

## Tecnologias digitais de informação e comunicação, interculturalidade e formação docente

---

### *Digital information and communication technologies, interculturality and teacher training*

---

### *Las tecnologías digitales de la información y de la comunicación, la interculturalidad y la formación del profesorado*

Maria Natália Pereira Ramos<sup>1</sup>

**Resumo:** Este artigo analisa e discute os principais contributos e desafios colocados pela utilização das tecnologias digitais de informação e comunicação na área da formação e educação a distância, na sociedade contemporânea global, multicultural, tecnológica e em rede. Destaca a importância das TIC, da literacia digital e da pedagogia online na educação atual, marcada por crescente internacionalização, transnacionalidade, diversidade cultural e interculturalidade. Acentua ainda a importância da promoção da formação neste âmbito e do desenvolvimento de competências pessoais, pedagógicas, tecnológicas, comunicacionais e interculturais nos processos de ensino e aprendizagem, na produção do conhecimento e na formação docente num mundo aberto e interdependente, caracterizado por rápidas mudanças sociais, culturais e tecnológicas.

**Palavras-chave:** Tecnologias Digitais. Interculturalidade. Educação. Comunicação.

---

**Abstract:** *This article analyzes and discusses the main contributions and challenges posed by the use of digital information and communication technologies in the field of teacher training and distance education in global contemporary society -, increasingly characterized as multicultural, technological and networked based. Thus, it highlights the importance of ICT, digital literacy and online pedagogy in education today, marked by increasing globalization, cultural diversity and interculturality. In this context, it stresses the importance of promoting training in this area and the need to foster the development of personal -, educational -, technological, communication and intercultural knowledge in teaching and learning transactions, in the production of knowledge and in teacher training under an open and interdependent world characterized by rapid social, cultural and technological changes.*

**Keywords:** *Digital Technologies. Interculturality. Education and Communication*

---

**Resumen:** *En este artículo se analiza y discute las principales aportaciones y retos que se plantean con el uso de tecnologías de la información y comunicación digitales en el ámbito de la formación y educación a distancia, en la sociedad contemporánea global, multicultural, tecnológica y en red. Se destaca la importancia de las Tecnologías de la información y la comunicación, de la alfabetización digital y de la pedagogía en línea en la educación actual, marcada por la creciente globalización, transnacionalidad, diversidad cultural y interculturalidad. Y demuéstrese la importancia de promover la formación en esta área, en desarrollar las competencias personales, pedagógicas, tecnológicas, comunicacionales e interculturales en los procesos de*

---

<sup>1</sup> Professora Associada da Universidade Aberta e investigadora coordenadora do Centro de Estudos das Migrações e das Relações Interculturais – CEMRI. Doutora em Psicologia pela Universidade de Paris V, Sorbonne. Ensina e pesquisa em áreas da psicologia, educação, saúde e comunicação e suas interfaces com diferentes domínios e problemáticas, nomeadamente interculturais e migratórias. *E-mail:* natalia@uab.pt.

*enseñanza y aprendizaje, en la producción de conocimiento y en la formación docente, en un mundo abierto e interdependiente caracterizado por veloces cambios sociales, culturales y tecnológicos.*

*Palabras clave: Tecnologías Digitales, Interculturalidad, Educación y Comunicación.*

## Introdução

A globalização, a mobilidade das populações e a multi/interculturalidade, bem como as tecnologias digitais de informação e comunicação, constituem símbolos da contemporaneidade, influenciam as relações comunicacionais, interculturais, educacionais e sociais de hoje, marcam profundamente a educação, o acesso ao conhecimento e à informação e as modalidades de ensino e aprendizagem e exigem recursos, políticas públicas, novas competências e formação docente adequada.

Estas novas realidades sociais, interculturais, tecnológicas e comunicacionais vêm contribuir para: reforçar a globalização, a multi/interculturalidade e transnacionalidade das sociedades, das organizações, da educação e da formação; esbater as fronteiras, os espaços e as distâncias geográficas, culturais e comunicacionais; aumentar a mobilidade física e virtual estudantil e a internacionalização do ensino superior; desenvolver a criatividade, a flexibilidade, a autonomia e a inovação na educação; promover novos recursos comunicacionais e tecnológicos no processo de ensino-aprendizagem; incentivar a abertura de novos questionamentos e reflexão crítica sobre processos, práticas e métodos de diferenciação pedagógica na educação e na formação docente, mediados pelos artefactos digitais e pelas relações interculturais.

Neste texto, enfatiza-se as potencialidades das tecnologias digitais de informação e comunicação, na formação, sobretudo em contextos multi/intercultural, transnacional e global.

A educação tem passado por grandes mudanças no contexto europeu e mundial, por um lado, devido à presença crescente de múltiplas culturas, etnias e nacionalidades nas instituições educativas e, por outro, devido ao desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação -TIC, ao nível da educação e da comunicação, fatores que vêm diminuir as fronteiras da sala de aula e reforçar a diversidade, a complexidade e a heterogeneidade no contexto escolar e nos processos educacionais.

Na sociedade global, na sociedade da informação, as instituições educativas e os profissionais da educação são obrigados a gerir uma população cada vez mais diversificada de estudantes e de modalidades e técnicas de comunicação e ensino-aprendizagem, onde a literacia digital, a pedagogia *online* de cariz intercultural e as competências tecnológicas e interculturais ocupam um papel cada vez mais importante, integrando a *Agenda Digital para a Europa da Comissão Europeia* (EC, 2011). Estas tecnologias vêm estabelecer conexões e diálogos entre o global e o local, a unidade e a diversidade, e favorecem os processos de ensino-aprendizagem, o acesso transnacional ao conhecimento, à informação e à economia, a equidade educacional e a formação ao longo da vida (OECD, 1996, 2004; UNESCO, 2010a, b).

Os avanços verificados nas TIC, vieram promover nos modos de produção, difusão e utilização da informação e do conhecimento, os quais se refletem em diversos setores económicos, sociais e da educação, vindo estas tecnologias contribuir para a sociedade global, digital, da informação e em rede (STOETE, 2000; LINDLEY, 2000).

Como afirma Castells (1999, 2004, 2007), as próprias culturas, isto é, os nossos sistemas de crenças, de comportamentos e de códigos historicamente produzidos, são transformados profundamente e cada vez mais pelo desenvolvimento e alcance global da comunicação e da informação na sociedade em rede, passando a internet a constituir uma alavanca de transformação social e económica e um espaço para revelar e afirmar a diversidade.

Na continuação de diversas iniciativas europeias e internacionais sobre a internacionalização do ensino superior, nomeadamente programas de cooperação e de mobilidade de estudantes e professores (Programas Sócrates, Erasmus, Erasmus Mundus), também o Processo e Declaração de Bolonha (1999) veio contribuir para facilitar a integração e internacionalização dos processos curriculares e educacionais no espaço da Comunidade Europeia, colocando o desafio de integrar a interculturalidade e a mobilidade educacional como princípios e estratégias educativas, vindo as TIC reforçar a competitividade, a transnacionalização e a inovação na educação, nomeadamente universitária (KNIGHT e WIT, 1995; SANTOS e FILHO, 2008; SOBRAL e RAMOS, 2012, 2015).

No cenário nacional e internacional, nomeadamente europeu, americano ou português, um número crescente de culturas e de recursos comunicacionais e tecnológicos compõe o tecido social e educacional, estando as escolas, as universidades, os professores e estudantes no centro deste movimento, como é exemplo a Universidade Aberta (UAb) em Portugal. Os docentes e estudantes são confrontados com normas culturais, costumes, línguas e valores distintos dos seus, com metodologias comunicacionais e educacionais variadas e diferenciadas ao nível nacional, regional ou internacional, o que exige formação específica e o desenvolvimento de determinadas competências, valores, atitudes e políticas.

Numa sociedade caracterizada pela diversidade cultural e dominada pelos *media* e a tecnologia, as exclusões intercultural e digital, representam exclusões fundamentais que afetam a integração e o futuro dos indivíduos e dos grupos. A inclusão digital exige um conjunto de políticas públicas, recursos e competências relacionados com a aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo dos *media* digitais, podendo igualmente funcionar como técnicas e metodologias interativas e transformadoras que contribuam para a inclusão digital, social e intercultural e para combater desigualdades a este nível (BAVA, 2004; RAMOS, 2007, 2008, 2011, 2013a).

Na sociedade intercultural, digital e em rede contemporânea, as TIC envolvendo uma variedade de métodos, estratégias e recursos, vêm trazer contributos, *colocar* desafios e desenvolver novos dispositivos conceptuais, teóricos, pedagógicos e práticos e exigir políticas públicas ao serviço da educação, da comunicação, da inclusão intercultural e digital e das relações interculturais (DRIVEN e PUTZ, 1993; ROMISZOWKI, 2006; RAMOS, 2011, 2013b). Estes desafios e preocupações, que se têm acentuado no século XXI, estão igualmente na agenda política de certos organismos internacionais, designadamente da UNESCO (2001, 2005, 2010a,b, 2013), quando esta discute os desafios colocados na era digital, pelo desenvolvimento das TIC e dos dispositivos móveis para a promoção da diversidade cultural, para facilitar e diversificar o processo ensino-aprendizagem, para a inclusão e igualdade digital e para as políticas públicas. Por outro lado, este organismo alerta também para que:

Os processos de globalização, facilitados pela rápida evolução das tecnologias de informação e comunicação, apesar de proporcionarem condições inéditas para que se intensifique a interacção entre as culturas, constituem também um desafio para a diversidade cultural e equidade, especialmente no que diz respeito aos riscos de desequilíbrio entre países ricos e pobres (UNESCO, 2005, p. 2).

Deste modo, na atualidade tem de se ter em conta as fortes potencialidades das TIC e das tecnologias digitais, mas também o facto de persistirem no mundo muitas desigualdades sociais e económicas que é necessário ter em conta, uma vez que se refletem na formação e qualificação dos recursos humanos e nas infraestruturas, fatores que limitam o acesso a estas tecnologias.

### **Atualidade e importância da multi/interculturalidade e da educação digital**

A sociedade global contemporânea, baseada na internet, na informação, na revolução tecnológica e digital em constante evolução e inovação, caracterizada pela crescente diversidade cultural e mobilidade populacional, veio favorecer os contactos globais, abertos, interculturais e em rede (CASTELLS, 1999, 2004, 2007; RAMOS, 2011, 2013b; GIDDENS, 2002). A interculturalidade e o ensino e educação digitais são dois domínios que marcam profundamente os discursos pedagógico, social e político das últimas e primeiras décadas dos séculos XX e XXI, respectivamente, ao nível dos diversos sectores, e os paradigmas educacional, tecnológico, comunicacional e intercultural na atualidade.

Com efeito, os processos de globalização, da internacionalização do ensino superior, da mobilidade populacional, das tecnologias digitais e o uso da internet, têm contribuído para o desenvolvimento da informação e comunicação, dos fluxos de pessoas, de capitais e de tecnologias, das trocas de conhecimentos, para diminuir as fronteiras espaciais, comunicacionais e educacionais e para a criação de uma sociedade intercultural e em rede, vindo colocar desafios a diferentes níveis, designadamente: aos processos e estilos de ensino, comunicação e aprendizagem; aos docentes e às instituições de ensino, os quais têm de repensar os seus objetivos e papel na produção do conhecimento, na formação profissional, na formação ao longo da vida e na promoção de novas competências, nomeadamente ao nível da formação docente (ZEICHNER & HOEFT, 1996; BELLONI, 1998; CASTELLS, 1999, 2004; MORAN, 2001; WOLTON, 2003; AYKIN, 2005; MERCADO, 2008, 2013; SOBRAL, 2009, 2012; RAMOS, 2007, 2009, 2011, 2013a).

A sociedade em rede, a sociedade da informação (CASTELLS, 1999), a internet, os meios audiovisuais, o desenvolvimento das tecnologias digitais de informação e

comunicação, a integração destas tecnologias no ensino e aprendizagem, originaram novas formas relacionais, de comunicação e aprendizagem e grandes mudanças na sociedade, nas famílias, nas organizações laborais e educativas, espaços onde a multi/interculturalidade tem vindo a aumentar. A internet e o desenvolvimento das tecnologias digitais, da globalização e dos contactos interculturais vieram: contribuir para *a sociedade do conhecimento*, *a sociedade digital*, *a sociedade intercultural*; possibilitar novos espaços educativos e interativos, de informação, de comunicação, de sociabilidades e de relações interculturais e transnacionais; promover novos modos de apropriação de conhecimentos, valores e culturas e novas abordagens e modelos pedagógicos. Do mesmo modo, vieram igualmente contribuir para novos paradigmas, onde se destacam a *pedagogia online* e a *pedagogia intercultural*, onde o ambiente digital colaborativo favorece o conhecimento e as trocas pedagógicas e (inter)culturais, redefine o papel do professor/formador e do estudante/aprendiz, promove atitudes de autoaprendizagem, onde a educação desempenha um catalisador desse processo de mudança, inovação e interculturalidade, ao nível teórico, metodológico e prático e das competências neste âmbito (DRIVEN & PUTZ, 1993; CASTELLS, 1999; LÉVY, 1999; MORAN, 2001; AYKIN, 2005; ROMISZOWKI, 2006; FISCHER, 2007; RAMOS, 2007, 2013a,b; SOBRAL e RAMOS, 2012, 2013).

Estas questões colocam desafios tanto à sociedade em geral, como, ao nível da formação, da pesquisa e intervenção, às políticas públicas e aos profissionais, principalmente docentes/educadores, constituindo preocupação dos Estados e organismos nacionais e internacionais e exigindo: compreender e respeitar as diversas culturas; favorecer o diálogo intercultural e combater etnocentrismos; aprender a valorizar as identidades, a comunicar entre culturas e a saber utilizar tecnologias e metodologias digitais na educação; novas competências e estilos de aprendizagem na formação discente e docente; reformas curriculares e pedagógicas no ensino; reconhecer a importância da diversidade nas suas diferentes formas e aprender a utilizar a tecnologia como fundamento educacional, mas também democrático, de cidadania, de inclusão, de participação, de diálogo intercultural e de desenvolvimento humano, social e cultural (UNESCO, 2001, 2005, 2011, 2013; OCDE, 2004, 2006, 2007; FISCHER, 2007; RAMOS, 2008, 2009, 2013b).

Na sociedade tecnológica e digital, o uso das TIC faz cada vez mais parte da prática quotidiana, sobretudo de professores e estudantes, nos mais diversos contextos e níveis de ensino e aprendizagem, dada a importância crescente desta variedade de

tecnologias nas atividades de educação e lazer, a expansão do acesso à internet de banda larga, que permite o uso de certas ferramentas, *softwares* e contextos participativos, bem como devido à expansão do audiovisual.

Os estudos nacionais e internacionais e numerosos especialistas reconhecem que estas tecnologias digitais e ambientes virtuais, bem como a pedagogia intercultural, favorecem não só a aprendizagem colaborativa, a autoaprendizagem e a comunicação, como igualmente a conciliação entre o local e o global, o desenvolvimento dos conhecimentos culturais e a educação e comunicação interculturais, exigindo desenvolvimento de recursos das instituições educativas, de formação específica ao nível dos professores/educadores e de estratégias e políticas públicas adequadas. Estes estudos, para além de evidenciarem os resultados positivos relacionados com estas tecnologias no ensino e aprendizagem e na formação intercultural, presencial ou a distância reconhecem ainda: a sua importância como promotoras de uma maior inclusão, participação, colaboração e interação dos estudantes em contextos de aprendizagem, promovendo novos métodos de trabalho, novos valores e competências, novas modalidades relacionais e novos paradigmas de informação, educação, comunicação e interculturalidade; participações mais ativas, abertas, solidárias, colaborativas e autónomas por parte dos estudantes, nomeadamente indo ao encontro das diretivas de Bolonha, do Conselho da Europa e da Comissão Europeia relativas à educação, comunicação e convivência interculturais num mundo e numa Europa global, multicultural e interdependente (OCDE, 2007; SOBRAL e RAMOS, 2012; RAMOS, 2007, 2013a,b, 2015).

A utilização das práticas de educação a distância(EAD), das tecnologias digitais, do *e-learning*, as teorias e métodos que fundamentam essas práticas pedagógicas e escolhas tecnológicas, bem como o seu impacto e qualidade na formação e no processo ensino-aprendizagem, têm sido objeto de pesquisa, análise e discussão a nível nacional e internacional, constatando-se um rápido e crescente aumento das TIC, nomeadamente digitais, nas atividades educacionais, de formação ao longo da vida e de gestão nas instituições de ensino (MERCADO, 2009; LITTO; FORMIGA, 2009; COSTA; MERCADO, 2011; VALADARES, 2011; MOREIRA; MONTEIRO, 2012).

A EAD tem-se constituído como um elemento decisivo para a inovação de modelos pedagógicos, pois oferece numerosas modalidades e possibilidades de uso da tecnologia,

promovendo, nomeadamente, a flexibilidade, a iniciativa, a autonomia, a acessibilidade e a autoaprendizagem na formação e educação, principalmente no ensino superior. A EAD tem-se afirmado nas últimas décadas como uma modalidade educativa que tem vindo a promover e a diversificar a oferta pedagógica, diminuindo as fronteiras espaciais, educativas e do conhecimento e alargando o acesso à educação a regiões isoladas e distantes do planeta, através do recurso a novas metodologias e instrumentos tecnológicos, comunicacionais e pedagógicos. A era digital fez do ensino a distância um estilo preferido de ensino-aprendizagem para muitos estudantes de todo o mundo. Através de ensino a distância, alunos de todo o planeta e originários das mais diversas culturas têm acesso a uma rede de instituições mundiais e europeias, nomeadamente portuguesas, que oferecem uma grande variedade de cursos em línguas diferentes, dando aos estudantes a possibilidade de obter a sua formação em sala de aula, totalmente *online* ou em modalidade mista (presencial e *online*).

A Universidade Aberta (UAb), universidade pública portuguesa pioneira no ensino a distância, desempenha desde 1988 um papel importante na lecionação de cursos de graduação e de pós-graduação em diferentes domínios científicos, facilitando a formação universitária a cidadãos que em Portugal e em diferentes partes do mundo, e de nacionalidades e culturas diferentes, por razões diversas, não têm a facilidade de a obter de modo presencial ou convencional. Nos seus diferentes ciclos de ensino, a UAb em Portugal confronta-se com a diversidade cultural nas turmas, compostas por estudantes oriundos de diferentes culturas e países. Através da utilização das TIC e da promoção de ambientes *online* na gestão do ensino e aprendizagem, tem vindo a desenvolver este modelo pedagógico de ensino junto de estudantes espalhados pelos diferentes continentes, muito particularmente originários de países de expressão portuguesa. Com a criação de um *Laboratório de Educação a Distância e E-learning* (LEaD), tem vindo a desenvolver e a aprofundar a pesquisa e projetos no âmbito do *e-learning* e da EAD e sobre o impacto das tecnologias digitais na sociedade do conhecimento, na educação e formação.

### **Multi/interculturalidade, educação e comunicação**

A *multiculturalidade*, no sentido da coexistência numa mesma sociedade de várias culturas e etnias distintas, e o *contacto intercultural*, ou seja, o encontro de pessoas e de

grupos diferentes do ponto de vista cultural, étnico ou linguístico, são elementos que caracterizam cada vez mais o tecido social e educacional português e mundial. A diversidade cultural integra, cada vez mais, todos os domínios da esfera pública, e esta diversidade deverá ser considerada, como destaca a UNESCO (2001) na *Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural*, artigo 3: “uma das fontes de desenvolvimento, entendido não só como crescimento económico, mas, também, como meio de acesso a uma existência intelectual, afectiva, moral e espiritual satisfatória”.

No mundo contemporâneo, verifica-se um aumento da mobilidade populacional e novas configurações sociais, culturais e educacionais face a novos contextos como: a valorização das trocas internacionais, culturais, educacionais/científicas, técnicas e comerciais; a internacionalização da educação e o desenvolvimento da EAD e do uso das tecnologias digitais; as novas formas e aumento da mobilidade qualificada; o fortalecimento das redes transnacionais; o desfasamento crescente entre níveis de desenvolvimento e entre estruturas demográficas de países ricos e pobres; os novos meios de comunicação (os *media*, a internet); as facilidades de deslocação e a rapidez dos meios de transporte; as catástrofes ambientais; e os conflitos políticos e armados, os quais têm gerado um número cada vez maior de migrantes e refugiados.

Estes fatores têm contribuído para o aumento dos contactos interculturais, bem como da complexidade e mudança nas relações interpessoais e interculturais na sociedade e nas instituições educativas, dado o aumento da coabitação de famílias, crianças e jovens de diferentes culturas que caracteriza o contexto internacional ou nacional. A ONU regista mais de mil milhões de pessoas em situação de mobilidade no mundo, estimando que haja cerca de 244 milhões de migrantes internacionais, dos quais cerca de metade são mulheres. Nos últimos anos, o número de pessoas deslocadas por conflitos em todo o mundo quase que quadruplicou: de quase 11.000 por dia em 2010 passou para 42.500 diariamente em 2014, tendo um terço destes atravessado uma fronteira nacional. Mais de 33 milhões são crianças e jovens com menos de 20 anos de idade, que migraram com as suas famílias ou sozinhos.

Em 2012, cerca de 12,5% de todos os jovens com 15 anos de idade eram filhos de pai e mãe de nacionalidade estrangeira, um aumento de 50% relativamente à década anterior. À escala mundial, o número de estudantes que se matricularam em instituições de

ensino fora do seu país de nacionalidade mais do que duplicou desde 2000, tendo totalizado 4,5 milhões em 2012, com 75% destes estudantes matriculados em países da OCDE (RAMOS, 2015). Só o Programa de Mobilidade Erasmus deu oportunidade a mais de três milhões de estudantes universitários de frequentarem instituições de ensino superior de 33 países europeus, onde se inclui Portugal. Neste país, o número de estudantes estrangeiros tem vindo a aumentar nos últimos anos nos diferentes níveis de ensino. Segundo dados do Ministério da Educação e Ciência (MEC), para o ensino superior, no ano lectivo de 2008-2009 estavam inscritos nas universidades portuguesas cerca de 17.540 estudantes estrangeiros, sendo a maioria proveniente de Angola, Cabo Verde, Moçambique e do Brasil. Já no ano lectivo de 2010/2011, encontravam-se inscritos 22.000 estudantes internacionais, dominando os estudantes brasileiros, cabo-verdianos e angolanos. Os dados do MEC revelam que, no decorrer destes anos lectivos, os grupos de estudantes internacionais mais representativos eram de origem africana, seguidos dos sul-americanos e dos europeus.

Também no ano lectivo de 2003/2004, estavam inscritas nas escolas portuguesas 81.470 crianças e adolescentes imigrantes, concentrando-se a grande maioria destes alunos sobretudo ao nível do ensino básico e secundário. Dentre as principais origens destes alunos, destacavam-se os alunos provenientes dos PALOP (50,1%), da União Europeia (14,7%) e do Brasil (12,9%). Os alunos descendentes de imigrantes constituíam 5% dos alunos da escola básica e secundária, e destes, cerca de 70% frequentavam escolas da região de Lisboa. Em muitos dos países, um número importante destes alunos, originários de outras culturas, apresenta piores resultados escolares relativamente aos alunos nacionais (OCDE, 2011).

A escola é colocada em causa por muitos jovens, surgindo, frequentemente, como elemento de exclusão, de estereótipos, preconceitos e insucesso, não proporcionando, assim, uma efetiva igualdade de oportunidades para os diferentes grupos étnico-culturais aí presentes e não constituindo uma força integradora, atrativa e mobilizadora de aprendizagem e de preparação para o futuro. Estas desigualdades devem-se não só à própria motivação individual e à herança cultural e social dos alunos, bem como ao nível de integração das famílias, mas também ao próprio sistema organizacional e curricular, à falta de formação e expectativas negativas dos professores e à cultura dominante na escola, fatores que frequentemente não favorecem o acolhimento e apoio adequados a alunos de universos culturais diferentes e de minorias étnico-culturais.

A integração dos jovens e famílias migrantes tem sido um dos principais objetivos das políticas em muitos países da OCDE pelo menos nos últimos 15 anos, havendo a preocupação de proporcionar aos alunos de origem estrangeira ensino de qualidade desde a infância. Portugal integrou no II Plano para a Integração dos Imigrantes (PCM/ACIDI IP, 2010-2013) e no Plano Estratégico para as Migrações (2015-2020) várias medidas tendo em vista o acolhimento, integração e educação dos alunos/estudantes estrangeiros ou descendentes de migrantes; a adequação das estratégias das escolas e instituições educativas no acolhimento a estes alunos/estudantes; a divulgação de recursos pedagógicos interculturais junto das escolas; a integração de agentes de mediação intercultural em contexto escolar; e a formação dos profissionais que trabalham com estes grupos, sobretudo o reforço da formação para a interculturalidade na formação contínua de professores.

Os jovens em situação de mobilidade e interculturalidade, para além de terem de enfrentar as mudanças e as dificuldades de adaptação a uma nova cultura, meio ambiente, língua, educação, trabalho e estilo de vida, são confrontados com outras práticas e regras sociais e educacionais e, por vezes, com atitudes etnocêntricas, de discriminação e incompreensão, e ainda problemas relacionais e de comunicação com os profissionais, nomeadamente educadores. Um melhor acolhimento e investimento na educação, integração e capacitação das crianças e jovens, em particular descendentes de migrantes e minorias étnico-culturais, com instituições educativas e professores mais bem formados e políticas públicas, nomeadamente educativas, comunicacionais e sociais, mais adequadas, poderá ajudar no combate à exclusão, à violência, à pobreza e ao desemprego, fenómenos que têm aumentado na última década, nomeadamente na Europa e em Portugal. Também o desenvolvimento de competências tecnológicas, nomeadamente ao nível do domínio e utilização das TIC, poderá, através da inclusão digital: favorecer a comunicação intercultural, a inclusão social e educacional; combater barreiras à educação e à alfabetização; promover a educação transnacional; proporcionar aos jovens recursos de informação e aprendizagem disponíveis em qualquer parte do mundo e importantes na moderna economia do conhecimento e do emprego.

As organizações internacionais e nacionais, comunidades e governos têm vindo a desenvolver iniciativas e políticas de apoio à integração da diversidade cultural e à formação

e comunicação intercultural em todos os domínios. Estas questões são preocupação da UNESCO (2001) quando afirma, na *Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural*, artigo 2, que:

Em sociedades cada vez mais diversificadas, torna-se indispensável garantir uma interação harmoniosa entre pessoas e grupos com identidades culturais plurais, variadas e dinâmicas, assim como a sua vontade de conviver. As políticas que favoreçam a inclusão e a participação de todos os cidadãos garantem a coesão social, a vitalidade da sociedade civil e a paz.

Wolton (2003) reforça esta importância ao afirmar que “aprender a gerir a diversidade cultural constitui a verdadeira riqueza das sociedades futuras”. Os novos espaços de informação, comunicação e formação potencializados pelas tecnologias digitais, pelo sistema de redes e interconexão mundial de computadores, vêm dar contributos a este nível, ao desenvolverem as referências multiculturais, os contactos e as competências (inter)culturais, afirmando e reconstruindo identidades e alteridades.

Também o Conselho da Europa (2001) acentua a necessidade de evitar os perigos e conflitos que resultam da marginalização daqueles que não possuem competências para viverem e comunicarem numa sociedade cada vez mais multicultural, interativa e global, movimento onde as instâncias educativas e as escolas deverão estar fortemente implicadas.

### **Formação e competências em contextos educacionais globais e interculturais**

Especialistas e organismos nacionais e internacionais acentuam a necessidade de os profissionais dos diferentes domínios, sobretudo da educação, terem em conta a diversidade individual, social e cultural nas suas práticas profissionais e de adquirirem formação no âmbito intercultural. Alguns autores reconhecem a necessidade da implementação de programas de formação que incluam conteúdos culturais e desenvolvam competências comunicacionais, interculturais e tecnológicas desde cedo, na formação inicial ou continuada dos profissionais, designadamente da educação, sobretudo os que trabalham com estudantes internacionais ou culturalmente diferentes (SUE et al., 1992; DRIVEN & PUTZ, 1993; TOMLINSON-CLARKE, 2000; MEBRAHTU et al., 2000; RAMOS, 2007, 2008, 2011, 2012; STUART, 2004; WADE, 2005).

Esta formação é tanto mais importante já que estudos têm evidenciado que os docentes que não possuem competências para trabalhar com indivíduos de diferentes

universos culturais encontram dificuldades de vários tipos e manifestam, frequentemente, insatisfação, desmotivação, comportamentos etnocêntricos e inadequados. A presença, por exemplo, nas turmas de um número crescente de crianças, jovens e adultos oriundos de universos culturais diferentes poderá originar nas instituições educativas, nos professores e alunos uma variedade de problemas e conflitos, que podem expressar-se através de dificuldades pedagógicas, relacionais, de comunicação, de compreensão e de abandono, situação que exige uma formação adequada dos educadores e gestores e flexibilidade e criatividade na intervenção. Qualquer que seja o domínio de intervenção, os profissionais, principalmente os professores/educadores, são confrontados cada vez mais na sua prática pedagógica com crianças e jovens que nascem e crescem entre culturas diferentes, que vivem e estudam em contextos de mobilidade e interculturalidade.

O encontro entre culturas inscreve-se num movimento de confrontação com a alteridade e é fonte de enriquecimento, desenvolvimento e criatividade, mas é igualmente fonte de crises, de conflitos, de desigualdades, de exclusões, de preconceitos e estereótipos. Com efeito, as relações interculturais implicam relações assimétricas entre grupos majoritários e minoritários, conduzindo por vezes os profissionais, nomeadamente os docentes, a avaliar a cultura do Outro através de uma hierarquização das culturas em presença, onde a cultura dos profissionais serve de referência e é considerada superior. Esta situação exige, por um lado, uma reflexão da parte dos professores sobre as relações que mantêm com os indivíduos e grupos com quem trabalham, nomeadamente as suas relações e atitudes face à diferença, e, por outro, que se questionem enquanto sujeitos culturais sobre as suas representações, sistemas de valores, modelos sociais, familiares e educativos, os quais podem interferir na relação com o Outro, no confronto com a alteridade, com a diversidade cultural e na prática profissional. Esta atitude e reflexão é indispensável na intervenção em contexto educacional e intercultural: para que os profissionais possam refletir sobre o impacto das suas representações e ideologias e das suas reações face à alteridade; para conseguirem descentrar-se dos seus próprios modelos de referência, aceitar o Outro, a diferença, a diversidade dos alunos/estudantes e prevenir-se contra o etnocentrismo prejudicial na relação educativa e na comunicação com este; para não se confinarem a uma representação do Outro, dos alunos/estudantes, estereotipada enraizada

em preconceitos, desvalorizada, globalizante, simplificada ou idealizada, a qual vai interferir na relação e no trabalho com estes.

As questões da interculturalidade implicam aprender a viver e a trabalhar com a diversidade, exigem competências de cariz psicológico, social, cultural, pedagógico e comunicacional, baseadas na experiência da alteridade e da diversidade e no equilíbrio entre o universal e o singular. A perspetiva intercultural implica uma abordagem global, plural, multi/interdisciplinar, *sistémica* e *multidimensional*, necessária a uma visão aberta, flexível e interacionista da complexidade e da diversidade, de modo a dar conta das dinâmicas e da complexidade dos fenómenos sociais e educacionais e a evitar os processos de categorização. Implica o reconhecimento, ao mesmo tempo, dos indivíduos e das culturas e a integração das representações e das práticas nos contextos educacionais, familiares, socioeconómicos, culturais e políticos em que estão inseridas. Envolve igualmente uma perspetiva ética, implicando uma atitude de descentração e uma reflexão sobre a forma de respeitar a diversidade individual, social e cultural, de conciliar o universal e o particular (RAMOS, 2007, 2009, 2011, 2015).

Para preparar os profissionais, designadamente os docentes, para as relações educacionais e interculturais, têm sido desenvolvidos diversos programas de formação e treino de competências. Estas competências implicam que, num contexto de diversidade cultural, social e pedagógico-educacional, os indivíduos tenham consciência, capacitação e competências técnicas que lhes permitam colocar em prática a consciência e os conhecimentos nas relações pedagógicas e interculturais e fazer-se compreender ao nível comunicacional e relacional nos vários setores e níveis de intervenção, nomeadamente individual/interpessoal, grupal ou organizacional. São estas competências que dão aos profissionais a capacidade de integrar a diversidade individual, cultural e tecnológica nas suas abordagens teóricas e práticas, exigindo o desenvolvimento de um conjunto diversificado de atitudes, valores, conhecimentos e aptidões básicas que os capacitem para trabalhar em contextos de diversidade cultural nos vários domínios de intervenção, particularmente em educação (SUE, 1992, 2001; BRISLIN & YOSHIDA, 1994; BYRAM, 1997; COHEN-EMERIQUE, 1999; RAMOS, 2007, 2008, 2009, 2011). Estas competências ultrapassam as competências individuais e comunicacionais, implicando igualmente programas, organizações, serviços e políticas cultural e tecnologicamente competentes, pelo que os educadores deverão saber utilizar, igualmente, conhecimentos, estratégias e técnicas

apropriadas nas suas intervenções e práticas educativas, nos programas e currículos e nos processos de mudança organizacional.

Intervir, trabalhar, comunicar e viver em contexto multicultural, nomeadamente educacional, exige a formação e o desenvolvimento de um conjunto diversificado e multifacetado de competências que podemos agrupar deste modo (RAMOS, 2007, 2011, 2013a,b):

- *Competências individuais*, que desenvolvam atitudes, comportamentos e valores, que favoreçam interações sociais harmoniosas entre os indivíduos, os grupos e as culturas, que promovam relações interpessoais construtivas e inovadoras, a autorreflexão, o autoconhecimento, a reflexão crítica e uma atitude de descentração, a qual permitirá flexibilizar e relativizar princípios, práticas e métodos, nomeadamente educativos, apresentados como superiores, únicos e universais e evitar muitos comportamentos etnocêntricos, de intolerância, discriminação e exclusão;
- *Competências interculturais*, sobretudo linguísticas, comunicacionais e pedagógicas, que facilitem, por um lado, a educação e comunicação intercultural e a formação e consciencialização cultural e, por outro, que promovam intervenções culturalmente competentes e inclusivas e professores/educadores, profissionais e cidadãos culturalmente sensíveis, implicados e preparados para viver, comunicar e trabalhar na sociedade pluricultural de hoje;
- *Competências de cidadania*, que tornem possível o funcionamento democrático, inclusivo e plural da sociedade global e tecnológica contemporânea, em particular das organizações e serviços, designadamente educativos;
- *Competências tecnológicas*, nomeadamente ao nível das tecnologias audiovisuais, da utilização das tecnologias digitais da informação e comunicação e da internet. Estas tecnologias vêm, através da inclusão digital, favorecer a democratização do ensino, a educação transnacional e a inclusão social, bem como promover a educação, a comunicação e a informação em rede, e viabilizar encontros virtuais, que facilitam não só o contacto de culturas e as relações interculturais, como também recursos de informação, educação e aprendizagem disponíveis em qualquer parte do mundo.

Alguns estudos têm destacado os benefícios resultantes da formação intercultural, nomeadamente: aumento da capacidade para lidar com as diferenças individuais e culturais; aumento do bem-estar e satisfação nas relações interculturais; diminuição do stresse e melhoria nas relações interpessoais e intergrupais e no trabalho pedagógico com crianças e adultos de culturas diferentes e minoritárias; aumento da abertura ao mundo, à inovação e à alteridade; aumento da capacidade para resolver problemas que exigem a compreensão cultural, a comunicação e relação com outras culturas e a adaptação à mudança (COHEN-ÉMERIQUE, 1999; BRISLIN & YOSHIDA, 1994; RAMOS, 2008, 2010, 2015).

### **Considerações finais**

Na sociedade digital e em rede contemporânea (CASTELLS, 1999, 2004), estabelecem-se conexões e diálogos entre o global e o local, a homogeneidade e a diversidade (MORIN, 1998; GIDDENS, 2002; RAMOS, 1997,1998), que influenciam os processos de ensino- aprendizagem e desafiam as instituições de ensino a refletir sobre o seu papel na produção do conhecimento, na formação profissional e ao longo da vida. Na sociedade tecnológica, ainda que o uso das TIC faça cada vez mais parte da prática quotidiana, sobretudo ao nível do ensino-aprendizagem, é fundamental reforçar a formação neste âmbito, pois existe ainda muito desconhecimento e falta de competências para o uso pedagógico, educativo e crítico das mesmas. A formação e as instituições de ensino têm de refletir sobre o seu papel na produção do conhecimento, nas estratégias e políticas educativas e na formação profissional, nomeadamente docente, tendo em conta as novas realidades tecnológicas e culturais.

É necessário desenvolver uma abordagem integrada, sistémica, e multi/interdisciplinar da diversidade educacional, cultural, comunicacional e tecnológica. As perspetivas intercultural e tecnológica da informação, da comunicação e da educação devem ser integradas numa abordagem mais ampla de construção do conhecimento, da formação e da pedagogia e comunicação interculturais, de promoção de igualdade de oportunidades e de cidadania, devendo estar no centro do processo educativo de ensino e aprendizagem e do desenvolvimento humano, social e cultural.

É importante que os educadores/docentes reconheçam que as suas atitudes, comportamentos e crenças podem influenciar negativamente as suas perceções, relações e práticas educativas e desenvolvam competências que promovam outras formas relacionais

comunicacionais e pedagógicas, que não sejam marcadas por comportamentos de preconceito, estereótipo, exclusão e discriminação. Torna-se, assim, fundamental desenvolver uma formação que contribua para a compreensão dos preconceitos e estereótipos socialmente construídos em relação à diversidade educacional e tecnológica nos processos e estilos de ensino-aprendizagem, às diferenças individuais, religiosas, sociais, étnico/culturais, geracionais e de género, assim como dos procedimentos para combatê-los, e desenvolva a perceção da diferença e da diversidade, não como um problema, mas como oportunidade de enriquecimento e de desenvolvimento.

A presença de alunos e docentes originários de diferentes grupos étnico-culturais e nacionalidades nas instituições educativas e o desenvolvimento da utilização das tecnologias digitais de informação, comunicação e educação nas diferentes modalidades continuarão a aumentar em todo o mundo, reforçando a diversidade e heterogeneidade no contexto escolar e educacional de ensino-aprendizagem e formação. Deste modo, é necessário formar profissionais e desenvolver estratégias, políticas, organizações e serviços educativos, cultural e tecnologicamente competentes, abertos e promotores da alteridade, inclusão e desenvolvimento, que tenham em conta os valores, a singularidade e as expectativas das crianças, jovens e adultos com quem trabalham, bem como o seu ambiente familiar, social e cultural.

Os profissionais, em particular os educadores, solicitados cada vez mais, para responder às necessidades e formação de indivíduos culturalmente diferentes, ao nível nacional ou da cooperação internacional, em contexto de ensino presencial ou a distância, terão de desenvolver competências culturais, tecnológicas, pedagógicas, comunicacionais, competências individuais e de cidadania, as quais promoverão a qualidade da sua intervenção pedagógica, assim como a construção de práticas e instituições educativas mais democráticas, abertas, inclusivas e solidárias, onde todos participem e dialoguem. Estas competências comunicacionais, tecnológicas, pedagógicas e interculturais constituem, igualmente, uma exigência e responsabilidade ética, cívica e profissional para fazer face à complexidade, heterogeneidade e diversidade educacional, social, cultural e tecnológica do mundo atual, sendo fundamental para todos os que vivem na sociedade contemporânea, muito particularmente para os profissionais da educação.

Um mundo sem mobilidades, sem solidariedades, com sociedades, organizações, escolas e metodologias educacionais, curriculares e pedagógicas rígidas e fechadas ao nível social, (inter)cultural, tecnológico e comunicacional será um mundo e uma educação mais pobres, isolados das relações interculturais e intercâmbios educativos e comunicacionais transnacionais mediados pelas tecnologias digitais, não promovendo a igualdade de oportunidades e o acesso à formação, à cultura, à informação e ao conhecimento, condenado, portanto, ao empobrecimento, ao isolamento e à exclusão. Será um mundo menos plural, menos interativo, flexível, inovador e aberto ao desenvolvimento, à educação, à diversidade individual, social, educacional, tecnológica, cultural e à alteridade e, como tal, um mundo menos desafiante, criativo e enriquecedor para a educação, a formação e o desenvolvimento humano, social, cultural e profissional na sociedade global, tecnológica e multi/intercultural contemporânea. Será um mundo menos democrático e menos favorável ao desenvolvimento dos direitos humanos, das identidades, ao exercício da cidadania, da participação e da formação, promotor de conflitos, exclusões e desigualdades.

### Referências

ALA-MUTKA, K. et al. **Digital Competence for Lifelong Learning: Police Brief**. Sevilha: European Communities, 2008.

AYKIN, N. (Ed). **Usability and Internalization of Information Technology**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 2005.

BAVA, S. C. Tecnologias sociais e políticas públicas. In: **Tecnologias Sociais: uma estratégia para o desenvolvimento**. Brasília: Fundação Banco do Brasil, 2004, p. 103-116.

BELLONI, M. L. Tecnologia e formação de professores: Rumo a uma pedagogia pós moderna. **Revista Educação & Sociedade**. Vol. 19 n. 65, 1998. Disponível em: [www.comunic.ufsc.br/artigos/midia\\_mediacao.pdf](http://www.comunic.ufsc.br/artigos/midia_mediacao.pdf). Acesso em: 20 jan. 2015.

BRISLIN, R.; YOSHIDA, T. **Intercultural communication training: An introduction**. Thousand Oaks: CA, Sage, 1994.

BYRAM, M. **Teaching and assessing intercultural communicative competence**. Clevedon: Multilingual Matters, 1997.

CASTELLS, M. **Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, M. **A Galáxia Internet**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede. A Era da Informação: economia, sociedade e cultura.** V.1. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007.

COHEN-ÉMERIQUE, M. La formation des formateurs et des travailleurs sociaux. In J. DEMORGON, E. LIPIANSKY (Ed.), **Guide de l'interculturel en formation.** Paris: Retz, 1999.

CONSELHO DA EUROPA. **Diversity and cohesion: New challenges for the integration of immigrants and minorities.** Strasbourg: Pub. do Conselho da Europa, 2001.

COSTA, C.; MERCADO, L. P. L (Orgs.). **Pesquisa em Educação Online.** 1. ed. Maceio (AL): Edufal, 2011. v. 1.

DRIVEN, R.; PUTZ, M. Intercultural Communication. In: **Language Teaching.** V.26, 1993, p. 144-156.

EUROPEAN COMMISSION. **Key Data on Learning and Innovation through ICT at School in Europe 2011.** Brussels: EACEAP9 Eurydice, 2011.

FISCHER, R. M. B. Mídia, máquinas de imagens e práticas pedagógicas. **Revista Brasileira de Educação**, vol. 12, n.35, 2007.

FILATRO, A. As teorias pedagógicas fundamentais em EAD. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (Orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009, p 96-104.

GIDDENS, A. **O Mundo na Era da Globalização.** Barcarena: Editorial Presença, 2002.  
IANNI, O. **A Era do Globalismo.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

ILLERIS, K. **How we learn: learning and no-learning in school and beyond.** London: Routledge, 2007.

KNIGHT, J.; WIT H. Strategies for Internationalisation of Higher Education: historical and conceptual perspectives. In: WIT, H. (ed.), **Strategies for Internationalization of Higher Education: a comparative study of Australia, Canada, Europe and the United States of America.** Amsterdam: European Association for International Education, 1995.

LÉVY, P. **Cibercultura.** São Paulo: Editora 34, 1999.

LINDLEY R. M. Economias Baseadas no Conhecimento. O Debate Europeu sobre Emprego num Novo Contexto. In: R. BOYER *et al* (Coord.). **Para uma Europa da Inovação e do Conhecimento: Emprego, Reformas Económicas e Coesão Social.** Oeiras: Celta Editora, 2000.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (Orgs.). **Educação a Distância: o estado da arte.** São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MCLUHAN, M. **The Gutenberg Galaxy**. Toronto: University of Toronto Press, 1962.

MEBRAHTU, T.; CROSSLEY, M.; JOHNSON, D. **Globalization, Educational Transformation and Societies in Transition**. Oxford, UK: Symposium Books, 2000.

MERCADO, L. P. (Org.). **Fundamentos e Práticas na Educação a Distância**. Maceió: Edufal, 2009.

MERCADO, L. P. (Org.). **Integração e gestão de mídias na escola**. Maceió: Edufal, 2013.

MORAN, J. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas: Papyrus, 2001.

MOREIRA, J. A.; MONTEIRO, A. (Coord.). **Ensinar e aprender online com tecnologias digitais: abordagens teóricas e metodológicas**. Porto: Porto Editora, 2012.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **Lifelong learning for all**. Paris: OECD, 1996.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT - OECD Observer. **Policy Brief –Internationalisation of higher education**. OECD, 2004.

<http://www.oecd.org/education/educationeconomyandsociety/33734276.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2015.

OCDE. **PISA à la loupe**. 11, décembre. Paris: OCDE, 2011.

ORTIZ, R. **Um Outro Território**: ensaios sobre a mundialização. São Paulo: Olho d'Água, 1999.

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS. **Plano Estratégico para as Migrações (2015-2020)**. Diário da República, 1ª série, nº 56, 20 de Março, 2015.

RAMOS, N. Sociedades Multiculturais, Interculturalidade e Educação. Desafios Pedagógicos, Comunicacionais e Políticos. **Revista Portuguesa de Pedagogia**. (41-3), 2007. p. 223-244.

RAMOS, N. (Cord.). **Educação, Interculturalidade e Cidadania**. Bucareste: Milena Press, 2008.

RAMOS, N. Educar e formar na sociedade multi/intercultural – Contributos para a comunicação intercultural e cidadania. In: MACHADO, G.; SOBRAL, N. (Org.) **CONEXÕES – Educação, Comunicação, Inclusão e Interculturalidade**. Porto Alegre: Redes Editora, 2009. p. 15- 37.

RAMOS, N. Educar para a Interculturalidade e Cidadania: Princípios e Desafios. In: ALCOFORADO, L. *et al.* **Educação e Formação de Adultos. Políticas, Práticas e Investigação**. Coimbra: Ed. da Universidade de Coimbra, 2011, p.189-200. Disponível em: [http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-0228-8\\_16](http://dx.doi.org/10.14195/978-989-26-0228-8_16). Acesso em: 15 jan. 2015.

RAMOS, N. Acolher e trabalhar com jovens entre culturas: contextos e competências interculturais. In: MEDEIROS, T. (Org.). **Adolescência: Desafios e riscos**. Ponta Delgada: E. Letras Lavadas, 2013a, p. 107-135.

RAMOS, N. Interculturalidade(s) e Mobilidade(s) no espaço europeu: viver e comunicar entre culturas. In: PINA, H.; MARTINS, F.; FERREIRA, C. (Eds.). **The Overarching Issues of the European Space**. Porto: Faculdade Letras Universidade do Porto, 2013b, p. 343-360. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/12349.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2015.

RAMOS, N. Mobilidades e interculturalidades na contemporaneidade: desafios para a Psicologia e a inserção social. In S. GONDIM & I. BICHARA (Org.). **A Psicologia e os desafios do mundo contemporâneo**. Salvador: UFBA, 2015, p. 267-300.

SANTOS, B. S; FILHO, N. A. **A Universidade do Século XXI: para uma Universidade Nova**. Coimbra: Almedina, 2008.

SOBRAL, N.; RAMOS, M. N. P. Processo de Bolonha e Internacionalização do Ensino Superior. **Revista Tempos e Espaços em Educação**. (8),2012. p. 107-115.

SOBRAL, N.; RAMOS, M. N. P. Integração das tecnologias da informação e comunicação na formação docente em Portugal (2005-2010). **Revista Praxis Educacional**, 2013. 9 (14): 103-122, UESB.

SOBRAL, N.; RAMOS, M. N. P. Pedagogia Online: abordagem intercultural sobre os discursos de integração das tecnologias da informação e comunicação à educação em Portugal (2005-2010). In: OLIVEIRA, I. A. (Org.). **Conceitos e percursos da Educação sob diferentes olhares**. Maceió, EDUFAL, 2015. p. 147-188.

STOETE, L. A Economia Baseada no Conhecimento num Mundo Globalizado. Desafios e Potencial. In R. BOYER *et al* (Coord.). **Para uma Europa da Inovação e do conhecimento: Emprego, Reformas Económicas e Coesão Social**. Oeiras: Celta Editora, 2000.

STUART, R. Twelve practical suggestions for achieving multicultural competence. **Professional Psychology Research and Practice**, 35, 2004. p. 3-9.

SUE, D., ARREDONDO, P.; MCDAVIS, R. Multicultural counseling competencies and standards: A call to the profession. **Journal of Counseling & Development**, 70, 1992. p. 477-486.

SUE, D. Multidimensional facets of cultural competence. **The Counseling Psychologist**, 26, 2001. p. 790-821.

TELES, L. A aprendizagem por e-learning. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (Orgs.). **Educação a Distância – o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p 72-80.

TOFFLER, A. **Choque do Futuro**. Lisboa: Livros do Brasil.

TOMLINSON-CLARKE, S. Assessing outcomes in a multicultural training course: A qualitative study. **Counseling Psychology Quarterly**, 13(2), 2000. p. 221-231.

UNESCO. **Déclaration Universelle sur la Diversité Culturelle**. Paris: UNESCO, 2001.

UNESCO. **Convention sur la Protection et la Promotion de la Diversité des Expressions Culturelles**. Paris: UNESCO, 2005.

UNESCO. **Independent Evaluation of UNESCO – Full Evaluation Report**. Paris: UNESCO, 2010a.

UNESCO. **Relatório global sobre aprendizagem e educação de adultos**. Brasília, DF: UNESCO, 2010b.

UNESCO. **La mise en œuvre de la Convention sur la Protection et la Promotion de la Diversité des Expressions Culturelles à l'ère numérique : enjeux, actions prioritaires et recommandations**. Paris: UNESCO, 2013.

UNESCO. **Diversité culturelle à l'ère du numérique. Glossaire critique**. Paris: La Documentation Française, 2014.

UNESCO. **Policy guidelines for mobile learning**. The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization 7. Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, France. 2015. Disponível em : <http://docplayer.net/14804372-Policy-guidelines-for-mobile-learning-united-nations-educational-scientific-and-cultural-organization.html>. Acesso em : 15 jan. 2015.

VALADARES, J. **Teoria e prática de educação a distância**. Lisboa: Universidade Aberta, 2011.

WADE, J. The issue of race in counseling psychology. **The Counseling Psychologist**. 33, 2005. p. 538-564.

WOLTON, D. **L'autre mondialisation**. Paris, Flammarion, 2003.

ZEICHNER, K.M.; HOEFT, K. Teacher Socialization for Cultural Diversity. In: SIKULA, J.; BUTTERY, T.; GUYTON, E. (Eds.). **Handbook of Research on Teacher Education**. New York: State University of New York Press, 1996.

Recebido em: 10 janeiro de 2016  
Aceito em: 20 abril de 2016