

# 2

## COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL: PERSPECTIVAS, DILEMAS E DESAFIOS

Maria Aparecida Ferrari<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente capítulo tem como objetivo trazer à discussão algumas contribuições que envolvem a comunicação, a interculturalidade e as organizações, tema central desenvolvido no VIII Congresso da Abrapcorp, em 2014. Esses três temas emergem em um momento no qual a sociedade observa uma mudança de paradigma, que tem alterado as relações interpessoais e grupais entre pessoas de diferentes partes do mundo. A proposta é apresentar, de forma didática, como os conceitos, processos e contextos organizacionais no âmbito da sociedade globalizada se relacionam mostrando que a comunicação e a cultura são dimensões inseparáveis que atuam em permanente sinergia. Sendo a realidade organizacional tão complexa, é necessário que nos debruçemos sobre as diversas disciplinas das ciências sociais que, com suas especificidades, permitem um

---

<sup>1</sup> Doutora em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP), onde é docente na graduação e pós-graduação do Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo. Co-autora dos livros *Relações públicas: teoria, contexto e relacionamentos*; *Relaciones públicas: naturaleza, función y gestión de las organizaciones contemporáneas*; e *Gestión de relaciones públicas para el éxito de las organizaciones*. Foi diretora editorial da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas (Abrapcorp), na gestão 2012-2014.

melhor entendimento da referida realidade. Dessa forma, o conceito de interdisciplinaridade é vital para analisar, mediante múltiplas perspectivas, o fenômeno organizacional.

**Palavras-chave:** Comunicação; Cultura; Interculturalidade; Diversidade; Comunicação intercultural; Diálogo cultural.

*No contexto da globalização, o aumento das migrações e o crescimento das cidades, os desafios conexos com a preservação da identidade cultural e o fomento do diálogo intercultural adquirem uma nova projeção e tornam-se mais urgentes.*  
(Unesco, 2009)

**A**s sociedades e as organizações contemporâneas passam por um dilema intercultural à medida que estão expostas a uma pluralidade de visões sobre diferentes contextos, principalmente decorrentes dos processos de internacionalização que foram facilitados pela tecnologia, pela abertura das economias e pelos processos migratórios. Portanto, o estudo da interculturalidade pode ser comparado a um cenário ou um pano de fundo, que flui e influi no relacionamento das sociedades e organizações dentro e fora de suas fronteiras geográficas. Essa metáfora do pano de fundo, mostra que é necessária a adoção de uma perspectiva sistêmica, em que a cultura e a comunicação são dimensões sinérgicas que não funcionam em separado.

Um dos aspectos mais importantes para o estudo da interculturalidade é a identificação dos processos comunicacionais que, ao lado da cultura, estabelecem as bases para o diálogo cultural entre as pessoas e nas e entre organizações com seus públicos e as demais instituições.

A análise da comunicação intercultural precisa ir além da simples comparação entre culturas, assim como do levantamento entre semelhanças e diferenças. É importante identificar de que forma a comunicação intercultural é gerenciada; se, primeiro, se espera que um dos interlocutores se adapte ao contexto cultural do outro, ou se se procura

conseguir uma comunicação consensual que satisfaça as partes em interação. A segunda visão resulta ser mais eficaz, pois promove modelos de gestão da comunicação de mão dupla, visando estabelecer formas de diálogo que facilitem a compreensão mútua, estimulem relações de confiança e contribuam para as trocas em diferentes dimensões, como a cultural, a política, a social e a comercial.

O presente texto pretende tratar, de forma didática, os conceitos que levam à compreensão da comunicação intercultural. Para chegar até o nosso objetivo, é preciso visitar alguns constructos que, como peças de um caleidoscópio, dão forma e consistência ao entendimento da comunicação intercultural. E isso só será possível apresentando o fenômeno da globalização, a identidade e a mundialização da cultura, a cultura como cimento das sociedades e organizações, a comunicação como processo inerente à vontade do homem e a comunicação e o diálogo intercultural como resultado da corrente sinérgica que envolve os conceitos aqui mencionados.

## **GLOBALIZAÇÃO, INCERTEZAS E COMPLEXIDADE**

O conceito de globalização já passou por inúmeras definições com diferentes acepções, como as que destacavam os aspectos econômicos, os políticos, os sociais, os culturais, principalmente na década de 1980. Para os críticos mais radicais, a globalização não devia ser considerada como um fenômeno que tenha decorrido naturalmente dos avanços do modo de produção capitalista, mas que surgiu de uma política deliberada a qual vem sendo formulada e organizada por governos dos países ricos, empresas multinacionais, agências internacionais, com apoio ostensivo da mídia mundial (Wanderley, 2006).

A visão tradicional de globalização estava relacionada aos processos de homogeneização. Hoje, a visão mais crítica e provocadora trata de conceituar a globalização como um processo impulsor da heterogeneidade. A referida noção de heterogeneidade está vinculada aos processos de hibridização (García-Canclini, 1999). Dessa forma, a globalização e a hibridização passam a ser duas dimensões inseparáveis que vão permitir as mesclas culturais.

Para Ulrich Beck (1999), a globalização significa os processos, em cujo andamento os estados nacionais veem a sua soberania, sua identi-

dade, suas redes de comunicação, suas chances de poder e suas orientações sofrerem a interferência cruzada de atores transnacionais.

Otávio Ianni (2005) afirma que a globalização é um processo econômico, financeiro, tecnológico e cultural e que precisa ser entendido não só como modo de produção ou de organização da economia, mas também de pensá-la como um *processo civilizatório*. Para o autor, a globalização é um fenômeno que transcende as esferas mais tangíveis das interações entre os povos e países e altera as relações sociais e culturais, instaurando novas maneiras de comportamento na sociedade, gerando o que o autor propõe como um processo civilizatório (Grunig; Ferrari; França, 2011).

García-Canclini (1999) dizia que a outra cara da globalização econômica e tecnológica é a interculturalidade e que a globalização não supõe inevitavelmente uniformidade. Amin Maalouf (apud Rodrigo Alsina, 2004) afirmou que a época atual ocorre entre a harmonização e a dissonância, mostrando que, se afirmamos com tanta paixão as nossas diferenças, é porque somos cada vez menos diferentes. Isso se dá porque o contato com pessoas de culturas diferentes aumentou muito, quer pelo avanço das tecnologias, como também pelos fluxos migratórios, entre outros fatores. E, quanto mais tratamos de entender e conceituar a globalização, mais próximos estamos da dimensão intercultural, como fruto do referido fenômeno e que ocorre mediante os contatos interpessoais, como também se manifesta, sobretudo, por meio das indústrias culturais.

Miquel Rodrigo Alsina (2004, p. 57) afirma que “é um paradoxo ver que, em um mundo aparentemente tão bem informado, a incerteza não para de crescer e que com mais informação aumente nossa ignorância porque começamos a saber o que não sabíamos”. Essa incerteza pode ser relacionada ao enfoque desenvolvido por Grunig, Ferrari e França (2011), quando tratam do conceito de vulnerabilidade, explicando que é uma situação de fraqueza ou debilidade na qual as organizações se encontram diante de eventos que podem colocar em risco sua *performance*, causados por ambientes de intensa competitividade e riscos. O fato de as incertezas e vulnerabilidades estarem mais presentes no dia a dia das pessoas faz com que os indivíduos se tornem mais conscientes de sua própria complexidade social e Edgar Morin (1997), quando trata

da complexidade, propõe fazer uma aproximação que nos mostra a diversidade e a complexidade da realidade.

Mohammed Elhajji (2006, p. 9), com relação ao conceito de globalização, afirma que ele

não deve ser entendido em relação ao globo terrestre, mas sim no sentido da globalidade de uma ação ou de um processo, ou seja, a sua realização ou a sua vivência simultânea em múltiplos pontos do espaço. É essa equação que possibilita o surgimento efetivo e concreto das culturas e identidades transnacionais, fundadas numa origem comum (muitas vezes mítica), mas dialeticamente (in)dependentes, em contradição, negação ou negociação dos quadros organizacionais estatais e territoriais tradicionais.

A teoria da globalização, por meio de seus principais formuladores, não deixou de chamar a atenção sobre essa correlação dialética existente entre o processo de globalização e a tendência generalizada de des/reterritorialização e de reenraizamentos locais, particulares e transnacionais.

Não será aqui, neste texto, que esgotaremos as possibilidades de definir a globalização e sua importância para entender a sociedade e os processos interculturais, mas com certeza ela aumentou os pontos de interação e de fricção entre as culturas, originando tensões, fraturas e reivindicações relativas à identidade, que podem se converter em fontes potenciais de conflito. É importante reforçar que a tecnologia foi um dos fatores impulsores do processo de globalização, à medida que as pessoas passaram a ter maior acesso às informações e os relacionamentos entre as pessoas e organizações também se alteraram. As relações passaram a ser baseadas em uma infinidade de informações que empoderaram as pessoas, as quais, por sua vez, passaram a influenciar seus pares e, dessa forma, as organizações e instituições perderam a centralidade de suas decisões, uma vez que todos podem influir nas trajetórias organizacionais. E, nesse contexto, observamos que a pirâmide de influência está se subvertendo. Por séculos a elite – governantes, executivos ou qualquer outra entidade que estivesse no topo das hierarquias – emitia, de forma unidirecional, suas mensagens repletas de codificações e seduções para atingir um público-alvo passivo, sem voz e massificado. Existe uma apropriação de recursos por parte das pessoas que nasce com o advento

da sociedade em rede. Enfim, o fenômeno da globalização está aí a nos desafiar para a descoberta de novos modelos e paradigmas em todo o contexto da atividade humana. A seguir, apresentamos alguns dos elementos que compõem o caleidoscópio da cultura.

## **IDENTIDADE E CULTURA COMO BASES PARA O ENTENDIMENTO INTERCULTURAL**

A noção de identidade é essencial para o estudo da interculturalidade. Para Jean-Pierre Warnier (2000, p. 16), “a identidade é definida como o conjunto dos repertórios de ação, de língua e de cultura que permitem a uma pessoa reconhecer sua vinculação a certo grupo social e identificar-se com ele”. Com isso entendemos que a cultura e a língua são elementos primordiais da identidade de uma sociedade e que influem no relacionamento com pessoas de outras culturas e outros ambientes sociais. No cenário da globalização da cultura, um mesmo indivíduo pode assumir identificações múltiplas que mobilizam diferentes elementos de língua, de cultura, de religião, em função do contexto.

Segundo Denys Cuche (2002, p. 182) “a identidade é uma construção que se elabora em uma relação que opõe um grupo aos outros grupos com os quais está em contato”. Dessa forma, para o autor, a identidade existe sempre em relação a uma outra, pois faz parte da complexidade do social e isso ocorre por causa de seu caráter multidimensional e dinâmico. Na mesma linha Rodrigo Alsina (2004, p. 55) diz que “a identidade é uma construção cultural fruto da socialização e da interação social”, o que mostra que para ambos os autores que a identidade é construída pela comparação e diferenciação.

A reflexão de Stuart Hall (1993, p. 45) também segue na mesma perspectiva, apontando que “a identidade é sempre vista da perspectiva do outro”. Sua proposição nos leva à consideração de que as identidades só podem ser vislumbradas no que têm a dizer – sobre si e sobre o seu outro, na relação com o outro. Hall (2011) afirma que é urgente a necessidade de repensar o entendimento sobre identidade, uma vez que ao longo do tempo as sociedades foram marcadas por transformações que influenciaram a forma de compreender os sujeitos e sua cultura. Como já mencionamos, em seus textos o autor trabalhou com a ideia de que toda identidade é móvel e pode ser redirecionada, indicando ele a possibilidade de usar o termo *identificação* ou *processo identitário* para

compreender, de maneira mais significativa, as representações que formam e transformam as culturas, os sujeitos e os espaços. Ao adotar a *identificação*, Hall defende que nenhuma identidade é fixa ou imóvel e que não somos capazes de encontrar verdades absolutas sobre as identidades (Polleto; Kreutz, 2004).

Cuche (2002, p 176) afirma que a “cultura pode existir sem consciência de identidade, ao passo que as estratégias de identidade podem manipular e até modificar uma cultura, que não terá então quase nada em comum com o que ela era anteriormente”. Antes de definir a interculturalidade, é recomendável primeiro refletir sobre o conceito de cultura, reforçando que ambos os constructos, cultura e interculturalidade, estão baseados em estudos cognitivos e de comunicação.

Usado essencialmente pela antropologia, o conceito tradicional de cultura tem sido questionado por diversos pesquisadores diante das profundas mudanças que ocorrem no mundo. Porém, não podemos deixar de mencionar uma das definições clássicas elaborada por Edgard Schein (1986, p. 47), que define cultura como

um conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas.

Do ponto de vista mais tradicional da antropologia, cultura refere-se a sistemas de significados compartilhados e por meio dos quais os diferentes grupos sociais compreendem e estruturam suas vidas individuais e coletivas e o mundo material que os rodeia. Assim, a cultura seria característica de grupos definidos em termos de sua especificidade e associada a uma sociedade e a um território. Cultura é assim percebida como espacialmente específica: grupos diferentes ocupariam espaços distintos e representariam “culturas” particulares e únicas.

Hoje, tratamos a cultura como um processo em mutação, complexo e criativo, que pode ser abordada de múltiplas maneiras; e, como decorrência de sua peculiaridade, não há consenso entre os estudiosos sobre a sua definição. Justificamos essa nova abordagem pela exposição dos indivíduos aos processos de globalização que os coloca em embates

diante das diferenças culturais, de estilo de vida e de pensamento. Os indivíduos e os diferentes grupos diante do cenário a que são expostos produzem respostas distintas ao próprio fato da diferença que, por causa da globalização, parece cada vez mais óbvia. Portanto, hoje as sociedades vão aprender a lidar com as diferenças, mais do que em qualquer outro momento histórico.

Hall (2011, 2003) e Shiv Ganesh (2015) concluem que a cultura opera para constituir os sujeitos em um sistema de representações compartilhadas e, como reforça Hall, o correto seria falar de “culturas” e não de “cultura”, uma vez que existem diferentes culturas.

Ganesh (2015) por meio de um exemplo histórico-culinário – *garam masala*, um tempero autenticamente indiano que contém grãos de variadas pimentas e especiarias que chegaram de distintas partes do mundo – mostrou que o mundo é, e sempre foi, intercultural, e que todas as culturas são, definitivamente, híbridas. E que somente a análise histórica pode revelar a natureza híbrida de todas as culturas e, nesse sentido, toda cultura é a história de encontros interculturais. Nenhuma cultura reproduz uma única cultura; somos todos multiculturais, mesmo no interior de nós mesmos, e reproduzimos e atuamos identidades étnicas, profissionais, sexuais, de gênero e de classe. A cultura é o estudo das relações entre elementos em um modo de vida global e é um processo onde ocorrem as lutas por significados (Hall, 2003).

Cultura, segundo Grunig, Ferrari e França (2011, p. 139), pode ser compreendida como

a maneira de entender um determinado contexto e de nele atuar. Ela é o resultado da experiência humana, ou seja, é própria de cada sociedade, na qual as ideias ou premissas dão sentido ao mundo e também permitem a interação entre os elementos que a compõem.

Se a noção de cultura é básica para o entendimento do comportamento das pessoas em determinado contexto social, a cultura nacional faz parte do universo para compreender e lidar com as diferenças que surgem nas interações entre fronteiras. Como consequência natural da integração econômica e da globalização, aumenta a necessidade e a busca por modelos práticos que expliquem as diferenças entre crenças

culturais, bem como atitudes e comportamentos baseados nos ambientes empresariais de diferentes culturas.

A cultura se relaciona com a comunicação. A comunicação permite que a cultura não seja algo estático, mas sim um processo de constante reafirmação e também de redefinição. As relações entre a cultura e a comunicação são tão complexas que até mesmo expressá-las é difícil: ao mesmo tempo em que a comunicação permite a existência da cultura, a cultura condiciona a forma de comunicarmos.

Outro ponto relevante a destacar é que as práticas comunicativa e de gestão dos relacionamentos das organizações ocorrem em um contexto multicultural e, dessa forma, as organizações latino-americanas devem ser compreendidas por suas características próprias, que dificilmente são as mesmas dos países desenvolvidos. Essa leitura cultural obriga o pesquisador a analisar a realidade latina de maneira particular, de acordo com os elementos da cultura local.

## **OLHARES PARA A INTERCULTURALIDADE E O MULTICULTURALISMO**

Na sequência didática proposta no início do nosso texto, a interculturalidade é o tópico que amplia a discussão sobre a importância da cultura, revisitada no item anterior, assim como a comunicação que trataremos em seguida.

A interculturalidade significa a relação entre pessoas de distintas culturas e, na verdade, ela se produz desde os inícios da humanidade, à medida que pessoas de culturas diferentes se relacionaram ao longo da história. Para compreender melhor as especificidades das terminologias, separamos e comparamos o conceito de multiculturalismo e de interculturalidade.

Segundo Lívia Barbosa e Letícia Veloso (2007), o multiculturalismo e a interculturalidade são dois conceitos que merecem ser diferenciados um do outro. De acordo com as autoras, a noção de multiculturalismo vai além das políticas identitárias, pois trata das questões da diferença e da identidade sob a rubrica do ‘reconhecimento’ da diferença. Esse conceito inclui não só identidades pessoais, mas também temas mais abrangentes, como as políticas multiculturais, os dilemas éticos relacionados à diversidade cultural e étnica, os conflitos interculturais e a questão da integração (individual e social) a novas comunidades políti-

cas multiculturais e transnacionais. Também enfatiza a coexistência de vários diferentes no interior de um mesmo espaço e ao mesmo tempo, sem a necessidade de interação, com uma interação limitada ao mínimo necessário para a operação da vida cotidiana ou, ainda, circunscrita à dimensão pública e jurídica. Rodrigo Alsina (1997) entende por multiculturalismo a coexistência de distintas culturas em um mesmo espaço real, midiático ou virtual. O multiculturalismo marcaria o estado, a situação de uma sociedade plural a partir do ponto de vista de comunidades culturais em identidades diferentes.

Já o conceito de interculturalidade, segundo Barbosa e Veloso (2007) enfatiza o oposto: que a ‘comunicação’ entre os diferentes que habitam em um mesmo espaço ao mesmo tempo se dá pela necessidade do estabelecimento de uma base comunicacional comum, a partir de sua mútua compreensão a respeito do que, naquele determinado contexto, deve ser o centro da comunicação. No caso específico das empresas transnacionais, o que está no centro da comunicação são os objetivos do negócio e a melhor forma de atingi-los. Rodrigo Alsina (1997, p. 13), por sua vez, afirma que “a interculturalidade faz referência a uma dinâmica que ocorre entre as comunidades culturais”. E Estrella Israel (apud Rodrigo Alsina, 1997, p. 20) parte do pressuposto de que “é um fato que a realidade na qual vivemos é multicultural, plural e diversa. Tentar que seja intercultural nos leva ao desenvolvimento de dispositivos comunicativos interculturais.”

Segundo Rodrigo Alsina (2008, p. 131), a “interculturalidade é um conceito relacional e, como tal, pode servir para estabelecer pontes entre culturas, disciplinas e teorias, porque a interculturalidade é um olhar que busca o cruzamento com outras culturas, disciplinas e teorias”.

Ainda que quiséssemos criar tipologias ou modelos culturais, todas as propostas seriam imprecisas para analisar o indivíduo que se encontra mergulhado na sua cultura e nos processos comunicativos frutos dos cenários nos quais ele se encontra. Apesar da dificuldade de mensurar os comportamentos, Rodrigo Alsina (2008) apresenta, no Quadro 2.1, uma proposta para entender as transformações do espaço e dos indivíduos por meio de três estágios, ou, como diz o autor, de três mundos como resultado do processo cultural. Ele afirma que os “mundos monocultural, multicultural e intercultural coexistem na atualidade

construindo visões de mundo que conformam nossa maneira de pensar, sentir e atuar” (Rodrigo Alsina, 2008, p. 142).

**Quadro 2.1 – Os mundos monocultural, multicultural e intercultural**

<b>MONOCULTURAL</b>	<b>MULTICULTURAL</b>	<b>INTERCULTURAL</b>
Desinformação	Informação	Comunicação/Diálogo
Expulsão/extermínio	Coexistência	Convivência
Desconhecimento	Conhecimento	Reconhecimento
Desigualdade	Diferença	Diversidade
Conquista	Território	Desterritorialização
Intolerância	Tolerância	Respeito
Conversão cultural	Culturalismo	Olhar multifatorial
Identidade unívoca	Reforço identitário	Identificações e mestiçagem
Estigmatização	Construção de alteridades	Descoberta de adscricões identitárias
Monolinguísmo	Multilinguísmo	Multilinguísmo e língua comum

**Fonte:** Rodrigo Alsina (2008, p. 143).

As características apontadas no Quadro 2.1 descrevem a transformação e convergência dos mundos e representam uma evolução no pensamento e nas práticas sociais e culturais. No mundo *monocultural*, existe pouco espaço para o diálogo e, portanto, para o processo comunicativo, a desigualdade e intolerância entre as pessoas refletem a falta de espaço para o respeito a diferença e a diversidade. Não há um olhar sinérgico para outras culturas e práticas e, portanto a estigmatização e o preconceito estão presentes nas relações. No mundo *multicultural*, o diálogo multilateral não existe, pois o processo se estanca na informação. A tolerância ao outro e a coexistência de culturas distintas reforça

a identidade única e a construção de alteridades. A noção de território e o reforço identitário fazem com que os sujeitos tenham dificuldade em aceitar os outros de diferentes culturas. É no mundo *intercultural* que se produz o diálogo verdadeiro fruto da comunicação simétrica. O respeito, a diversidade e o reconhecimento do outro com as suas diferenças são aceitas levando a uma convivência diversa e plural. Portanto, só uma mudança de cosmovisão, de paradigma fará com que o diálogo intercultural seja uma realidade.

### **COMUNICAÇÃO: O PROCESSO QUE PERMITE O DIÁLOGO**

A comunicação deve ser entendida como um processo contínuo e permanente do qual o ser humano não pode prescindir. Também é um processo de interação que é produzido na criação de sentido e significados (conotativos) e, portanto, é diálogo. Para outros, esse processo vai além e realmente cria significado compartilhado, também denominado “consenso” (Grunig; Ferrari; França. 2011). Nesse caso, comunicação é definida como a cocriação de novos significados (denotativos), o que é normalmente chamado de “construção de consenso” (Susskind; McKearnen; Thomas-Lamar, 1999). Como um processo comunicativo, o definimos como um conjunto de elementos interdependentes e dinâmicos que, de maneira multidimensional, atuam sinérgica e continuamente.

Para Marcelo Manucci (2005), a comunicação é um espaço de sincronia e de gestão de percepções no qual os diferentes olhares da realidade se entrecruzam, formando novos conceitos e símbolos, ou seja, é o processo central de todo agrupamento humano, uma vez que está na base de todo o sistema social, pelo qual perpassam as interações dos indivíduos.

Por que a comunicação entre pessoas de culturas diferentes é tão desafiante? Acreditamos que o desafio está em que a comunicação, antes de tudo, deve ser um processo de relacionamento e, em seguida, requer necessariamente ser compreendida como interação e o vínculo entre os sujeitos. À medida que um grupo de pessoas compartilhe uma determinada maneira de vida, a possibilidade de que a comunicação seja mais eficaz é maior e, como consequência, maior será a possibilida-

de de que os sujeitos entendam, assumam e apreendam reciprocamente o sentido que a cultura tem para cada um deles.

É fato que a comunicação intercultural se apropria dos elementos básicos com os quais o processo de comunicação está conformado, que são: a difusão, a interação, a estruturação, a observação, a expressão, sempre com o objetivo de conseguir a criação de sentido. A comunicação intercultural utiliza a difusão quando as pessoas necessitam trocar informações, saberes que foram construídos a partir de códigos nem sempre conhecidos ou compartilhados. A comunicação intercultural é fundamentalmente interação, à medida que os sistemas se vinculam e compartilham conhecimentos, saberes, visões de mundo e imagens de si próprios e de outros com quem interatuam. A comunicação intercultural está relacionada com a o intercambio de signos e símbolos.

### **COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL: VISÃO CALEIDOSCÓPICA**

Como campo de pesquisa e disciplina acadêmica, a comunicação intercultural é considerada pelos estudiosos internacionais como recente, ainda em fase de consolidação. Esse mesmo estado da arte pode ser considerado para o Brasil, onde o estudo da comunicação intercultural é ainda incipiente nas universidades brasileiras. Ao contrário da antropologia e da sociologia, que contam com robustos estudos sobre cultura e a relação entre culturas, comparando os espaços de relações entre os indivíduos de culturas distintas e, dessa forma, olhando para o fenômeno da interculturalidade.

O que ocorre atualmente, fruto das novas demandas das sociedades e do fenômeno da globalização, é que a comunicação intercultural passou a ser um fenômeno importante a ser estudado para entender as relações *inter e multiculturais*, pois os relacionamentos e a criação de sentido dos processos sociais têm sido cada vez mais necessários na vida contemporânea.

Voltando um pouco no tempo, após o fim da Segunda Guerra Mundial, com o processo de descolonização que havia sido brutal nos princípios do século XX, o mundo começou a se articular para que o processo de desenvolvimento fosse a mola propulsora do crescimento dos países, sempre em busca de um crescimento sustentável. Era necessário estruturar as nações em espaços que abrigassem as pessoas e dessem

oportunidade para que todas elas pudessem ter seu lugar ao sol. A criação de instituições internacionais como a ONU (1945), a Organização Mundial da Saúde (OMS), o Banco Mundial, a Unesco demonstrou que era necessário conhecer a cultura dos diferentes povos para poder se comunicar e, principalmente, para negociar com eles (Rodrigo Alsina, 2012).

Os Estados Unidos, como potência hegemônica na época e dentro do contexto da Guerra Fria, estavam muito interessados em aumentar sua influência no exterior e, nesse momento, o país considerava que os meios de comunicação eram instrumentos vitais para o progresso dos povos mediante a livre circulação dos produtos da indústria cultural.

Nesse cenário, é importante reforçar o trabalho do antropólogo norte-americano Edward T. Hall, que, em 1959, utilizou pela primeira vez a expressão “comunicação intercultural”, no seu livro *The silent language*. Seus estudos influenciaram profundamente a área da comunicação intercultural, pelas pesquisas tanto da linguagem verbal como da não-verbal.

A partir dos anos 1960, com o início das reivindicações das minorias de suas próprias culturas nos Estados Unidos e dos fluxos migratórios dos latinos, assim como as guerras do sudeste asiático que levaram um grande contingente de pessoas para a América do Norte, os Estados Unidos passaram a ser um país com culturas diversas em um mesmo território. Essa situação rompeu a visão etnocêntrica que era o paradigma central nos Estados Unidos. Nos anos 1970 a comunicação intercultural vai se consolidando como disciplina acadêmica e nesse mesmo período a Speech Communication Association criou uma comissão para estudar a *international and intercultural communication*, que, a partir de 1974 passou a ser uma publicação anual. Ainda que muitos dos estudos estavam ligados à comunicação interpessoal, o esforço promovido pelos pesquisadores estava limitado a identificar o que sucedia nas interações entre distintas culturas.

Ao fazer essa breve linha do tempo sobre os estudos dedicados à comunicação intercultural, não podemos deixar de mencionar a criação do Centre for Contemporary Cultural Studies, em 1964, na Universidade de Birmingham, na Inglaterra. Foi nesse centro que os estudos culturais surgiram de forma organizada sob a batuta de Richard Hoggart. Importante mencionar que os estudos culturais não diziam respeito apenas ao estudo da cultura e não pretendiam dizer que a cultura pode-

ria ser identificada e analisada (Escosteguy, 2010). Na realidade, o centro ocupava-se do estudo de diversas disciplinas que se interseccionavam no estudo dos aspectos culturais da sociedade contemporânea, como a linguagem, a literatura, a questão racial, as minorias, o feminismo, entre outros temas. Na realidade os estudos culturais britânicos se constituíram mais entre as demandas teóricas e políticas.

Na América Latina podemos mencionar que, na década de 1960 surgem os estudos latino-americanos como a teoria da dependência e do imperialismo, que criticavam o uso dos meios de comunicação como instrumento para o progresso dos povos. É importante mencionar que os estudos culturais britânicos tiveram grande acolhida na América Latina e influenciaram pesquisadores como Nestor García-Canclini e Jesús Martín-Barbero, que deram início aos estudos sobre comunicação e cultura e ainda os estudos sobre cultura e poder na região.

A trajetória histórica apresentada serve para reforçar que na América Latina os estudos e as pesquisas desenvolvidos estavam relacionados com a indústria cultural e a crítica do sistema hegemônico, enquanto que os estudos sobre a comunicação intercultural não acompanharam o mesmo crescimento.

Esse recente interesse em estudar a comunicação intercultural pode ser entendido pela nova dinâmica da sociedade, na qual as culturas são híbridas e os contatos entre as pessoas diferentes são cada vez mais frequentes, o que leva à aceitação de que a comunicação e os processos culturais são cada vez mais incoerentes dentro do mundo global e da onipresença digital (Ganesh, 2015). Por outro lado, além da importância da disciplina de comunicação intercultural, vemos que o objeto de estudo conta com problemas de ordem epistemológica.

Esse cenário mostra que o estudo da comunicação intercultural deve ser interdisciplinar, ou seja, é por meio da transversalidade de outras disciplinas das ciências sociais que será possível que os estudos e as pesquisas avancem.

A comunicação intercultural parte das dimensões interativa e relacional do processo de comunicação. É interativa porque concebe o processo comunicativo como mecanismo que permite as ações relacionais, mas é também relacional porque o peso dessas relações condiciona constantemente a direção e o sentido da interação. Segundo Marta

Rizo García (2010, p. 21), “a comunicação intercultural é uma comunicação conflitiva, pois desencadeia interações que nem sempre estão estruturadas para a simetria e o equilíbrio”. Segundo a autora, as desigualdades e as assimetrias obedecem a condições históricas concretas de dominação frutos dos conflitos existentes entre diferentes culturas. Em qualquer situação de interação intercultural, dois ou mais grupos levam consigo repertórios de conhecimento disponíveis e é no contato entre eles que se produz o espaço no qual negociam as interpretações do mundo. Portanto a chave da comunicação intercultural é a interação com o diferente, com tudo aquilo que, de forma objetiva ou subjetiva, se percebe como diferente, seja qual for o motivo da diferença: raça, gênero, classe social, preferência sexual etc.

A relação entre os sujeitos que atuam e interatuam acontece no espaço da vida cotidiana ou também no mundo intersubjetivo. O resultado esperado dessa interação, intermediada pela comunicação, deve produzir um consenso, no qual a negociação supere o conflito.

À medida que a comunicação intercultural tenha sentido para os sujeitos, podemos afirmar que está criado o espaço para o diálogo cultural, tema que veremos a seguir.

## **DIÁLOGO INTERCULTURAL: DESAFIO DA INTERCULTURALIDADE**

Em vários dos textos que temos tido o privilégio de ler sobre a interculturalidade, a maioria dos autores admite que as correntes migratórias do final do século XX e começo do século XXI foram, em grande parte, detonantes para o enfrentamento de situações de pluralidade sociocultural, aliados ao desenvolvimento das tecnologias. Os movimentos de indivíduos de diferentes partes do mundo permitiram o contato com pessoas de realidades, experiências e perspectivas muito diferentes que, em várias situações, levaram (e levam) a atitudes racistas, xenofóbicas, de exclusão e até violência. As diferenças existem e as pessoas muitas vezes não têm outra opção senão suportá-las e conviver com elas. Na era da sustentabilidade, é necessário criar vias que façam com que as pessoas convivam, respeitem, aceitem a diversidade com o objetivo de estimular o diálogo cultural.

Nesse sentido, o relatório mundial da Unesco de 2009, que teve como tema “Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural”,

apontou que o diálogo intercultural requer o empoderamento de todos os participantes para que exista a interação sem a perda da identidade pessoal ou coletiva. Num mundo culturalmente diverso, torna-se necessário desenvolver novas visões sobre o diálogo intercultural que superem as limitações do paradigma do diálogo entre civilizações. Os conceitos apresentados no documento vão ao encontro de posicionamentos adotados no presente texto, que consideram o diálogo cultural a partir da superação da concepção de cultura como algo estático e mostram que somente com a permeabilidade das fronteiras culturais é que o potencial criativo dos indivíduos poderá aflorar.

Os desafios para o diálogo em um mundo multicultural dependem, em grande medida, do que chamamos de competências interculturais, definidas como o conjunto de capacidades necessárias para um relacionamento adequado com aquilo que consideramos diferentes de nós. Essas capacidades são de natureza fundamentalmente comunicativa, mas também compreendem a reconfiguração de pontos de vista e de visões do mundo.

O êxito do diálogo intercultural não depende tanto do conhecimento dos outros, mas sim da capacidade de ouvir, da flexibilidade cognitiva, da empatia, da humildade e da hospitalidade. Do mesmo modo, as práticas e os acontecimentos multiculturais, como o estabelecimento de redes de cidades mundiais, os carnavais e os festivais culturais podem ajudar a superar barreiras criando momentos de comunhão e diversão urbanas (Unesco, 2009).

A promoção do diálogo intercultural está relacionada em grande medida com a abordagem de identidades múltiplas. Não se deve encarar o diálogo como uma perda do próprio, mas como algo que depende do conhecimento que temos de nós mesmos e da nossa capacidade de passarmos de um conjunto de referências a um outro. E, portanto, o diálogo cultural só pode existir à medida que a comunicação intercultural tenha sentido ao sujeito.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Depois de trazer à discussão algumas contribuições que envolvem a comunicação e as relações interculturais, observamos que essas questões estão no centro das reflexões sobre a globalização, a cultura

e a sociedade contemporânea, pois pensar a cultura é pensar o que diferencia um grupo de outro e uma sociedade de outra. A abordagem das temáticas mencionadas mostra que sempre nos encontramos em uma arena de conflitos, de debates e de diferentes pontos de vista e que assim deve ser, pois o pensamento pasteurizado não reflete a sociedade contemporânea.

Pela escassa produção de estudos brasileiros sobre a comunicação intercultural, os pesquisadores locais têm sido obrigados a buscar e, às vezes, a referendar pesquisas e materiais oriundos de visões de mundo historicamente distintas do contexto brasileiro. Em que pesem as diferenças conceituais, ideológicas, históricas e metodológicas dos estudos internacionais, os pesquisadores estrangeiros oferecem uma contribuição teórica no sentido de proporcionar ao pesquisador brasileiro uma fonte de referências para seus estudos nacionais.

Da reflexão realizada no presente texto, podemos destacar a forte relação entre cultura e comunicação, que é pontuada por Stuart Hall, para quem a cultura e a comunicação são sinônimas. Também insistimos que a comunicação intercultural só pode ser estudada à luz da interdisciplinaridade dos conhecimentos, ou seja, das teorias, dos conceitos e das abordagens das distintas disciplinas das ciências sociais. Seja por meio dos conceitos da psicologia, que trata dos processos de construção de culturas e da mediação como mecanismos específicos para a aculturação, seja pela colaboração da área da educação, quando propõe a educação intercultural para a educação de paz e a prevenção do racismo, por exemplo. Não menos importante, também a área da comunicação analisa as formas dos relacionamentos entre os diferentes, tendo como objetivo a produção de uma comunicação mediada e com sentido para que todos os sujeitos participantes desse processo possam comungar de uma compreensão comum.

Segundo Sylvia D. Dantas (2012) o pensamento científico é único e, ainda, pode ser considerado de excelência em seu próprio campo, porém quando o ultrapassa essa tênue linha, pode destruir o universo simbólico de outras culturas. Nesse sentido, para a autora “o diálogo intercultural tem um caráter de projeto ético guiado pelo valor da aceitação do outro” (Dantas, 2012, p. 17).

Fica claro no texto que a interculturalidade necessita de algumas condições para que exista. Primeiro: privilegiar o diálogo e para isso é vital estabelecer a inter-relação e não da dominação entre os sujeitos; temos observado que, muitas vezes, os estudos interculturais mostram que o contato entre culturas é antes um fator de conflito do que sinergia, uma vez que no processo de contato com culturas diferentes o sistema de crenças e valores está sujeito a fricções. Segundo: eliminar os estereótipos tão comuns no contato cultural e, ao eliminá-los, promover uma mudança de mentalidade. Terceiro: iniciar a negociação intercultural, para o que é preciso que os diferentes sujeitos aceitem o diálogo em posição de igualdade. E, finalmente: reconhecer que os valores de nossa sociedade não são únicos e nem são os melhores; aceitar que as demais culturas têm seu valor próprio é reconhecer que o mundo é feito *de e para* as diferenças.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, Livia; VELOSO, Letícia. Gerência intercultural, diferença e mediação nas empresas transacionais. *Civitas – Revista de Ciências Sociais*, Porto Alegre, PUC-RS, v. 7, n. 1, p. 59-85, jan./jun. 2007.

BECK, Ulrich. *What is globalization?* Cambridge: Polity Press, 1999.

CUCHE, Denys. *A noção de cultura nas ciências sociais*. 2. ed. Bauru: Edusc, 2002.

DANTAS, Sylvia Duarte (Org.). *Diálogos interculturais: reflexões interdisciplinares e intervenções psicossociais*. São Paulo: IEA-USP, 2012.

EIHAJJI, Mohammed. Comunicação intercultural: prática social, significado político e abordagem científica. *Revista da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação*, ago. 2006. Disponível em: <<http://www.compos.org.br/seer/index.php/ecompos/article/viewFile/86/86>>. Acesso em: 16 abr. 2015.

ESCOSTEGUY, Ana Carolina D. *Cartografias dos estudos culturais: uma versão latino-americana*. 2. ed. – revis. e ampl. *on-line*. Belo Horizonte: Autêntica, 2010.

GANESH, Shiv. Da inteligência à inteligibilidade cultural: tecnologia digital, ação coletiva e comunicação nos nossos dias. In: MOURA, Cláudia Peixoto de; FERRARI, Maria Aparecida. *Comunicação, interculturalidade e organizações: faces e dimensões da contemporaneidade*. [E-book] São Paulo: Abrapcorp; Porto Alegre: Edipucrs, 2015.

GARCÍA-CANCLINI, Néstor. *La globalización imaginada*. Buenos Aires: Paidós, 1999

GRUNIG, James E.; FERRARI, Maria Aparecida; FRANÇA, Fábio. *Relações públicas: teoria, contexto e relacionamentos*. 2. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2011.

HALL, Edward T. *The silent language*. Garden City, NY: Doubleday, 1959.

HALL, Stuart. *Da diáspora: identidades e mediações culturais*. Belo Horizonte: UFMG, 2003.

\_\_\_\_\_. Old and new identities, old and new ethnicities. In: KING, Anthony D. (Ed.). *Culture globalization and the world-system*. Londres: MacMilan; Nova York: State University of New York, 1993.

\_\_\_\_\_. *A identidade cultural na pós-modernidade*. 11. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2011.

IANNI, Octavio. *Enigmas do pensamento latino-americano*. São Paulo: Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo (IEA), 2005.

MANUCCI, Marcelo. *Atrapados en el presente: la comunicación, una herramienta para construir el futuro corporativo*. Quito: Ciespal; Editorial Quipus, 2005.

MORIN, Edgar. *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa, 1997.

POLETTI, Júlia; KREUTZ, Lúcio. Stuart Hall: a identidade cultural na pós-modernidade. *Conjectura: Filos. Educ.*, Caxias do Sul, RS, v. 19, n. 2, p. 199-203, maio/ago. 2014.

RIZO GARCÍA, Marta. Intersubjetividad y diálogo intercultural: la sociología fenomenológica y sus aportes a la comunicación intercultural. *Revista Comunicación y Medios*, Instituto de la Comunicación e Imagen, Santiago de Chile, n. 21, p. 13-23, 2010.

RODRIGO ALSINA, Miquel. Cuestionamientos, características y miradas de la

interculturalidad. *Sphera Publica*, Universidad Católica San Antonio, Murcia, Espanha, n. 4 p. 53-68, 2004.

\_\_\_\_\_. (In)comunicación intercultural. In: CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE EL DIÁLOGO INTERCULTURAL, 1º, Universidad de Murcia, Espanha, 22-24 out. 2008. *Anais...* Universidad de Murcia, 2008.

\_\_\_\_\_. *La comunicación intercultural*. 2. ed. Barcelona: Anthropos, 2012.

\_\_\_\_\_. Elementos para una comunicación intercultural. *Revista Cidob d'Affers Internacionals*, Barcelona, n. 36, p. 11-21, maio 1997.

SCHEIN, Edgard H. Culture: the missing concept in organization studies. *Administrative Science Quarterly*, 41, p. 229-240, 1986.

SUSSKIND, Lawrence; McKEARNAN, Sarah; THOMAS-LARMER, Jennifer (Ed.). *The consensus building handbook: a comprehensive guide to reaching agreement*. Thousand Oaks, CA: Sage, 1999.

UNESCO. *Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural*. Relatório Mundial da Unesco. Resumo. Paris: Unesco - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 2009

WANDERLEY, Luiz Eduardo W. São Paulo no contexto da globalização. *Revista Lua Nova*, São Paulo, n. 69, p. 173-203, 2006.

WARNIER, Jean-Pierre. *A mundialização da cultura*. Bauru: Edusc, 2000.