos e implícitos sobre outras culturas que têm influência na eficácia comunicativa.

Por outro lado, no que diz respeito ao uso da linguagem e da comunicação, pretende-se: aprender a descrever de forma imparcial as causas dos problemas na comunicação; comentar, analisar e resumir objetivamente o que os outros dizem e usar uma linguagem e um vocabulário adequados ao perfil do interlocutor. Finalmente, no que diz respeito ao uso das TIC: usar eficazmente os e-mails para levar a cabo um trabalho internacional; antecipar e prevenir problemas na comunicação intercultural, e usar a plataforma colaborativa Padlet.

O módulo "Mediação entre culturas" foi implementado no mês de março do ano letivo 2016-2017, envolvendo um total de 27 alunos do EEES: 15 estudantes portugueses do Instituto Politécnico de Castelo Branco e 14 da Universidade de Salamanca, 8 espanhóis e 7 estudantes Erasmus.

### 2.2 Metodologia

Com base nos resultados obtidos na revisão bibliográfica e nas entrevistas com professores e empregadores internacionais, adotamos uma abordagem didática experiencial na implementação do módulo "Mediação entre culturas", que consiste em imergir os estudantes em contextos colaborativos internacionais. Nestes cenários multiculturais, requer-se, por parte dos alunos participantes, um uso efetivo das

competências, os conhecimentos, as atitudes e a consciência crítica intercultural, que, como destacam diferentes autores (Fantini, 2000; Deardorff, 2006; González Plasencia, 2016) são essenciais no desenvolvimento da CCI. Em virtude desta abordagem, as seguintes quatro atividades que compõem o módulo são descritas abaixo:

1. Contextual e colaborativa. Os estudantes recebem um cenário no qual ocorre um conflito intercultural. Por grupos, devem completar os detalhes dessa situação, tentando esclarecer quais as causas que originaram esse resultado. Para isso, devem identificar os vários atores envolvidos nesse cenário, investigar possíveis interpretações do que ali aconteceu ou refletir sobre que informação partilhada tinham os participantes e qual lhes era desconhecida.
2. Reflexiva, comparativa. Os estudantes respondem individualmente a um questionário sobre ideias preconcebidas e diversidade cultural no comportamento, o qual compararão com os restantes colegas, de forma a chegar a um consenso. Posteriormente, os estudantes concebem itens para elaborar um novo questionário que, em sua opinião, seja mais completo para descrever a sua cultura. Posteriormente, devem testar este questionário e obter respostas de informantes fora da sala de aula. Finalmente, transformam as respostas que obtiveram num relatório sobre os comportamentos culturais no seu próprio país, tendo em consideração estilos comunicativos, atitudes e seleção lexical que são considerados efetivos.
3. Tele colaborativa. Os estudantes partilham, por e-mail, os relatórios da atividade anterior com colegas de outros países. Esses relatórios servirão como um estímulo reflexivo para desenvolver uma interpretação mais informada e precisa do incidente crítico descrito na primeira atividade. Assim que o relatório seja reelaborado, é partilhado na plataforma colaborativa Padlet, onde os estudantes de ambas as instituições devem votar no que lhes parece mais preciso e completo e justificar a sua escolha.
4. Role-play. Graças aos relatórios dos colegas, que acederam através da plataforma Padlet, os estudantes preparam uns cartões que servirão para realizar um role-play de mediação intercultural. Nestes cartões, os alunos criam perfis o mais completos possível sobre os participantes num encontro intercultural. Posteriormente, estes cartões são trocados com os alunos da outra instituição, de modo a que cada grupo receba cartões criados por estudantes de outro país. Finalmente, refletem sobre o papel que têm de assumir e interpretam esse cenário em frente aos seus colegas, que, por sua vez, têm uma rubrica para avaliar a interação.

### 2.3 Avaliação e resultados

Para avaliar o grau de realização dos objetivos e competências pretendidos com a implementação deste módulo, foi aplicado um amplo conjunto de ferramentas de recolha de dados, que passamos a descrever. Por parte dos alunos, além das suas produções — relatórios de interpretação de um incidente crítico; questionários e afirmações sobre convenções comunicativas próprias em ambientes académicos; reinterpretção dos incidentes críticos iniciais; cartões de role-play, etc. — foram utilizados materiais para avaliar, por um lado, o desenvolvimento da CCI dos alunos e, por outro lado, o ensino e a aprendizagem realizados com este módulo. Para o primeiro, usamos o teste on-line desenvolvido pelo Conselho da Europa, *are you intercultural?*<sup>2</sup> Quanto ao processo de ensino-aprendizagem, foram implementados dois questionários: um consistia numa autoavaliação sobre a utilidade, eficácia e papel do professor e dos colegas no

---

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.areyouintercultural.eu/en/questionnaires.html>

desenvolvimento do módulo, enquanto o segundo era sobre estilos de aprendizagem e preferências individuais de cada aluno.

Esta avaliação foi completada, por sua vez, com os apontamentos feitos pelos professores das duas instituições, nos quais se incluíam aspetos como: interesse despertado nos alunos pela comunicação intercultural, atitude dos mesmos em relação às atividades propostas, tempo gasto em cada uma das tarefas ou dificuldades encontradas na consecução dos objetivos.

A combinação destas ferramentas de avaliação mostra que, com a implementação deste módulo, conseguiu-se introduzir os alunos na compreensão de conceitos básicos sobre os problemas inerentes à comunicação intercultural, bem como na análise e na resolução de conflitos interculturais.

### 3 Transferibilidade

O módulo "mediação entre culturas" destaca-se especialmente pelo potencial de transversalidade que apresenta, uma vez que pode ser adaptado a qualquer contexto de formação. Prova disso foi esta testagem, visto que os estudantes não constituíam um grupo homogêneo. Se olharmos para a sua origem, entre os 27 alunos estavam representadas sete nacionalidades: portuguesa (15), espanhola (8), chinesa (1), italiana (2), bielorrussa (1), francesa (1) e americana (1). Quanto à sua formação, havia estudantes de línguas modernas (19), humanidades e gestão patrimonial (9) e tradução e interpretação (1). Finalmente, no que diz respeito ao grau de domínio da língua veicular, neste caso, o espanhol, 16 estudantes tinham um nível B1, 5 um nível C1 e 8 eram falantes de espanhol como língua materna.

Este contexto mostra a alta aplicabilidade dos módulos desenvolvidos pelo projeto ICCAGE para o desenvolvimento da CCI. Na sociedade de hoje, tanto no ensino superior como no mercado de trabalho, o contacto intercultural é frequente e, por conseguinte, o conflito intercultural. Desta forma, o desenvolvimento da CCI nos nossos alunos do ensino superior e a assunção do seu papel como mediadores interculturais tornam-se objetivos prioritários, ainda mais no ensino de línguas estrangeiras para fins específicos comerciais, económicos e turísticos.

### 4 Referências

Byram, M., Gribkova, B. and Starkey, H. (2002) Developing the Intercultural Dimension in Language Teaching. Strasbourg, Council of Europe.

Byram, M. (2008) From Foreign Language education to Education for Intercultural Citizenship. Clevedon, Multilingual Matters.

Council of Europe (2016) Competences for Democratic Culture. Living Together as Equals in culturally diverse democratic societies. Strasbourg, Council of Europe. Available at: [http://www.coe.int/t/dg4/education/Source/competences/competences-for-democraticculture\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dg4/education/Source/competences/competences-for-democraticculture_en.pdf)

Deardorff, D. K. (2006) Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization, *Journal of Studies in Intercultural Education*, Vol. 10, pp. 241-266.

Domínguez García, N. and González Plasencia, Y. (2015) Hacia una visión integradora de la pragmática intercultural en el aula de E/LE, *Estudios Humanísticos. Filología*, Vol.37, pp. 23-49. Available at: <http://revpubli.unileon.es/index.php/EEHFFilologia/article/view/3249>

Fantini, E. (2000) A central concern: Developing intercultural competence, *SIT Occasional Paper Series*, pp. 25-42.

González Plasencia, Y. (2016) Intercultural Communicative Competence Scale: una herramienta para medir la competencia intercultural en E/LE, en Domínguez García, N., Fernández Juncal, C. and García Alonso, J.L. (dirs.) Innovación y desarrollo en español como lengua extranjera, Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, pp. 167-188.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C. and Baptista Lucio, P. (2006) Metodología de la Investigación (cuarta), México D.F., McGraw-Hill. Available at: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-lainvestigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-lainvestigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)

High Level Group on the Modernisation of Higher Education (2013) Report to the European Commission on new modes of learning and teaching in higher education. Luxembourg, Publications Office of the European Union. Available at: [http://ec.europa.eu/education/library/reports/modernisation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/education/library/reports/modernisation_en.pdf)

Morgado, M.M., Gómez García, L.V. and Arau Ribeiro, M.C. (2016) ICCAGE: O1 Survey of ICC best practice. Transnational Report of Intercultural Communicative Competence: An Advantage for Global Employability (2015-1-CZ01-KA203-013992). Available at: [http://docs.wixstatic.com/ugd/526a9b\\_c715f29c0f2f43dab28b9c1006886e1c.pdf](http://docs.wixstatic.com/ugd/526a9b_c715f29c0f2f43dab28b9c1006886e1c.pdf)

Unesco (2013). Intercultural Competences. Conceptual and Operational Framework. Paris, UNESCO. Available at: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219768e.pdf>