

UNIVERSIDADE ABERTA



UNIVERSIDADE
AbERTA
www.uab.pt

**Conceção e Desenvolvimento de um *Guia de
Recomendações Intercultur@is UAb***

Nathalie Sylvie Caroline Ferret

Mestrado em Pedagogia do eLearning

Trabalho de Projeto orientado pela Prof. Doutora Branca Miranda

2015

UNIVERSIDADE ABERTA



UNIVERSIDADE
AbERTA
www.uab.pt

**Conceção e Desenvolvimento de um *Guia de
Recomendações Intercultur@is UAb***

Nathalie Sylvie Caroline Ferret

Mestrado em Pedagogia do eLearning

Trabalho de Projeto orientado pela Prof. Doutora Branca Miranda

2015

RESUMO:

O trabalho que se apresenta, em Mestrado de Pedagogia do eLearning, recai sob a temática da(s) Interculturalidade(s), tem como eixo principal a Comunicação Intercultural e adota uma perspetiva essencialmente interdisciplinar (no cenário das ciências sociais e humanas) no seu desenvolvimento.

Visa, num primeiro momento, responder a uma necessidade, sobressaída através de observações participantes, de compreensão aprofundada dos relacionamentos interculturais entre professores/técnicos e estudantes da UAb - em particular, com alunos originários de Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e do Brasil -, e de investigação sobre as diferenças culturais, estereótipos e preconceitos, que se configuram obstáculos no diálogo intercultural entre diversos interlocutores.

Como resultado da análise dos dados recolhidos -de natureza qualitativa e quantitativa- o projeto pretende culminar na apresentação e partilha de uma proposta de intervenção-sensibilização intercultural, sob a forma de guia de recomendações dirigido a docentes e todos os profissionais envolvidos no ensino da Universidade Aberta, ao qual se atribui o título de “Guia de Recomendações Intercultur@is - UAb”.

Com a sua concretização, espera-se que este trabalho possa vir a constituir-se como instrumento, numa perspetiva construtivista, aberto e flexível, de moderação ou facilitador das diversidades culturais e no quadro da comunicação e interações em situação de elearning e ambientes multiculturais na UAb, encontrando na valorização da compreensão, consciência e sensibilidade intercultural nos processos educativos e pedagógicos o seu mote ideal.

Palavras-chave: Ambientes Multiculturais; Interculturalidade(s); Comunicação Intercultural; Competências Interculturais; UAb

ABSTRACT:

The work is presented in ELearning Pedagogy Master, falls under the theme of (s) Interculturalism (s), its main axis is Intercultural Communication and adopts an essentially interdisciplinary perspective (within the social sciences and humanities, with prevalence by a sociological point of view) in its development.

It points, at first, to answer to a need, protruding through participant observation, to a in-depth understanding of the intercultural relationships between teachers / coaches and students from UAb - particularly with students originating from African Countries of Portuguese Official Language and Brazil - and research on cultural differences, stereotypes and prejudices, which constitute obstacles to intercultural dialogue between various interlocutors.

As a result of the analysis of the data collected – combining qualitative and quantitative methods research - the project aims to culminate in the presentation and sharing of a proposal for intercultural awareness-intervention in the form of a recommendations guide, aimed at teachers and all professionals involved in Open University teaching, which is assigned the title of " Guide of Intercultur@l Recommendations - UAb".

With its completion, it is expected that this work can come to constitute itself as an instrument - in a constructive perspective, open and flexible - of moderation or facilitator of cultural diversity, in the context of communication and interactions in e-learning situation and multicultural environments in UAb, finding in the enhancement of intercultural understanding, awareness and sensitivity in educational and pedagogical processes, his ideal motto.

Keywords: Multicultural environments; Interculturalities; Intercultural Communication; Intercultural skills; UAb

RESUMÉ:

Le travail en maîtrise de Pédagogie Elearning, ici présenté, contemple la thématique de L'interculturalité(s). Il a comme axe principal la communication interculturelle et adopte une perspective essentiellement interdisciplinaire dans son développement (dans le cadre des Sciences sociales et humaines avec une vision sociologique).

Dans un premier temps, ce travail cherche à répondre à une besoin, mis en évidence par les observations des participants, besoin d'une compréhension approfondie entre professeurs/techniciens et les étudiants de l'UAb - en particulier les apprenants originaires de pays africains de langue officielle portugaise et du Brésil . Il part aussi d'une recherche sur les différences culturelles, stéréotypes et préjugés qui se montrent être des obstacles au dialogue interculturel entre divers interlocuteurs.

Comme résultat de l'analyse des données recueillies - aussi bien qualitative que quantitative - ce projet prétend aboutir à la présentation et au partage d'une proposition d'intervention/sensibilisation interculturelle sous la forme d'un guide de conseils pour les enseignants et tous les professionnels engagés dans l'enseignement de l'Université Ouverte, guide que l'on intitule "Guide de Recommandations Intercultur@lles -UAb".

Par sa concrétisation, on espère que ce travail puisse devenir un instrument, dans une perspective constructiviste, ouvert et flexible, servant de modérateur et facilitateur des diversités culturelles, dans le cadre de la communication et d'interactions en situation de elearning et d'environnement multiculturel dans l'UAb; on espère aussi qu'il trouve dans la valorisation de la compréhension et la sensibilité interculturelle, dans les processus éducatifs et pédagogiques, ses fondements idéaux.

Mots-clés: Environnements multiculturels; Interculturalité (s); Communication interculturelle; Compétences interculturelles ; UAb

“Somos o povo de todas as músicas, de todos os sabores e de todas as ideias. O povo humano e a sua inteligência colectiva”.

(P. Lévy., 2002: 213)

“Num mundo em rede, permanentemente interligado e submetido a forças de intercomunicação irresistíveis, a consciência humana é também interdependente. Não há, pois, valores inteiramente privativos – todos os valores pessoais se entrecrocaram e enriquecem mutuamente ao ponto de ser verdade que, no plano da eticidade partilhada: *Eu sou tu e tu és eu!*”

(Carneiro, R., 2008: 57)

ÍNDICE

Resumo:	III
Abstract:	II
Resumé:	III
INTRODUÇÃO.....	1
1. REVISÃO DE LITERATURA.....	5
1.1. O século XXI: o século da(s) interculturalidade(s) - um ensejo	7
1.2. Interculturalidade: delimitação de conceitos implicados	8
1.2.1. Caráter polissémico do conceito de cultura	8
1.2.2. Interculturalismo versus Multiculturalismo	10
1.2.3. Interculturalidade vs Interculturalidade(s).....	11
1.3. Algumas investigações-estudos de referência	12
1.4. Sensibilidade e competências interculturais	13
1.5. Das competências interculturais à promoção da interculturalidade em Comunidades de Aprendizagem online.....	15
1.5.1. Potencialidades e desafios interculturais no ensino online	15
1.5.2. Papel e formação do professor na mediação ONLINE das diversidades culturais	18
2. METODOLOGIA DE ESTUDO	21
2.1. Enquadramento metodológico	23
2.2. Objeto de estudo	27
2.3. Instrumentos utilizados	28
2.4. Procedimentos.....	30
2.5. Estrutura de análise de dados	31
3. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	35
3.1. OPINIÃO, PERCEÇÃO E EXPERIÊNCIA DOS COORDENADORES DE CURSO	37
3.1.1. Caracterização/perfil das turmas	38
3.1.2. Perceção de diferenças no contacto e inter-relacionamento com a UAb	40
3.1.3. Identificação de dificuldades/constrangimentos	44
3.1.4. Gestão pedagógica, práticas e sugestões.....	47
3.1.5. Sugestões de gestão da multiculturalidade e melhoria da comunicação- interações interculturais	50

3.1.6. Observações	52
3.2. OPINIÃO, PERCEÇÃO E EXPERIÊNCIA(S) DOS ESTUDANTES	52
3.2.1. Caracterização de experiência intercultural na UAb.....	53
3.2.2. Percepção de diferenças culturais	55
3.2.3. Identificação de áreas/setores considerados obstáculos nas interações interculturais virtuais	57
3.2.4. Levantamento de dificuldades particulares ao nível da comunicação-interação intercultural virtual	58
3.2.5. Identificação de apoios procurados	59
3.2.6. Percepção do papel promotor de interculturalidade(s) do modelo virtual de aprendizagem da UAb.....	60
3.2.7. Percepção de existência de distância cultural, choque cultural e /ou de preconceito	62
3.2.8. Sugestões de promoção da comunicação-interação intercultural virtual na UAb	64
3.2.9. Observações	65
4. DISCUSSÃO-CONCLUSÃO.....	67
5. GUIA DE RECOMENDAÇÕES INTERCULTUR@IS - UAb	73
6. REFERÊNCIAS.....	81
7. APÊNDICES.....	77
7.1. Guião de entrevista a Investigadores do CEMRI	89
7.2. Inquérito aos Coordenadores de Curso	91
7.3. Inquérito aos Estudantes.....	97

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 2.1. 1 – Distribuição geográfica dos estudantes da Uab por continente.....	25
Tabela 3.1. 1 – Identificação dos coordenadores inquiridos	37
Gráfico 3.1. 1 – Caracterização do perfil das turmas	38
Mapa 3.1. 1 – Distribuição geográfica dos estudantes por origem/residência	39
gráfico 3.1. 2 - Percepção de alteração na caracterização das turmas.....	40
Gráfico 3.1. 3 - Contacto com o MPV.....	41
Gráfico 3.1. 4 - Contacto dos estudantes não nacionais com o MPV (por ciclo de estudos)	42
Gráfico 3.1. 5 – Inter-relacionamento.....	43
Gráfico 3.1. 6 – Percepção de dificuldades/constrangimentos	45
Tabela 3.1. 2 – Dificuldades apontadas por ciclo de estudos	45
Gráfico 3.1. 7 – Ocorrências de choque/tensão/conflito intercultural.....	46
Gráfico 3.1. 8 – Gestão pedagógica de ambientes multiculturais	47
Gráfico 3.1. 9 – Motivos apontados para a facilidade/dificuldade na gestão pedagógica	48
Gráfico 3.1. 10 – Existência de momento/fase de maior atenção às diferenças culturais.....	48
Gráfico 3.1. 11 – Momentos/fases de maior atenção intercultural	49
Gráfico 3.1. 12 – Quem deve ter sensibilidade/competência intercultural	50
Quadro 3.1. 1 – Sugestões de melhoria à multiculturalidade	51
Tabela 3.2. 1 – Distribuição dos estudantes por naturalidade e nacionalidade	52
Gráfico 3.2. 1 - Caracterização de experiência dos estudantes na uab	53
Gráfico-Tabela 3.2. 2 - Caracterização de experiência dos estudantes dos plop na uab	54
Tabela 3.2. 2 – Motivos associados à caracterização de experiência na uab	55
Gráfico-Tabela 3.2. 3 - Percepção de diferenças de entendimento cultural	56
Gráfico-Tabela 3.2. 4 - Obstáculos na mobilidade virtual na UAb	57
Gráfico 3.2. 5 - Dificuldades particulares na comunicação/interação	58
Gráfico 3.2.6 – Apoios procurados.....	60
Gráfico 3.2. 8 – Distância cultural	62
Gráfico 3.2. 9 – Choque cultural	63
Gráfico 3.2. 10 - Preconceito.....	63
Tabela 3.2. 3 – Sugestões de promoção da(s) interculturalidades	64

INTRODUÇÃO

É inegável que uma crescente pluriculturalidade trespassa o mundo e, em particular, o ciberespaço, e que tal requer uma atenção especial nas formas como interagimos e convivemos com os outros, no respeito pelas diferenças e no sentido da promoção de diálogo intercultural.

Por um lado, o contexto actual de incerteza(s) sociais, económica(s) e políticas em que vivemos, em plena globalização desenfreada e de avanços tecnológicos que ultrapassam vontades ou compreensões de mudança(s) e impõem cada vez mais e intensos relacionamentos multiculturais, torna algo apelativa a vontade de fechamento ou confronto sobre/entre o “eu” e o “nós” ou o “nós” e os “outros” e as tensões interculturais parecem querer recrudescer ou surgir mais amiúde. A complexidade que caracteriza a nossa contemporaneidade, as dificuldades individuais e coletivas tendem, pois, aparentemente, -numa lógica que se aparenta de sobrevivência- para o extremar de posições, para a ocorrência de desentendimentos, para conflitos ou ruturas ao invés do desejável diálogo e da ideal aproximação entre todos.

Por outro, não podemos escamotear a ideia que nos encontramos a viver tempos extraordinários. Tempos, em que as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC) nos têm – diferentes que “nós” somos- proporcionado possibilidades excepcionais de contacto com outros – diferentes que “eles” são -. Tempos ímpares, em que a abertura da Sociedade em Rede nos tem confrontado com questões de identidade, de comunidade, ..., em que fronteiras se diluem e confundem, abrindo cada vez mais “janelas” aos Outros e permitindo a construção de pontes e de novos caminhos de diálogo. Dizendo de outro modo, vivemos tempos de oportunidades únicas que não convinha perdermos.

Parece, pois, importante tentar “repausarmo-nos”, “resituarmo-nos” e relembremos a premência do apelo a cada um de nós, pessoas e cidadãos do mundo, para, como defendido no Relatório Mundial da UNESCO (2009:34), “aprofundar a aprendizagem da vida em conjunto” e para a promoção de competências interculturais.

“O diálogo intercultural depende em grande medida das competências interculturais, definidas como o conjunto de capacidades necessárias para um relacionamento adequado com os que são diferentes de nós. (...) Pressupõe reconhecer e respeitar as diferentes formas de conhecimento e os seus modos de expressão, os costumes e tradições dos participantes e os esforços por estabelecer um contexto culturalmente neutro que facilite o diálogo e que permita às comunidades expressar-se livremente.” (UNESCO, 2009: 9)

Apesar de um panorama societário e humanitário de aparente desgaste, a Educação entendida enquanto processo de socialização, em âmbito formal ou informal, escolar, familiar ou outro, apresenta-se ainda como um dos principais condutores de valores que podem permitir ou não a promoção e o alicerçar de uma comunicação e interação intercultural, como o assinala novamente, entre outros, o Relatório Mundial da UNESCO ao afirmar que “As políticas educacionais têm uma repercussão decisiva no florescimento ou no declínio da diversidade cultural e devem promover a educação pela e para a diversidade” (2009:15), e se encontra patente no Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural (2009:55) “A aprendizagem e o ensino de competências interculturais são essenciais para a cultura democrática e para a coesão social.”

Independentemente do sistema, modelo e nível de ensino-aprendizagem, quer este seja desenvolvido à distância ou presencialmente, a diversidade cultural (de formas de ser, estar, sentir, pensar e fazer/agir) e cruzamento de culturas têm sido uma realidade do quotidiano de quem ensina e de quem aprende.

É com este espírito e neste sentido, os quais o *background* pessoal, académico e profissional - “entre culturas”, de imaginação/sensibilidade sociológica e de ensino na Área de Integração¹ - não é alheio, que se empreende o presente trabalho de projeto.

Partindo de um contexto particular – de Universidade Aberta (Portugal) - e de modelo de ensino-aprendizagem próprio – de Ensino a Distância Online (Pereira et al., 2007; Morgado et al., 2008) - e da troca de experiências diversas, seja na ótica de estudante como de professores, observou-se a necessidade de se solidificar e consolidar as formas (já marcadas e marcantes em muitas iniciativas no universo da UAb) de promoção da comunicação, das interações e de competências interculturais, virtuais,

¹ Disciplina da componente sociocultural dos currículos de formação de nível IV dos cursos profissionais.

através de uma proposta - de conceção e desenvolvimento de um guia de recomendações intercultur@is - que possa inserir nela uma base/estrutura para o desenvolvimento, construtiva e sustentadamente, de um conjunto de ações neste campo.

Dada a complexidade, do tema (que, em si mesmo, pode proporcionar tergiversações) da interculturalidade, a qual acresce quando associado à pedagogia e ao modelo virtual de aprendizagem de eLearning, a revisão de literatura parece ser um passo que, ultrapassando a obrigatoriedade de qualquer trabalho deste género, se torna imprescindível, e se deve cuidado, na tentativa de clarificação das abordagens seguidas e dos conceitos implicados no presente projeto, e, por forma a aproximar as opiniões, perceções e sugestões dos principais interlocutores ao traçar do guia que se propõe, a construção, administração e respetiva análise de inquéritos por questionário, pressupõem revelar-se outros dos caminhos investigativos, de suma importância, para o seu desenvolvimento.

Após este, acima introdutório esclarecimento sobre os contornos do trabalho desenvolvido, resta explicar que este se apresenta organizado segundo a linha formal adequada a dissertações, *i.e.*, de uma divisão por partes, capítulos, subcapítulos e, dentro destes, tópicos/pontos. Na parte 1 propõe-se a elucidação do trajeto bibliográfico e reflexivo seguido assim como a clarificação das abordagens e conceitos determinantes para o projeto. A parte 2 visa a contextualização e explicitação da conceção da problemática assim como do percurso e quadro metodológico adotado, a descrição das técnicas de recolha de dados, os procedimentos mantidos e a estrutura da análise realizada. Na parte 3 apresenta-se a interpretação-análise dos dados obtidos, à qual se segue a parte 4, de discussão dos resultados conseguidos à luz dos objetivos definidos e decorrente apresentação de conclusões. A terminar, dispõe-se, na parte 5, a proposta de trabalhos futuros, sob a forma de *Guia de Recomendações Interculturai@s*.

1. REVISÃO DE LITERATURA

1.1. O SÉCULO XXI: O SÉCULO DA(S) INTERCULTURALIDADE(S) - UM ENSEJO

Repetindo a ideia introdutória: Vivemos tempos extraordinários.

Que vivemos num mundo globalizado e de abertura sem igual, que nos coloca, fisicamente ou à distância, em contacto uns com os outros, diversos e diferentes que nós somos, uns e outros, já o sabemos. É de óbvia percepção e, até, um lugar-comum, de tanto recorrente nos mais variados discursos e estudos.

Afirmar que o século XXI será o século das interculturalidades, como o faz, por exemplo, Isabel C. Gil, na sua dissertação/ensaio, já parece uma ideia menos acompanhada ou, melhor dizendo, ainda pouco cientificamente sustentada (porquanto ainda nos encontramos a viver os primeiros anos deste século), e uma vontade que implica aprendizagens, ações, ...

“Se o século XX se revelou o século das identidades, o século XXI será necessariamente o século das interculturalidades. [...] Mais do que uma moda teórica ou ideológica, as práticas e o pensamento interculturais são uma constatação necessária do presente e do futuro.” (2008:31)

Não são poucos, porém, mais ou menos (como a autora supra citada) (re)conhecidos, individual ou coletivamente, aqueles que o antevêm, desejaram/desejam e expressaram/expressam ou, ainda, o creem, entreveem ou defendem.

De forma não exaustiva, eis algumas dessas manifestações. Em 1996, a Comissão Internacional para a Educação no século XXI, no âmbito da UNESCO, defendia “o aprender a viver juntos” como um dos quatro pilares das aprendizagens do século XXI. Em Cabeçinhas & Cunha relembra-se que “Alain Touraine [...] identifica uma significativa mudança paradigmática: a transição de um *paradigma social*, que atravessou os séculos XIX e XX, para um *paradigma cultural*, que está bem implantado neste dealbar do século XXI” (2008:7-12). Emílio Rui Vilar, referindo-se a uma questão colocada a Arun Appadurai, no âmbito da conferência “Podemos Viver Sem o Outro? As possibilidades e os limites da

Interculturalidade”², arrisca afirmar que “Não podemos viver sem o Outro, porque o Outro é uma parte inalienável de nós mesmos.” (2008:10). Também, nesse mesmo (ou próximo) registo, em 2015, no decorrer de um MOOC intitulado “L’avenir de la décision”, Edgar Morin, na sequência de um vídeo em que fala sobre a complexidade e a unidade-diversidade humana, e citando Montaigne “ je vois en tout homme, mon compatriote”³, reflete sobre o que a nossa época parece requerer: uma unidade a nível planetário – a que chama de “humanismo planetário” – que encontra o seu sentido na ideia que os outros são ao mesmo tempo diferentes e iguais a nós, sustentando igualmente que esse reconhecimento é, atualmente, essencial no/para o mundo das relações humanas.

1.2. INTERCULTURALIDADE: DELIMITAÇÃO DE CONCEITOS IMPLICADOS

A Interculturalidade parece continuar a ser, portanto, assunto a incluir na ordem do(s) dia(s) e temas que reúnem passado, presente mas, sobretudo, futuro. Assuntos que exigem, como parece evidente, atenção, ponderação, reflexão e ação e sobre os quais não se pode passar ao lado da sua definição e problematização. Impõe-se, pois, no seguimento da convicção expressa, a clarificação de outras opções teóricas tomadas: qual a leitura de “cultura” seguida? Porquê interculturalismo (leia-se interculturalidade) e não multiculturalismo? E porquê interculturalidade(s), no plural?

1.2.1. CARÁTER POLISSÉMICO DO CONCEITO DE CULTURA

Fruto do carácter polissémico do termo Cultura e de, talvez, uma certa amálgama - produzida por políticas, discursos, experiências, representações ou interpretações várias - o termo de Interculturalidade é muitas vezes confundido com outros, cuja raiz etimológica “Cultura” é comum. Como sublinhado por Steiger& Pfiffner (2007: 18): “quando se trata da questão intercultural, o exercício de definição revela-se indispensável. Uma vez que as interpretações são diversas, sujeitas a discussão, controversas e que carecem de uma definição cientificamente aceite, aliado ao facto de, também, a ‘Interculturalidade’ transportar consigo uma noção ‘valise’ – o termo

² Inserida no quadro do Programa *Distância e Proximidade*, lançado pela Fundação Calouste Gulbenkian.

³ Tradução livre da autora: “Em cada homem vejo o meu compatriota”

polissémico de 'cultura' -, torna-se útil debruçarmo-nos sobre o próprio termo, de forma a justificar-se a definição e significado que se lhe atribui".⁴

Pese embora a multiplicidade de leituras de "Cultura", importa pois expor, para começar, uma ou outra das definições de cultura (avançadas por três autores, respetivamente: Franz Boas, Clifford Geertz e Geert Hofstede) entendidas, de momento, de sustentação teórica significativa. Assim, compreende-se por cultura:

- "Uma síntese original, dotada de um 'estilo', que se exprime através da língua, das crenças, dos costumes e da arte, e que constitui um todo." (Dortier, J. F., 2006: 97), "um contexto [...] uma teia de significados"(ibid.) e

Uma 'programação mental', ou seja, um condicionamento, normalmente inconsciente, que deixa aos indivíduos considerável liberdade para pensar, sentir e agir, mas dentro dos constrangimentos daquilo que o seu ambiente social oferece em termos de opções de pensamento, sentimentos e acções.

(Hofstede, 1991: 271)

A escolha das acima definições/ideias, algo sumária ou incompleta e numa tentativa de coerência intelectual/analítica, não revela algumas das principais ambiguidades, fragilidades/dificuldades e/ou interrogações em torno do conceito de cultura. Dentre estas últimas: A cultura determina o comportamento do indivíduo? Ou condiciona-o, mantendo este uma relativa liberdade nas suas ações e interações? De patente inspiração em abordagens de cariz "relativista" e "construtivista-interpretativa", aqui se parte de dois princípios genéricos: O primeiro que existe uma combinação dinâmica, ou melhor, uma dialética, entre cultura e indivíduo, cada qual influenciando-se mutuamente; o segundo, em matéria de compreensão das sociedades humanas e das interações sociais, nada pode ser assumido como simples nem compreendido de forma linear.

⁴ Tradução livre da autora. No original: "Quand il s'agit de la question interculturelle, l'exercice de définition se révèle indispensable. Les compréhensions sont diverses, discutées, controversées et l'on ne peut encore se baser sur une définition admise dans le champ scientifique. Il devient donc utile de s'attarder sur le terme lui-même pour justifier la définition et la signification que nous lui attribuons tout en tenant compte que l'utilisation que l'on en fait doit néanmoins aussi permettre sa compréhension dans le débat public. L'interculturel renferme par ailleurs cette notion valise, ce terme polysémique de " culture ".

1.2.2. INTERCULTURALISMO VERSUS MULTICULTURALISMO

Outra clarificação necessária prende-se com as correntes ideológicas, digamos perspectivas, de interpretar os(as) contactos/relações interculturais. A título de exemplo, num curto vídeo recentemente produzido por ALICE CES⁵, Boaventura Sousa Santos identifica uma grande diferença entre Interculturalidade (ou Interculturalismo) e Multiculturalismo. Para este sociólogo, Multiculturalismo é reconhecer a existência de outras culturas e que elas, desde que não interfiram com a cultura dominante do país, até podem ser toleradas, enquanto por Interculturalidade se entende a ideia de que, por um lado, a diversidade cultural deve ser não apenas tolerada mas celebrada tal como, por outro lado, tem de haver um enriquecimento recíproco e mútuo entre culturas. Interpretação, essa, que não perfaz unanimidade mas que se reencontra em muitos autores, como expressado num excerto, de um outro sociólogo, Cédric Polère⁶, que agora se traduz:

“A Interculturalidade (quer dizer, em geral, a comunicação intercultural) implica ter-se em conta a disparidade de códigos culturais e a consciência das atitudes e mecanismos psicológicos suscitados pela alteridade. Ela permite ou visa o respeito das diferenças. Estas diferenças não são pensadas em termos de desigualdade nem de hierarquia das culturas. O intercultural visa igualmente conhecer e compreender aquilo que os homens têm de comum ou de semelhante. Alguns autores distinguem interculturalidade e multiculturalismo desta maneira: onde a interculturalidade sublinha a noção de partilha, o multiculturalismo não implica necessariamente partilha”⁷

Ultrapassando o aprofundamento da análise sobre as divergências de visões e opiniões implícitas nos conceitos referidos, patentes na literatura, e sobre as contradições ou ambiguidades associadas à evolução do termo Interculturalidade, importa aqui

⁵ ALICE – Strange Mirrors, Unsuspected Lessons: Leading Europe to a new way of sharing the world experiences-Center for Social Studies.

⁶ Doutorado em ciências políticas, sociólogo independente e autor de diversos estudos no domínio das ciências humanas e sociais, tais como: Polère, C. (1999). “Ciberculture” et mondialisation: une promesse de paradis?. *Espaces et sociétés*. Disponível em: <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k56203624> ou Polère, C., Bienvenue, S. (2002). *Les différentes approches de l'intégration*. *Lexique*. Lyon.

⁷ Tradução livre da autora. No original: “L'interculturalité (c'est-à-dire en général la communication interculturelle) implique la prise en compte de la disparité des codes culturels et la conscience des attitudes et mécanismes psychologiques suscités par l'altérité. Elle permet ou vise le respect des différences. Ces différences ne sont pas pensées en termes d'inégalité et de hiérarchie des cultures. L'interculturel vise également à connaître et comprendre ce que les hommes ont de semblable. Certains auteurs distinguent interculturalité et multiculturalisme sur ce point: là où l'interculturalité souligne la notion de partage, le multiculturalisme n'implique pas nécessairement partage.”

clarificar quais os seus pressupostos e sentidos adotados para o desenvolvimento do projeto que agora se propõe.

Por Interculturalidade, entende-se, pois, um processo de interação e comunicação entre pessoas, comunidades e sociedades culturalmente diferentes que encontram, na compreensão mútua, empatia e num diálogo permanente, o respeito e enriquecimento nas/das diferenças e a convergência das suas raízes na Humanidade, ou dito de outra forma “[...] compreendida como um projeto de sociedade em construção, no qual as pessoas se reconhecem a si mesmas e estabelecem o diálogo, valorizando as diferenças e os conflitos daí gerados.”[Silva & Rodriguez, 2011:134]

Nesse sentido opta-se, à semelhança do defendido por Cabecinhas & Cunha (2008), em *Comunicação intercultural: perspectivas, dilemas e desafios*, por um entendimento dinâmico de Interculturalidade, ao qual se articulam as óbvias noções de Diálogo Intercultural e Comunicação Intercultural (na sua vertente de *Cross-cultural Communication*) como inspirações teóricas e enquanto desafios que recaem na ordem da realidade e interações concretas.

1.2.3. INTERCULTURALIDADE VS INTERCULTURALIDADE(S)

Na sequência destas reflexões, surge como previsível a perceção, e defesa, de um entendimento do “Intercultural” numa perspetiva plural, i.e., não só se supõe que existe uma diversidade de “culturas”, como se pensa (apesar de contido no termo de “Interculturalidade”) que não existe uma só análise da comunicação e relações entre culturas nem uma única estratégia de entabular, sensibilizar ou manter o diálogo intercultural. Daí, entre outras, o uso neste trabalho de parênteses em “Interculturalidade(s)”.

Encontrando pontos de convergência com o que se acaba de sustentar, cita-se novamente, a este propósito e a título de resumo, Isabel C. Gil (op. cit., p. 32): “Embora o entendimento do contacto cultural pressuponha a mediação e a troca, esta não se faz de modo simplesmente unívoco e unidirecional” sendo que “O processo intercultural é, por

isso, complexo, ambivalente, feito de fluxos e refluxos, bem expresso no modelo que Stephen Greenblatt denomina de *'go-between'*.

1.3. ALGUMAS INVESTIGAÇÕES-ESTUDOS DE REFERÊNCIA

Em matéria de Interculturalidade, Edward T. Hall e Geertz Hofstede são, sem dúvida, dois dos, vários (v.g. Richard Gesteland), autores incontornáveis. O primeiro, considerado como autor fundador deste campo de estudos com a sua visão "proxémica" e que se dedicou a estudar os problemas da comunicação através das fronteiras e das relações interculturais e, o segundo, psicólogo-investigador inspirado pela "escola culturalista", que permanece proeminente na identificação de formas de apreender a comunicação intercultural.

Para o projeto em curso, ambos (muito próximos na sua aceção das diferenças culturais,) no que a leitura e (re)interpretação de algumas propostas compreendidas nas respetivas obras dizem respeito - "Dimensão Oculta" de E. T. Hall e "Culturas e Organizações" de G. Hofstede -, foram considerados fundamentais, oferecendo não só um suporte teórico na construção e desenvolvimento da parte empírica do trabalho de projeto, como na orientação de todo ele.

Por grande tentação que seja, não cabe aqui discorrer sobre todas elas, deixando-se apenas algumas pistas e ideias que se revelaram mais pertinentes.

Em E.T. Hall, na sua obra que atenta aos problemas das relações interculturais (embora intimamente ligada à arquitetura e ao planeamento das cidade) encontraram-se ideias basilares como as de associação da dimensão cultural – "a dimensão oculta" – a uma noção de equilíbrio do ser humano, de trazer à luz a inevitabilidade da nossa modelagem cultural e de interdependência entre o homem e as suas extensões, relevando-se, igualmente, de suma importância a sua compreensão proxémica da comunicação - designadamente, a percepção do espaço-distância social – de/em diferentes contextos e realidade culturais.

Em G. Hofstede, a sua compreensão da nacionalidade -"de forma correcta ou errada, atribuímos características colectivas aos cidadãos de diferentes países" (2003: 27)

- como critério possível de classificação das diferenças culturais; o seu “modelo de análise a quatro dimensões” (id.: 28) dessas diferenças proposto, nomeadamente no que concerne a *distância hierárquica, grau de individualismo/coletivismo e de controlo da incerteza*; e a sua consideração das implicações do seu estudo nos contactos interculturais e o seu debruçar sobre como evitar os conflitos interculturais involuntários “que surgem com frequência [...] e que acontecem mesmo que nenhuma das partes o deseje” (id.:241), foram conceções assumidas de grande interesse. Como nota final, e por nela se reencontrar uma convicção inicial partilhada neste projeto, deixa-se também uma constatação feita pelo autor: “Língua e cultura não estão estreitamente ligados que partilhar uma língua signifique partilhar uma cultura” (id.:247).

Num exercício de extrapolação para o quadro do projeto, e no âmbito de interações interculturais virtuais, algumas destas ideias (que abrem “janelas”, nomeadamente de abordagem psicológica, sobre a interculturalidade) consideraram-se poder vir (com o devido aprofundamento e feitas as óbvias ponderações) proporcionar, por exemplo, a elucidação de formas diferenciadas de exteriorização-uso de emoções na comunicação (Mendes et al, 2006; 2008; 2010), de maior ou menor participação nos fóruns de discussão, de maior ou menor dependência (ou grau de formalidade-informalidade) dos estudantes aos professores, assim como a vislumbrar propostas de atividades iniciais (v.g. em Módulo de Ambientação) – de identificação de diferenças culturais (v.g. em relação à pontualidade/prazos) - a desenvolver com os estudantes e turmas multiculturais (Gomes, Oliveira e Ramos, 2014; Neves e Morgado, 2013).

1.4. SENSIBILIDADE E COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

Do que se apresentou, transparece uma evidência: a interculturalidade pressupõe uma disposição para a abertura, partilha e diálogo para e com o Outro, ou dito de outra forma, supõe a existência de sensibilidade intercultural.

No entanto, longe de a empatia para com pessoas culturalmente diferentes de nós ser um dado adquirido, os contactos culturais não se passam, na sua maioria, sem dificuldades causadas pelo viés dos estereótipos e preconceitos de tendência

etnocêntrica. Muito existe, pois, ainda para se compreender, aprender e fazer nessa área. Uma tentativa de interpretação, desta complexidade na percepção das diferenças culturais que se mantém de atualidade é aquela que encontramos com Milton J. Bennett (2014). Este autor, através da identificação de seis formas (que designa, numa perspetiva evolutiva, de estádios de orientação cognitiva) das pessoas reagirem à diferença cultural – que se caracterizam e vão desde a etapa de negação da diferença até à de integração da diferença – propõe um quadro explicativo (refletido no seu Modelo de Desenvolvimento da Sensibilidade Intercultural, também conhecido pela “Escala de Bennett”) das mudanças de orientação em termos de um contínuo avançar na escala, ou seja, de passagem de etapas de menor a maior complexidade (de etnocêntricas às “etnorelativas”) de percepção da diferença, que nos ajuda nomeadamente a perceber o processo difícil de maturação individual na gestão das interculturalidades.

Tal reconhecimento, assim como, todos estudos explicativos desenvolvidos na área da psicologia intercultural que apontam, por exemplo, a importância dos contextos culturais na percepção, cognição e emoção dos indivíduos e tentam trazer à luz os obstáculos que intervêm nas interações interculturais (Neto, F. 2002: 95-117), parece bem revelador - como também é avisado no Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural: “As competências necessárias para o diálogo intercultural não são adquiridas automaticamente: devem ser adquiridas, praticadas e alimentadas ao longo da vida” (2008:35) -, das dificuldades do percurso para a aquisição de competências interculturais, que, entre outras, implicam o descobrir de “riqueza” nas diferenças culturais e de “crescimento” no diálogo-negociação entre culturas, encontrando estas, na sensibilidade intercultural, o seu princípio e fim, como também nos encaminha, naturalmente, para a importância do papel da educação/formação no desenvolvimento de competências nesta área e, em particular, de todos os profissionais (independentemente do seu estatuto) envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, seja ele de nível de escolaridade primário/básico, secundário ou superior, presencial ou à distância (nas suas diferentes vertentes ou modalidades).

1.5. DAS COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS À PROMOÇÃO DA INTERCULTURALIDADE EM COMUNIDADES DE APRENDIZAGEM ONLINE

Não sendo demais lembrar Pierre Lévy, o “Ciberespaço” é como “[...] uma cidade virtual planetária em que a diversidade já é mais abundante do que nas físicas” (2003:199).

Sem dúvida, “a tecnologia criou novos contornos de interação social surgidos do espaço digital de comunicação (ciberespaço) suscetíveis de constituir novos cenários de aprendizagem”⁸ (Rego, M., Moledo, M., Caamaño, D., 2013: 69) e este novo contexto online, espaço de expansão de fronteiras sociais e culturais e de encontros multiculturais, trouxe consigo desafios para todos os quantos se encontram envolvidos no processo de ensino aprendizagem, forçando de alguma forma a um renovar da compreensão sobre as raízes culturais implicadas na comunicação e interações sociais. Como se afirma em Ribeiro & Aires, a propósito das *novas ecologias educativas* emergidas com a web 2.0., “Neste processo transformador, as metas educativas do Ensino Superior passam a incorporar as diversidades culturais e identitárias dos estudantes [...]” (2012: 6).

É, pois, neste sentido, que se defende agora que nos ambientes e modelos de educação à distância, em particular de eLearning, se encontra um terreno propício para a interpelação pedagógica intercultural dos seus atores educacionais (Bélisle, C., 2008: 4) e nos encontramos em jeito de salto de “trampolim” teórico-bibliográfico, na interseção entre eLearning e “Interculturalidade(s)” sobre a qual se debruça o presente capítulo.

1.5.1. POTENCIALIDADES E DESAFIOS INTERCULTURAIS NO ENSINO ONLINE

O recurso da tecnologia no ensino tem sublevado muitas questões não só do foro pedagógico mas também, entre outros organizacionais e sociais, e, sobretudo, provocado a emergência de novas abordagens, modelos pedagógicos e de aprendizagem.

⁸ Tradução livre da autora. No original: “Ciertamente, la tecnología ha creado nuevos entornos de interacción social surgidos del espacio digital de comunicación (ciberespacio) susceptibles de constituir nuevos escenarios de aprendizaje.”

A este propósito, no quadro da(s) Pedagogia(s) online, e dado tratar-se do pano de fundo e universo sobre os quais este trabalho se debruça, cabe a menção ao *Modelo Pedagógico Virtual*[®] da UAb que, de entre as suas pretensões fundadoras enquanto Universidade na rede, “inaugura um modo diferente de entender o ensino superior, fortemente dominado pela valorização da integração social e comunitária dos estudantes, do acompanhamento personalizado da sua aprendizagem e do respeito pelo contexto específico da experiência de vida de cada aluno” (Teixeira, A. M., em Pereira, A., [et al.], 2006: 5), assumindo como linhas norteadoras (da organização do ensino, do papel do estudante e do professor, entre outros): *a aprendizagem centrada no estudante; o primado da flexibilidade, o primado da interação e o princípio de inclusão digital.*

Tomando como referência este *Modelo Pedagógico Virtual*[®] e modelo de ensino a distância, de sustentação construtivista e de aprendizagem centrada no estudante, prosseguido pela UAb, é nalgumas das suas características que se acredita encontrarem-se refletidas, simultaneamente, duas das principais potencialidades e desafios para a promoção da comunicação e interações interculturais.

Para começar, *o potencial deste alicerça-se na interação que possibilita e na aprendizagem colaborativa* (Morgado, L., 2001:10). Nessa matéria, não são poucas as investigações que apoiam a ideia de que o trabalho colaborativo entre os estudantes é uma estratégia essencial de aprendizagem adequada a contextos de grande diversidade cultural, favorecendo a integração intercultural (Rego, M., Moledo, M., Caamaño, D., 2013: 75). Porém, como refere Robert Shuter, “apesar da colaboração virtual poder levar ao diálogo intercultural, e ser talvez precursora do diálogo, a colaboração carece muitas vezes de elementos dialógicos imprescindíveis tais como a empatia e ‘profunda compreensão’”⁹ (2012: 224), o que nos faz acautelar sobre o desafio, presente e futuro, como o é o de como promover o diálogo intercultural em ambientes virtuais de aprendizagem.

⁹ Tradução livre da autora. No original: “Although virtual collaboration may lead to intercultural dialogue, and perhaps is a precursor to dialogue, collaboration is frequently missing requisite dialogic elements like empathy and deep understanding.”

Intrinsecamente ligada com a primeira (característica) encontra-se a de construção de comunidades virtuais de aprendizagem. Encontrando, novamente, paralelismos nas reflexões de Robert Shuter sobre o diálogo intercultural virtual: “a literatura sobre o diálogo virtual intercultural é limitada mas a evidência sugere que este tem sido desafiado por muitos dos mesmos fatores que afetam o diálogo nas comunidades orgânicas”¹⁰(id., ibid.), acha-se que, pese embora as especificidades existentes, se pode transpor muito do que sobre o conceito de *Comunidade* de aprendizagem física-orgânica tem sido pressuposto e abarca (variáveis, fatores, etc.) para o sentido de comunidade de aprendizagem virtual/online. Desta forma, atribui-se significado às ideias semelhantes de Comunidade: de partilha um mesmo espaço-contexto e de interesses e objetivos comuns, de *proximidade afetiva, laços de sociabilidade estreitos, forte identidade, linguagem comum e sentimento de pertença* (Dortier, J. F., 2006: 82), às quais se acrescentam elementos de ensino-aprendizagem – de troca/compartilhamento de informações, experiências, aprendizagens e conhecimentos - e se associa o carácter de virtual, que nos remete para uma (con)vivência num dado ambiente online.

Considerada a sua construção fundamental para a motivação dos estudantes e conseqüente sucesso das aprendizagens “já que esta constitui ‘o veículo através do qual a aprendizagem online ocorre’” (Pallof & Pratt, 1999, cit. Morgado, L., 2001), esta releva-se o campo neutro, logo mais propício, onde o “individual” e o “coletivo” podem encontrar-se/convergir (e, conseqüentemente, um espaço fértil para a aposta na convivência e diálogo entre culturas) e, ao mesmo tempo, um dos aspetos críticos do ensino à distância, porquanto persistem, nesta construção, dificuldades, entre outras (v.g. associadas à assincronia da comunicação e interações online) na preparação dos atores educacionais para fazer face, entre outras, não só às múltiplas mudanças que as tecnologias aplicadas à educação têm provocado, como também aos contactos interculturais (com colegas, alunos, entre outros.), cada vez mais frequentes.

¹⁰ Tradução livre da autora. No original: “Literature on virtual intercultural dialogue is limited, but the evidence suggests that it is challenged by many of the same factors that affect dialogue in organic communities.”

1.5.2. PAPEL E FORMAÇÃO DO PROFESSOR NA MEDIAÇÃO ONLINE DAS DIVERSIDADES CULTURAIS

Se por um lado,

“são muitos os estudos [ver Gutiérrez Marín, 2009] que apontam para os benefícios deste tipo de ensino - mediado pelo computador – na aprendizagem dos estudantes, tais como o desenvolvimento de competências de maior complexidade ao nível de pensamento crítico, maior autonomia nas aprendizagens, colaborações mais efetivas e melhoria das competências sociais [Román, 2002]”,

e são reconhecidas as virtualidades de plataformas-ambientes digitais como o *Moodle*, no desenvolvimento do trabalho cooperativo, “são poucas as investigações que se debruçam sobre o que de bom pode trazer, nesta matéria, a formação dos professores”¹¹ (Rego, M., Moledo, M., Caamaño, D., 2013: 70).

Apesar disso, do pouco que se conhece em matéria de formação de professores para a diversidade (em ambientes e contextos presenciais), como afirmado pelos autores acima citados, sabe-se, por exemplo através do inquérito internacional TALIS, que reúne no livro *Educating teachers for diversity, meeting the challenge* (OECD, 2010) os resultados e as reflexões sobre o assunto, que, em 2007-08, em média, “47% dos professores manifestam uma alta ou moderada necessidade de formação profissional para o ensino em ambientes multiculturais” (Jensen, B., cap. 3. 2010: 63), vontades e necessidades essas que se aparentam revelar também muito evidentes para o ensino online, como mencionado em Rego, M., Moledo, M., Caamaño, D.: “Assim, pois, podemos afirmar que embora o nível de preparação em matéria de educação intercultural seja baixo, o “professorado” manifesta abertamente o seu interesse em formar-se em competências educativas para alunos cada vez mais diversos”¹²(op. cit., p. 68).

¹¹ Tradução livre da autora. No original: “Son muchas las investigaciones (ver Gutiérrez Marín, 2009) que se han centrado en el análisis de los beneficios que reporta la tecnología en el aprendizaje de los estudiantes: desarrollo de habilidades de alto orden de pensamiento crítico; mayor autonomía en el aprendizaje y colaboraciones más efectivas; y mejora de las habilidades sociales (Román, 2002). Sin embargo, son pocas las que avalan los beneficios que también pueden aportar a la formación del profesorado.”

¹² Tradução livre da autora. No original: “Así pues, podemos afirmar que si bien el nivel de preparación en materia de educación intercultural es todavía bajo, el profesorado manifiesta abiertamente su interés por formarse en la atención educativa a un alumnado cada vez más diverso.”

Com o que ficou dito, tendo em conta o cenário global de crescentes contactos multiculturais que a rede estimula e no quadro de uma *pedagogia online*, que exige “que o professor actue como facilitador do processo de aprendizagem, auxiliando o estudante a desenvolver capacidades metacognitivas, organizando a colaboração e estimulando a interacção na comunidade de aprendizagem” (Teixeira, A. M., em Pereira, A., [et al.], 2006: 11) parece bastante claro que o professor atual, particularmente aquele que se encontra integrado em instituições de ensino-aprendizagem à distância, é cada vez mais apelado a desempenhar, concomitantemente com todas as suas outras funções (nomeadamente as que à gestão tecnológica dizem respeito), a sua ação de “mediador intercultural” e de “promotor” da(s) Interculturalidades. Apelo esse que, como se sabe, se encontra acompanhado por vários desafios. Dentre estes poder-se-ão ilustrar alguns, como, por exemplo (muito embora não específicos ao elearning mas – percebidos dessa forma- abrangentes e adaptáveis a diferentes sistemas e processos de ensino-aprendizagem), os resumidos por Parrish & Linder-VanBerschot (2010:5):

O único desafio para provedores instrucionais é entender quais os comportamentos de aprendizagem são baseados em valores culturais profundamente arraigados, que não devem ser desafiados e quais os comportamentos são práticas mais superficiais que podem ser desafiados no sentido de promover a aprendizagem. Além disso, outros desafios incluem (a) aceitar que estratégias instrucionais baseadas em pesquisa também são baseadas na cultura e podem às vezes ser inadequadas, (b) saber quais as atividades instrucionais podem ser mais eficazes para um determinado grupo de alunos e (c) decidir como adaptar as estratégias instrutivas a situações interculturais e multiculturais. A literatura existente que pode ajudar a enfrentar estes desafios é crescente mas ainda limitada.¹³

A terminar esta parte de revisão de literatura, e dado o pendor algo exploratório e empírico de várias das investigações sobre a temática que nos ocuparam nestas poucas páginas (em particular deste último capítulo), impõe-se concluir com uma interrogação: não será mesmo mais elucidativo, para a compreensão dos processos, mecanismos e

¹³ Tradução livre da autora. No original: “The unique challenge for instructional providers is to understand which learning behaviors are based on deeply entrenched cultural values that should not be challenged and which behaviors are more superficial practices that can be challenged for the sake of promoting learning. In addition, other challenges include (a) accepting that research-based instructional strategies are also culture-based and may be at times inappropriate, (b) knowing which instructional activities will be most effective for a particular group of students, and (c) deciding how instructional strategies should be adapted in cross-cultural and multicultural situations. The existing literature that will aid in addressing these challenges is growing but still limited.”

instrumentos de comunicação intercultural virtual, procurarmos compreender e debruçarmo-nos antes de mais nos contextos concretos de ensino-aprendizagem, nas interações desenvolvidas em comunidades de aprendizagem online existentes e mediante as experiências vividas pelos seus atores?

2. METODOLOGIA DE ESTUDO

A parte dois do presente trabalho encontra-se dividida em cinco momentos (correspondentes a algumas das etapas pelas quais o processo de construção do projeto passou e se desenvolveu): 2.1. De enquadramento do percurso metodológico seguido no desenvolvimento da investigação; 2.2. De descrição do objeto de estudo – o universo da população, os critérios e amostra -; 2.3. De apresentação dos instrumentos de recolha de dados utilizados – inquérito por questionário online-; 2.4. Que visa esclarecer os procedimentos seguidos na construção e administração dos inquéritos por questionário e, por fim, o ponto 2. 5. Que apresenta a proposta de estrutura da análise de dados.

A opção, de subdivisão desta parte do trabalho, foi pensada de forma a tornar a sua leitura a mais clara possível.

2.1. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO

Uma investigação é, por definição, algo que se procura. É um caminhar para um melhor conhecimento e deve ser aceite como tal, com todas as hesitações, os desvios e as incertezas que isto implica.

(Quivy&Campenhoudt, 1992:29)

Neste capítulo, propõe-se a contextualização e explicitação da conceção da problemática assim como do percurso e quadro metodológico adotado.

Primeiro, a problemática que consubstanciou o ponto de partida para a investigação e subsequente projeto.

Constatou-se, através de diferentes observações participantes (quer- sobretudo- pessoal, quer através professor(a)), que no decorrer de diversas atividades das UC's, em diferentes cursos da Universidade Aberta, têm surgido algumas incompreensões e certos problemas na gestão da comunicação e da interação entre professores, colaboradores e alunos/estudantes de nacionalidade portuguesa e alunos/estudantes de outras nacionalidades, nomeadamente alunos originários dos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa e do Brasil. Tais embaraços conjuntos, que podem ser assumidos em termos de linguística (mas não apenas) - pelo uso de expressões “naturalmente”¹⁴ imbuídas de

¹⁴ As aspas inseridas nestes parágrafos e tópico são da minha autoria e relevam do carácter polémico ou incerto do termo utilizado.

“culturalidade” local e nacional- aparentam levar à formação de desentendimentos/constrangimentos, interpretações erróneas, inter-relações tensas, sentimentos de rejeição que, em casos extremos, se concretizam em desistências/abandonos, parciais ou totais, do percurso de aprendizagem iniciado na Universidade Aberta (Portugal).

Por entre diferentes causas/origens das incompreensões, acreditou-se poderem esconder-se fatores de ordem cultural – estereótipos, preconceitos, diferentes perceções, memórias, valores, sentido de humor, ... - implícitos na linguagem verbal escrita, inerentes à comunicação interpessoal, cuja assincronia, *ex-libris* do eLearning, que porventura contribuirá para o empolar das diferenças (sexuais, sociais, nacionais, étnicas, regionais, entre outras) e fazer sobressair formas de não identificação cultural ou individualmente ressentidas enquanto discriminatórias. Tal(ais) situação(ões), aparenta(m) colocar problemas aos professores na gestão da sua UC (e talvez, também, aos Coordenadores de Departamentos ou Cursos, aos Técnicos e outros profissionais da UAb), nomeadamente na gestão da dinâmica de grupo, na moderação e na explicitação dos objetivos curriculares e, aos estudantes, no que concerne, entre outros, a sua integração e motivação, afetando o bom decorrer das atividades e, conseqüentemente, o próprio processo de ensino-aprendizagem.

O problema identificado partiu, igualmente, do pressuposto que qualquer modelo pedagógico ou sistema educativo, seja ele presencial ou à distância, em b-learning ou eLearning, assenta na comunicação e acalenta uma aprendizagem de partilha¹⁵, entre outros, de sentimentos, valores, hábitos, usos e costumes.

Para além do exposto, acresceram na solidificação da problemática, a leitura:

- Por um lado, de alguns quadros - sobre estudantes da UAb residentes em “qualquer parte do mundo”- incluso em documento *Universidade Aberta -Factos & Números 2011-2012*¹⁶ disponibilizado no seu portal que, pese embora alguma desatualização da informação, a observação inicial feita “que os estudantes da UAb são na sua quase

¹⁵ Partilha essa que se torna mais difícil em contexto de Andragogia.

¹⁶ <http://www.uab.pt/web/guest/uab/uab-em-numeros/dados-estatisticos-2011-2012>

totalidade trabalhadores-estudantes, de nacionalidade portuguesa e residentes em Portugal” (p.5) e o pouco peso que representam os estudantes não nacionais – 587- na totalidade de inscritos em cursos formais – 7 943 -, revelam, no entanto, alguma diversidade na origem geográfica dos seus estudantes, como se poderá verificar através dos dados abaixo:

QUADRO 2.1. 1 – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS ESTUDANTES DA UAB POR CONTINENTE

Estudantes da UAb residentes em “qualquer lugar do mundo”

Distribuição geográfica por continente Os países são elencados por ordem decrescente de número de estudantes	1º Ciclo	2º Ciclo	3º Ciclo	Total	Distribuição percentual
África Angola, Moçambique, Cabo Verde, São Tomé e Príncipe, Egipto, Guiné, Israel, Líbia, Malawi, República Unida da Tanzânia	442	38	5	485	70,50%
América Brasil, Estados Unidos, Canadá, Argentina, Chile	9	18	10	37	5,40%
Ásia e Oceânia Macau, Japão, Timor Leste	11	1		12	1,70%
Europa (excepto Portugal) Suíça, Luxemburgo, Alemanha, França, Espanha, Bélgica, Países Baixos, Reino Unido, Áustria, Itália, Croácia, Hungria, Suécia, Andorra, Chipre, Islândia, Lituânia, Polónia, Roménia	125	27	2	154	22,40%
Total	587	84	17	688	100,00%

Fonte: RAIDES 2011/2012]

- Por outro lado, as afirmações em páginas do portal da UAb¹⁷ que “Entre as atividades realizadas em África destacam-se os projetos de cooperação entre a Universidade Aberta e os PLOP, destinados a colmatar as necessidades locais em termos de educação formal e de aprendizagem ao longo da vida, como é o caso de Cabo Verde, Angola e Moçambique. Este tipo de cooperação tem vindo a aumentar, sendo crescente, tanto o número de estudantes, oriundos desses países, que se inscrevem em cursos formais da UAb (...)”, assim como os projetos e iniciativas que demonstram que “A Universidade Aberta (UAb) tem, desde sempre, promovido a mobilidade de estudantes e, sobretudo a partir de 2011, desenvolvido a mobilidade virtual, em contexto europeu e com universidades da América Latina”.

¹⁷ <http://www.uab.pt/web/guest/organizacao/servicos/gcri/internacional/cooperacao-internacional>, http://www2.uab.pt/newsletter/new_detail.php?id=667

Com base nestas inferências, principalmente resultantes do cruzamento de observações participantes, considerou-se, pois, que a situação podia constituir-se problema-problemática e que este(a) recaía do foro pedagógico, passível de delineamento de propostas, de implementação de ações e/ou procedimentos de melhoria da comunicação/convivência/relacionamento intercultural, junto dos atores sociais envolvidos.

Assim, e tratando-se de um projeto em *Pedagogia do eLearning*, com incidência sobre uma realidade concreta e de um fenómeno de grande complexidade, as exigências de compreensão e ação sobrepõem-se às de simples medição, descrição ou comparação, defendendo-se, também pelo propósito, características e especificidades do projeto, o recurso a uma estratégia metodológica de estudo de caso¹⁸ com a adoção de técnicas de investigação mistas. Assume-se, pois, aqui, a perspetiva que “No estudo de caso, tal como a expressão indica, examina-se o ‘caso’ (ou um pequeno número de ‘casos’) em detalhe, em profundidade, no seu contexto natural, reconhecendo-se a sua complexidade e recorrendo-se para isso todos os métodos que se revelem apropriados [Yin, 1994; Punch, 1998; Gomez, Flores & Jimenez, 1996]” (Coutinho, C. P. & Chaves, J. H., 2002: 223), como também se considera não se tratar “ ‘de uma metodologia específica, mas uma forma de organizar dados preservando o carácter único do objecto social em estudo’ (Goode & Hatt, 1952, citado em Punch, 1998: 150) ” (id., ibid.), esperando-se poder com este “sugerir-se pistas para a investigação futura” (op. cit., p. 232).

Por fim (ressalvando a ideia que o desenho linear ou compartimentado, de passos dados como aquele que descreve, não representa, cabalmente, o processo vivido e próprio a qualquer investigação social), uma vez constituído o problema-problemática e definido o quadro metodológico, seguiu-se o traçar dos objetivos gerais que nortearam a presente investigação-projeto:

¹⁸ Segundo Carmo & Ferreira (2008): “Yin [1988] define estudo de caso como uma abordagem empírica que: investiga um fenómeno actual no seu contexto real; quando, os seus limites entre determinados fenómenos e o seu contexto não são claramente evidentes; e no qual são utilizadas muitas fontes de dados”

- Reconhecer a necessidade da compreensão de diferenças culturais existentes na comunicação e interações em situação de elearning na UAb através da identificação de ocorrências, preconceitos e/ou estereótipos, fontes de desentendimento ou de constrangimento cultural;
- Contribuir para reforçar a importância da integração de diálogo intercultural no processo de ensino-aprendizagem em eLearning na UAb;
- Complementar iniciativas já existentes para uma melhor comunicação e convivência intercultural, necessárias no âmbito das interações assíncronas em diferentes cursos na Universidade Aberta;
- Propor estratégias/ações/ferramentas/instrumentos que possam servir de “ponte” para uma melhor comunicação entre diferentes “culturas” consideradas.

2.2. OBJETO DE ESTUDO

Pelo que ficou explícito em capítulo anterior, a delimitação do objeto de estudo surge pela própria natureza da problemática da investigação-projeto em curso. Uma vez encontrado o problema foi, pois, possível definir como campo de pesquisa: a comunicação intercultural praticada online, mais precisamente, em contexto de eLearning.

Este (campo de pesquisa) definido, procedeu-se ao apuramento do objeto de investigação com recurso a três principais critérios: espacial, temporal e população.

Pelo carácter de projeto, a circunscrição espacial da observação – o universo - revelou-se igualmente evidente: as Universidades Abertas e, mais concretamente, a Universidade Aberta (Portugal). Menos claros, porém, e não isentos de condicionantes diversas, se apresentaram os exercícios de delimitação da população alvo e do tempo-período a ser considerado.

Partindo do universo UAb e dos objetivos gerais delineados foi pensado, inicialmente, fazer incidir a observação sobre os estudantes dos PLOP, coordenadores de curso, docentes/tutores/formadores (incluindo, pelo seu papel integrador e inicial, moderadores de Módulo de Ambientação Online), colaboradores administrativos, da universidade e, de forma a complementar a observação e compreender mais

aprofundadamente as dimensões da problemática, incluir no estudo ¹⁹ alguns investigadores do CEMRI - *Centro de Estudos das Migrações e Relações Interculturais* -, tendo-se esta restringida, no final, após reflexão e devida ponderação (nomeadamente, de abrangência e representatividade) mas também por motivos de ordem institucional-organizacional e, outros, associados aos instrumentos e procedimentos online, aos estudantes e aos coordenadores de curso (também estes docentes).

Relativamente à questão temporal, o problema colocou-se sobretudo na definição da população alvo dos estudantes - os inscritos e matriculados no ano letivo 2014-2015? Os ex-estudantes, que concluíram o curso, por exemplo, em 2014? Os que se encontram a iniciar, que estão a meio ou os que estão a concluir o curso? -, mas também na listagem dos cursos, e conseqüentemente, dos respetivos coordenadores, a funcionarem em 2014.

Por questões práticas – nomeadamente a dificuldade no contacto com ex-estudantes -, foi decidido inquirir os estudantes a frequentar um curso – quer do 1º, 2º ou 3º e dos diversos departamentos – na UAb, na data da realização do questionário.

Concluindo, foram definidos: como objeto de estudo, a comunicação intercultural no eLearning; como universo, as universidades abertas - Universidade Aberta (Portugal); como população alvo (e respetiva amostra), os estudantes dos PLOP que, no ano letivo de 2014-2015, se encontravam a frequentar, nos diversos departamentos, o 1º, 2º ou 3º ciclos de estudo, os coordenadores de curso-docentes de todos os departamentos, dos 1º e 2º ciclos e responsáveis por *Módulo de Ambientação Online*, da UAb.

2.3. INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Com base no enquadramento, percurso e estratégias metodológicas – de projeto e estudo de caso – escolhidos e próprios a um contexto de eLearning, foram adotadas algumas técnicas de investigação que, embora com tentativa de prevalência pela utilização das de natureza qualitativa, se caracterizam como mistas, tendo sido estas as principais: a observação participante (sem registos sistematizados), a pesquisa

¹⁹ v. Apêndice 1

documental e a construção e administração online de inquéritos por questionário semiestruturados.

A pesquisa documental e subseqüentes leituras procederam-se quer no início do projeto, a título exploratório da problemática, quer ao longo do mesmo, de forma a estabelecer o seu quadro teórico, no qual a temática do projeto se insere, e, assim substanciar e assegurar a qualidade da problematização: como contribuir para a melhoria da comunicação intercultural em contexto de eLearning na UAb.

Como observação e tentativa de melhor compreensão da realidade vivida pelos principais atores sociais, construíram-se e administraram-se, na/pela ferramenta *Google Form*, dois inquéritos por questionário online, um - com prevalência de questões abertas, com intuito (dada a estratégia metodológica de estudo de caso escolhida) de garantir, qualitativamente, o máximo de informação e de elementos para reflexão – dirigido aos coordenadores de curso²⁰ e, outro – mais estruturado, essencialmente pela sua aplicação mais prática - a estudantes de nacionalidade não portuguesa²¹.

Por fim, uma nota sobre a análise dos dados obtidos pelos questionários (em particular das respostas às questões abertas). Para esta, para além de ter sido empreendida uma análise quantitativa, e por ter sido considerado importante a manutenção do dito o mais fielmente possível, recorreu-se a um exercício de interpretação-sintetização das ideias transmitidas assim como à transcrição de respostas dadas que se pensaram (mediante processo de filtragem) pertinentes para os objetivos e espírito do trabalho encetado e que se esperam (visando a exploração de vias de melhoria das relações interculturais) compreensivos dos conhecimentos, opiniões e perceções sobre a comunicação e interações entre coordenadores-docentes e estudantes não nacionais (e, em particular, estudantes dos Países de Língua Oficial Portuguesa) da UAb.

²⁰ v. Apêndice 2

²¹ V. Apêndice 3

2.4. PROCEDIMENTOS

Como em qualquer investigação social ou outros estudos, existem cuidados a ter em conta ao longo do processo (por exemplo, na construção dos instrumentos ou na recolha, análise e apresentação de dados/resultados), sendo os maiores aqueles que dizem respeito à Validade (neste caso sobretudo Interna já que, num primeiro momento, não se alvitra a possibilidade imediata de generalização dos resultados) e à Fiabilidade/Confiabilidade.

No tocante a validade interna, a garantia de “correspondência entre os resultados e a realidade” (Carmo & Ferreira, 2008: 236) foi, em todos os passos dados, assegurada, entre outras: por um exercício autocrítico e de verificação contínuos; pelo cruzamento de diferentes fontes e dados; pelo recurso à experiência e conhecimento de investigadores/protagonistas privilegiados e especializados na matéria/problemática – validação, esta, concretizada, por exemplo, na construção dos inquéritos por questionário; e por uma postura honesta e de procura de escuta atenta e ativa.

A Fiabilidade/Confiabilidade encontrar-se-á assegurada através: da clareza na descrição de todos os passos dados ao longo do projeto - finalidades, objetivos, métodos, escolha e administração das técnicas de recolha de dados -; de rigor na construção, aplicação de todos os instrumentos utilizados e na elaboração de guia; e, de uma partilha transparente das intenções, processo e resultados obtidos.

Como fica tácito pelo exposto, mas ainda assim merecedor de ênfase, o trabalho em curso pautou-se pela observância de princípios éticos (Carmo & Ferreira, *ibid*, 283), nomeadamente o de garantir a confidencialidade da informação obtida.

Para além destes cuidados, de carácter geral, outras precauções sobrevieram, por exemplo, na escolha de uma amostra representativa, na formulação, redação (a validade nesta fase da elaboração do questionário foi controlada mediante a realização de pré-testes) e aplicação dos questionários online pensados ou na escolha de indicadores, variáveis, critérios, categorias, etc., válidos e fidedignos na/para a análise dos mesmos e da pesquisa documental.

Embora todos eles se encontrem bem identificados em literatura sobre metodologias e técnicas de investigação social, acresce dizer-se que se manteve sempre presente na implementação e desenvolvimento de projeto, uma atitude aberta e flexível, a consciência da subjetividade de todos os intervenientes e das condições existentes para a recolha de informação, e em consequência um cuidado acrescido na criação de mecanismos de filtragem mas, também, de proximidade com a realidade, contexto e situações, e de tentativa de adaptação/adequabilidade (mantendo-se presente o rigor científico necessário) de procedimentos e técnicas em ambiente digital.

Para finalizar, parece revelar-se de grande importância, deixarem-se aqui duas notas. Por um lado, sublinhar a inexistência, em virtude do procedimento aplicado - totalmente online -, de efetivo controlo na disseminação e condições de realização (administração e resposta) dos inquéritos. O *link* aos inquéritos foi partilhado a um coordenador, que, por sua vez, partilhou a outros e, estes, aos estudantes. Por outro, referir o dilema surgido, no decorrer da análise dos dados, entre a opção pela riqueza da informação ou pelo respeito pelo anonimato dos inquiridos-confidencialidade dos dados obtidos, que implicou ponderação e subsequente escolha, sempre que surgida, pela manutenção da confidencialidade.

2.5. ESTRUTURA DE ANÁLISE DE DADOS

A análise, que se apresenta na parte quatro, subdivide-se em dois capítulos distintos correspondentes às recolhas de dados obtidos através de inquérito por questionário aos coordenadores de curso e de inquérito aos estudantes não nacionais.

Em relação ao primeiro conjunto de dados, a auscultação da opinião e perceção, realizada no período compreendido entre maio e julho de 2014, mediante inquérito por questionário aplicado online, aos coordenadores de curso, dispôs-se a responder aos seguintes objetivos específicos: Identificar perceções relativas à importância de se potenciar a sensibilização intercultural nos profissionais da UAb; Reconhecer fases/áreas de maior preocupação intercultural no exercício da função de docente; Compreender constrangimentos/desafios, de ordem (inter)cultural, na comunicação e interação online;

Identificar a origem/foco dos problemas/choques (inter)culturais; Reunir exemplos de boas práticas e/ou sugestões de melhoria para a comunicação/interação intercultural online.

O questionário²² contou com um total de 16 perguntas, agrupadas, excluindo a identificação dos coordenadores inquiridos, por quatro conjuntos de tópicos-pontos que correspondem aos indicadores encontrados.

A análise, gráfica e de conteúdo, parte da quantificação e identificação das ideias-chave recolhidas nos inquéritos respondidos, que se apresentam com a seguinte estrutura:

3.1. Opinião, percepção e experiência(s) dos coordenadores de curso

3.1.1. Caracterização/perfil das turmas;

3.1.2. Percepção de diferenças no contacto e inter-relacionamento com a UAb:

3.1.2.1. Contacto dos estudantes não nacionais com o *modelo pedagógico virtual*;

3.1.2.2. Relação com os diferentes interlocutores-intervenientes e vice-versa;

3.1.3. Identificação de dificuldades/constrangimentos:

3.1.3.1. Problemas/dificuldades específicos por parte de estudantes dos PLOP;

3.1.3.2. Ocorrências de choque/tensão/conflito cultural

3.1.4. Gestão pedagógica, práticas e sugestões

3.1.4.1. Gestão pedagógica do processo ensino-aprendizagem em ambientes multiculturais;

3.1.4.2. Momento/fase, do processo de eLearning-UAb, que mereça uma atenção mais cuidada em relação às diferenças culturais;

3.1.4.3. Sensibilidade/Competência Intercultural;

3.1.5. Sugestões de gestão da multiculturalidade e melhoria da comunicação-interações interculturais

3.1.6. Observações

Por questões estratégicas e de manutenção da riqueza dos conhecimentos, opiniões e experiências partilhados, preferiu-se (em alguns casos) a transcrição *ipsis verbis*, de partes ou na íntegra, das respostas dadas.

²² V. Apêndice 2

O Inquérito por questionário aos estudantes não nacionais – dirigido em particular a estudantes dos PLOP – Países de Língua Oficial Portuguesa – primordialmente do 1º e 2º ciclos de estudo, igualmente disseminado online (através dos coordenadores de curso-docentes) e no mesmo período acima considerado – entre maio e junho de 2014 – teve por base os objetivos seguintes: Identificar percepções dos estudantes relativas à interação/comunicação intercultural na UAb; Discernir diferenças culturais dos estudantes inquiridos na sua representação social dos intervenientes no/e do processo de e-aprendizagem na/da UAb; Apurar quais as principais dificuldades de ordem (inter)cultural dos Estudantes dos Países de Língua Oficial Portuguesa com a/na UAb; Identificar quais as áreas/sectores organizacionais considerados pelos estudantes dos PLOP como mais problemáticos na comunicação intercultural; Reunir sugestões de melhoria para a comunicação/interação intercultural online.

O inquérito, também de opinião e percepção, abrangeu 10 questões, na sua maioria semifechadas mas, contemplando, também, perguntas abertas. À semelhança do inquérito por questionário aos coordenadores(as) de curso, foram criados indicadores, aos quais se fizeram corresponder as questões colocadas no inquérito e que, na estrutura de apresentação dos dados e sua respetiva análise, se traduzem pelos seguintes pontos ou subcapítulos:

3.2. Opinião, percepção e experiência(s) dos estudantes

- 3.2.1. Caracterização de experiência intercultural na UAb;
- 3.2.2. Percepção de diferenças culturais;
- 3.2.3. Identificação de áreas/setores considerados obstáculos nas interações interculturais virtuais;
- 3.2.4. Levantamento de dificuldades particulares ao nível da comunicação-interação intercultural virtual;
- 3.2.5. Identificação de apoios procurados;
- 3.2.6. Percepção do papel promotor de interculturalidade(s) do modelo virtual de aprendizagem da UAb;
- 3.2.7. Percepção de existência de distância cultural, choque cultural e /ou de preconceito;
- 3.2.8. Sugestões de promoção da comunicação-interação intercultural virtual na UAb;
- 3.2.9. Observações

3. ANÁLISE DE RESULTADOS

3.1. OPINIÃO, PERCEÇÃO E EXPERIÊNCIA DOS COORDENADORES DE CURSO

Aos questionários partilhados online, que pretendiam auscultar e reunir opiniões, percepções e experiências dos coordenadores de curso, sobre comunicação e interações interculturais virtuais em contexto de eLearning na UAb, responderam – num universo de 39 coordenadores, segundo levantamento feito em 2013-2014 - um total de 12 coordenadores de curso, que se encontram abaixo identificados por departamentos, ciclos de estudo e cursos.

TABELA 3.1. 1 – IDENTIFICAÇÃO DOS COORDENADORES INQUIRIDOS

DEPARTAMENTO	COORDENADORES/DOCENTES POR DEPARTAMENTO	CICLO DE ESTUDOS	CURSOS
DEED	4	1º	Educação
		2º	Pedagogia do Elearning;
			Comunicação Educacional Multimédia
			Módulo de Ambientação
DCSG	2	2º	Gestão
			Relações Interculturais
DCeT	2	1º	Informática
		2º	Estatística, Matemática e Computação
DH	4	1º	Estudos Artísticos
			Ciências da Informação e da Documentação
			Estudos Europeus
			Línguas Aplicadas

Legenda: DEED – Departamento de Educação e Ensino à Distância; DCSG – Departamento de Ciências Sociais e Gestão; DCeT – Departamento de Ciências e Tecnologia; DH -Departamento de Humanidades)

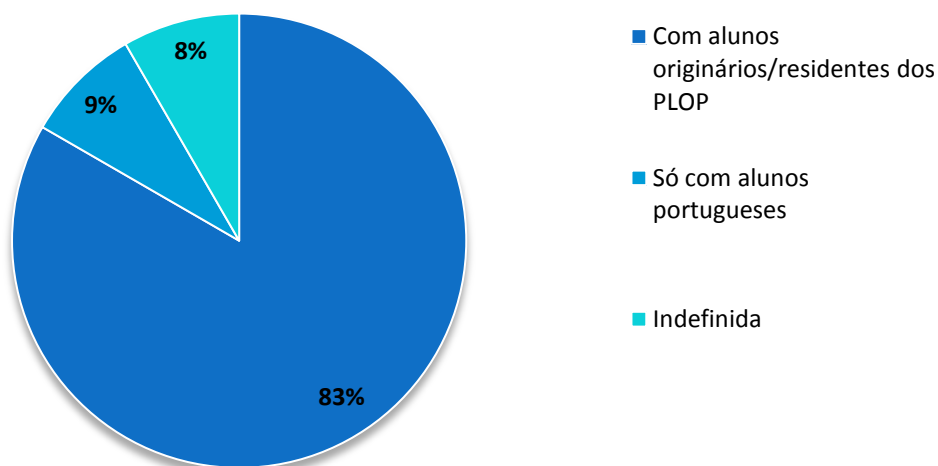
Conforme informação obtida em plataforma da UAb²³, todos os departamentos se encontram representados e contemplados o 1º e 2º ciclo de estudo.

De grande interesse para o projeto em desenvolvimento foi, igualmente, a participação de coordenador-docente responsável por Módulo de Ambientação Online, cujas opiniões, apreciações, perceções e sugestões foram globalmente incluídas na presente análise, à exceção (por não se encontrar inserido/identificado em qualquer um destes) das discriminadas por ciclos de estudo.

3.1.1. CARACTERIZAÇÃO/PERFIL DAS TURMAS

Com o objetivo de se tecer um quadro mais concreto de identificação das perceções relativas à necessidade e importância de se potenciar a sensibilização intercultural nos profissionais da UAb, foram lançadas questões abertas sobre o perfil e eventual tendência, evolução ou transformação do mesmo – no que diz respeito à homogeneidade/heterogeneidade em termos de nacionalidade/naturalidade e/ou de monoculturalidade/multiculturalidade –, das turmas coordenadas e/ou com as quais os coordenadores-docentes têm interagido.

GRÁFICO 3.1. 1 – CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL DAS TURMAS

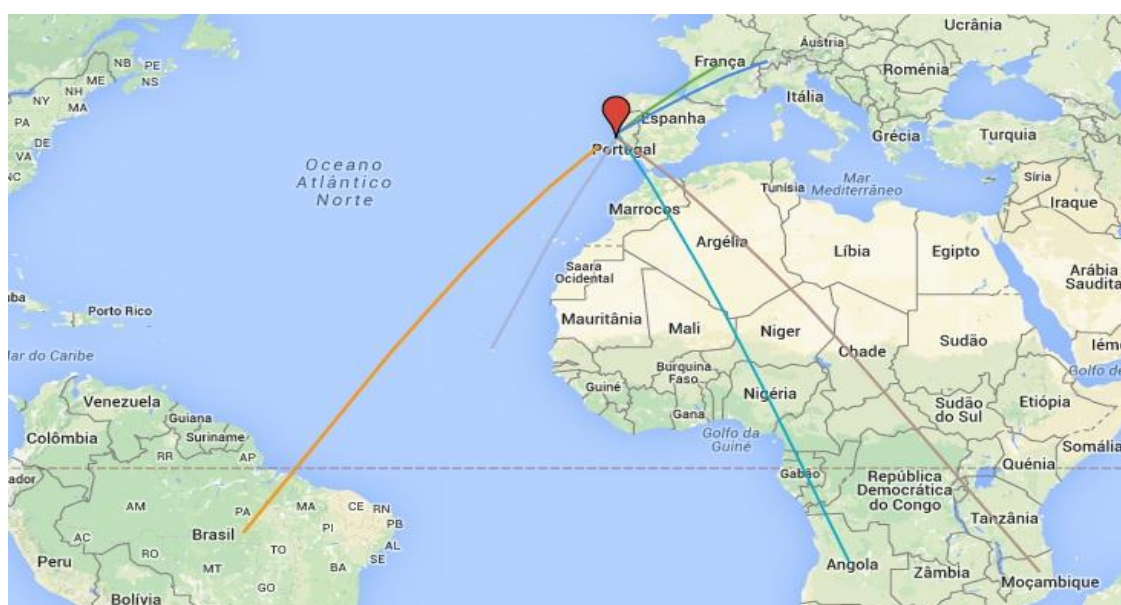


Legenda: Indefinida – sob esta categoria consideram-se as respostas que não permitiram a caracterização da(s) turma(s).

²³ <http://www.uab.pt/web/guest/organizacao/departamentos>

Embora não perentórios quanto a considerarem (classificarem) as turmas que coordenam, ou com as quais interagem, de homogêneas ou heterogêneas, todos (à exceção de dois inquiridos) afirmam ter, entre um e alguns, estudantes originários ou residentes dos PLOP, nomeadamente de Angola, Brasil (segundo um coordenador, em maior número), Cabo Verde e Moçambique.

MAPA 3.1. 1 – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS ESTUDANTES POR ORIGEM/RESIDÊNCIA

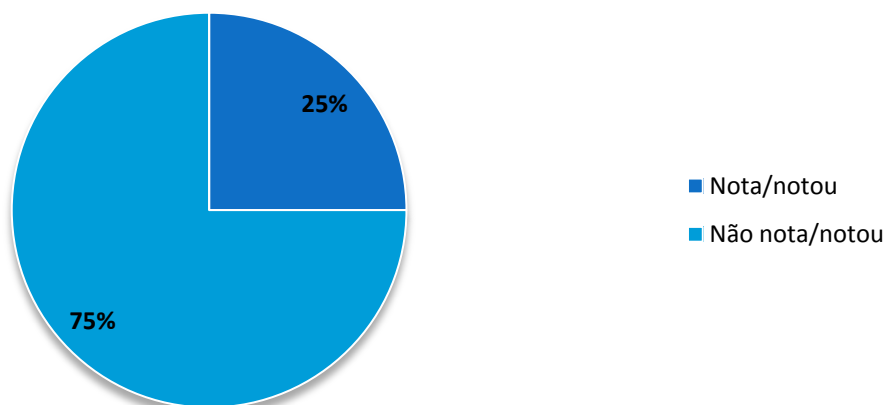


Google my maps - <https://www.google.com/maps/>

O(a) coordenador(a) que respondeu que as suas turmas são constituídas apenas por estudantes portugueses, refere, no entanto, o carácter heterogêneo das mesmas como reflexo das diferenças culturais regionais do país.

No que diz respeito à tendência, evolução ou transformação no perfil das turmas (GRÁFICO 3.1.2), a maioria (nove em 12) respondeu que não nota/ tem notado qualquer alteração particular na sua caracterização.

GRÁFICO 3.1. 2 - PERCEÇÃO DE ALTERAÇÃO NA CARACTERIZAÇÃO DAS TURMAS



Dentre as respostas afirmativas – de dois coordenadores/professores do 2º ciclo e um do 1º, destacam-se as razões indicadas, para qual/quais e em que momento e/ou contexto associam essa mudança:

- “ Virtualização da instituição, conhecimento e credibilidade internacional da instituição e maior difusão dos cursos a nível internacional”;
- “Nos últimos dois anos tem-se registado maior procura do curso por alunos de outras nacionalidades, em especial do Brasil”;
- “De há cerca de dois ou três anos para cá, tem-se notado essa tendência por se encontrarem a residir noutros países e/ou por serem luso-descendentes.”

3.1.2. PERCEÇÃO DE DIFERENÇAS NO CONTACTO E INTER-RELACIONAMENTO COM A UAB

Aos coordenadores, foram colocadas questões sobre a sua percepção de diferenças no contacto e inter-relacionamento dos estudantes – primeiro, relativo aos estudantes estrangeiros no geral e, segundo, aos estudantes dos PLOP - com a UAb –, uma²⁴ respeitante ao contacto com o *Modelo Pedagógico Virtual*[®] e outra²⁵ às interações e

²⁴ Apêndice 3, questão 2.1.

²⁵ Ibid., q. 2.2.

relacionamento entre os estudantes e os diferentes interlocutores-intervenientes da UAb (secretariado, docentes, tutores, colegas, etc.).

Dadas as coincidências e/ou remissões nas respostas dadas relativamente aos dois grupos de estudantes – estrangeiros e dos PLOP- (separados no questionário, como acima referido), optou-se por reunir a informação obtida, numa análise conjunta, em dois pontos.

3.1.2.1. Contacto dos estudantes não nacionais com o modelo pedagógico virtual

No que concerne a opinião dos coordenadores-professores, sobre o contacto dos estudantes não nacionais (estrangeiros/dos PLOP) que integram as turmas virtuais, as respostas dadas afirmam que a maioria se divide, entre não pressentirem a existência de grandes, ou mesmo nenhuma, diferenças particulares entre os estudantes portugueses e não nacionais, no seu contacto com o *Modelo Pedagógico Virtual*[®] (MPV) e, acharem, pelo contrário, que os estudantes, em particular dos países africanos, denotam maiores dificuldades.

GRÁFICO 3.1. 3 - CONTACTO COM O MPV

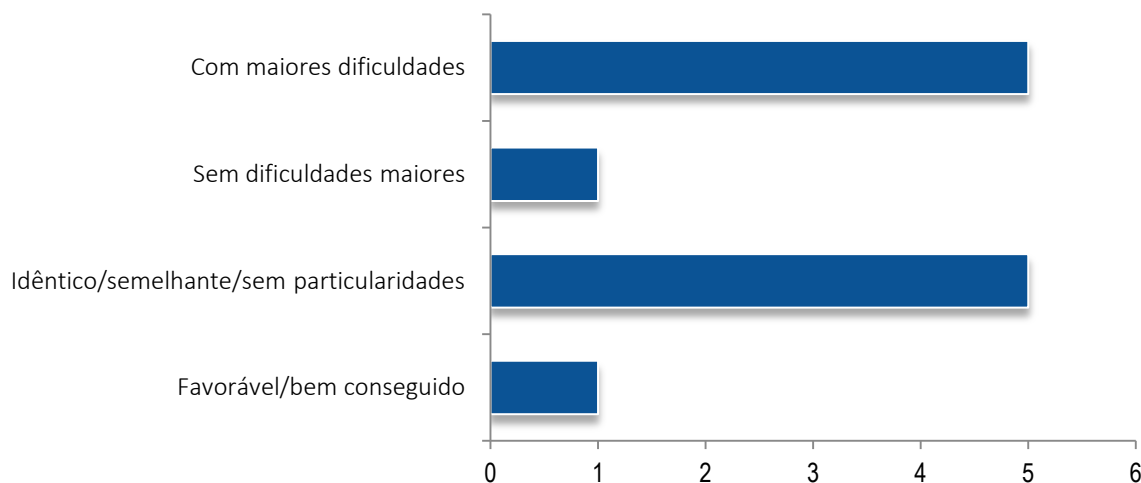
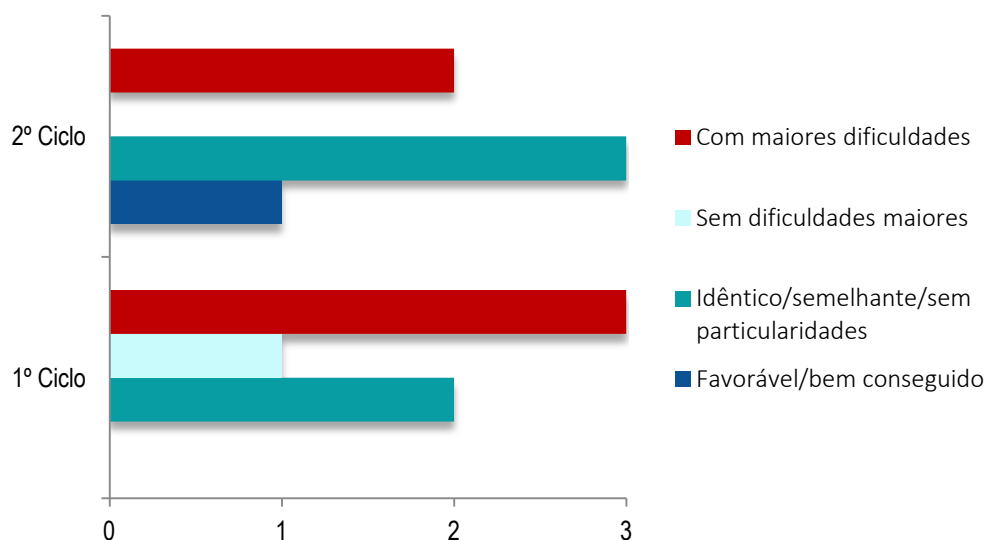


GRÁFICO 3.1. 4 - CONTACTO DOS ESTUDANTES NÃO NACIONAIS COM O MPV (POR CICLO DE ESTUDOS)



Como razões apontadas para a manifestação de dificuldades por parte de estudantes dos PLOP (de países africanos) foram referidas:

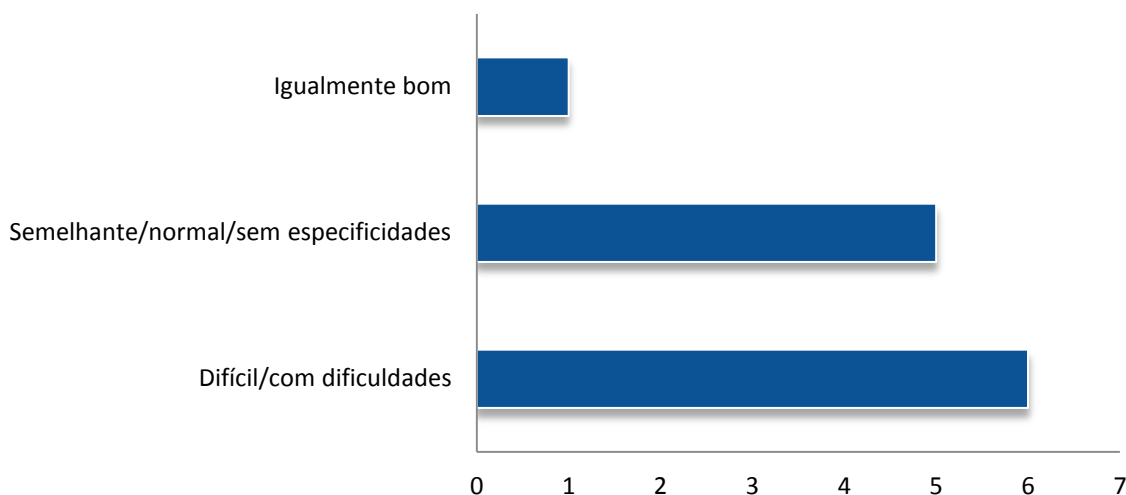
- Limitações técnicas, tais como a insuficiência de largura de banda ou acesso à internet (sendo difícil, porém, segundo coordenador(a), “tirar ilações sobre, por exemplo, a fraca participação nos fóruns”),
- Menos competências de literacia digital que implica com o seu desempenho global e problemas que se devem ao contexto “*em que se encontram nos seus próprios países*”.

Ainda neste ponto – contacto dos estudantes estrangeiros/dos PLOP com o MPV da UAb – foi considerado, por dois coordenadores(as), o papel integrador do Módulo de Ambientação Online .

3.1.2.2. Relação com os diferentes interlocutores-intervenientes e vice-versa

Como ilustrado (Gráfico 3.1. 5), grande parte dos inquiridos (seis de 12) considera que as relações, dos estudantes em questão com os diferentes interlocutores-intervenientes da UAb e vice-versa, são difíceis ou ocorrem com algumas dificuldades.

GRÁFICO 3.1. 5 – INTER-RELACIONAMENTO



Dos seis coordenadores que, segundo a sua apreciação, manifestaram a existência de dificuldades de/no inter-relacionamento, três - com uma alusão ao contacto com docentes e duas sem referência a nenhuns em particular-, associaram dificuldades ao nível dos serviços administrativos- secretariado.

As dificuldades mencionadas, dizem respeito a:

- Dificuldades na escrita e compreensão das mensagens escritas (estudantes africanos);
- Descontinuidade na resolução das questões em consequência de desfasamento temporal das comunicações;
- Dificuldade no pagamento das inscrições e outros processos;
- Maior sentimento de insegurança dos estudantes não nacionais, “Como se a distância física fosse mais distante (...) A insegurança advém das experiências anteriores, das instituições com sala de aula presencial, que permitem que, por exemplo, quando existe uma situação problemática, esta possa ser resolvida indo aos secretariado”;
- Problemas em alguns trabalhos de grupo (queixas de colegas quanto aos seus contributos).

De realçar, ainda neste ponto, um caso contrário, de facilidade de relacionamento institucional entre coordenador(a) e estudantes não nacionais, em virtude das “formas de tratamento que são quase sempre mais protocolares e formais” assim como pela forma afetiva com que estes estudantes (africanos) se relacionam com coordenador(a), docentes e membros do secretariado, para além de algumas apreciações partilhadas, quanto ao inter-relacionamento dos estudantes estrangeiros/dos PLOP (nomeadamente, dos países africanos):

- “ A situação é semelhante agravada por questões e referências culturais”;
- “Apenas nestes estudantes africanos se pode notar a diferença, mais nenhum estrangeiro, excepto quando este o refere, é que se percebe o local e a origem do mesmo”;
- “ Em trabalhos de grupo, por vezes, os colegas queixam-se da qualidade dos seus contributos. Alguns são particularmente afetivos no seu contacto com a coordenação e com os docentes. Por vezes, têm dificuldade em inscrever-se nos prazos, fazer pagamentos,...o que intensifica os contactos com o secretariado e com a coordenação.”

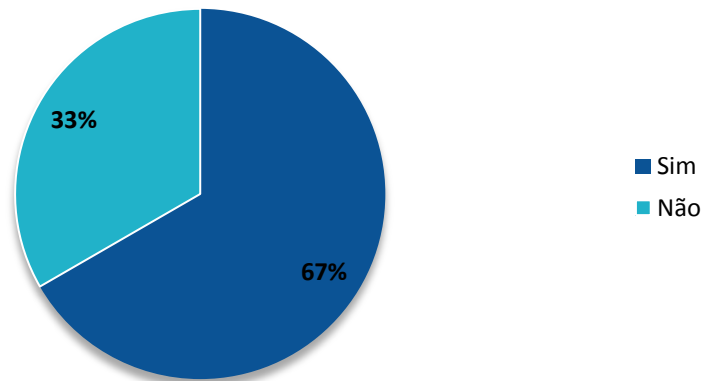
3.1.3. IDENTIFICAÇÃO DE DIFICULDADES/CONSTRANGIMENTOS

Propondo-se uma maior precisão de quais os constrangimentos/desafios, de ordem (inter)cultural, na comunicação e interação online e identificar a origem/foco dos problemas/choques (inter)culturais, foi perguntado às(aos) coordenadores(as): *Se têm conhecimento de manifestações, de problemas/dificuldades específicos por parte de estudantes dos PLOP e, no caso afirmativo, de qual ou quais; Se sabem ou se recordam de alguma situação de choque/tensão/conflicto de origem intercultural ocorrida em contexto do processo de ensino-aprendizagem virtual-UAb e, se sim, qual ou quais.*

3.1.3.1. Problemas/dificuldades específicos por parte de estudantes dos PLOP

Como representado no gráfico seguinte, a maioria (oito em 12) dos coordenadores inquiridos respondeu ter conhecimento que estudantes dos PLOP têm problemas/dificuldades específicos no seu relacionamento com a Universidade Aberta.

GRÁFICO 3.1. 6 – PERCEÇÃO DE DIFICULDADES/CONSTRANGIMENTOS



Segundo os que responderam afirmativamente, estas dificuldades (detalhadas por ciclos de estudo) manifestam-se, em particular:

TABELA 3.1. 2 – DIFICULDADES APONTADAS POR CICLO DE ESTUDOS

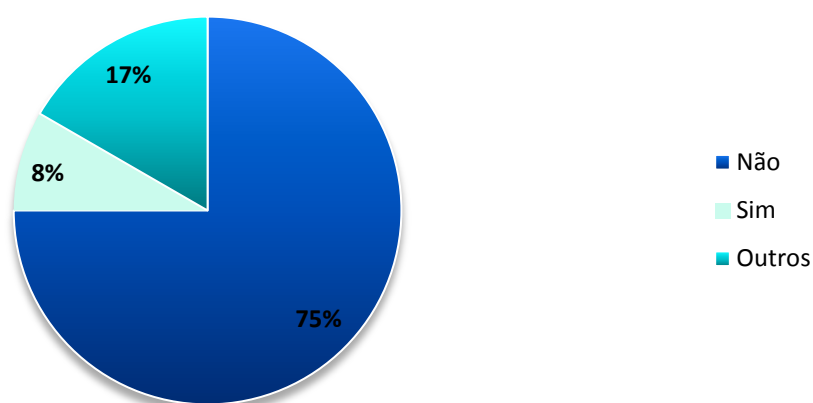
1º Ciclo	<ul style="list-style-type: none"> • No domínio do idioma e da escrita; • Na interpretação do Modelo Pedagógico Virtual; • De “assiduidade no contacto, ou se se quiser, na atenção que dão ao curso”;
2º Ciclo	<ul style="list-style-type: none"> • Na preparação (bases) a nível programático, “o que provoca um desfasamento em relação à interpretação e realização das atividades propostas”; • Na “Comunicação com os docentes e com os colegas”; • Com a “burocracia na parte de pagamentos de propinas”.

Para além destas, salienta-se uma outra (expressa na ótica de Módulo de Ambientação Online): “Em trabalhar de forma autónoma: encontram-se ‘colados’ ao método expositivo e direcionista”.

3.1.3.2. Ocorrências de choque/tensão/conflito cultural

Conforme ilustrado (Gráfico 3.1. 7) maior parte dos respondentes não recorda, testemunhou ou afirma conhecer ocorrências de choque/tensão/conflito, originadas por diferenças culturais, no contexto do processo ensino-aprendizagem virtual.

GRÁFICO 3.1. 7 – OCORRÊNCIAS DE CHOQUE/TENSÃO/CONFLITO INTERCULTURAL



De registrar, no entanto, alguns relatos-respostas dadas, não explícitas e inseridas na categoria “outros”:

- “Tensão com estudantes africanos: não. Isso seria bom, significaria que contactavam por um período mais de 1 semana, e com mais de 3 mensagens.”;
- “Casos de tensão piores entre estudantes, são em questões não relacionadas com matérias, e vê-se claramente algo que já se passou fora da UC.”;
- “...Resolve-se tudo com votações (...) é o método mais simples para não seguir por debates infundáveis”.
- “Creio que as maiores dificuldades, e eventuais tensões ou conflitos, não resultam, no que me foi dado a observar, da origem geográfica do estudante mas mais do seu meio de origem sócio-cultural, da sua condição social, assim como da própria faixa etária.”

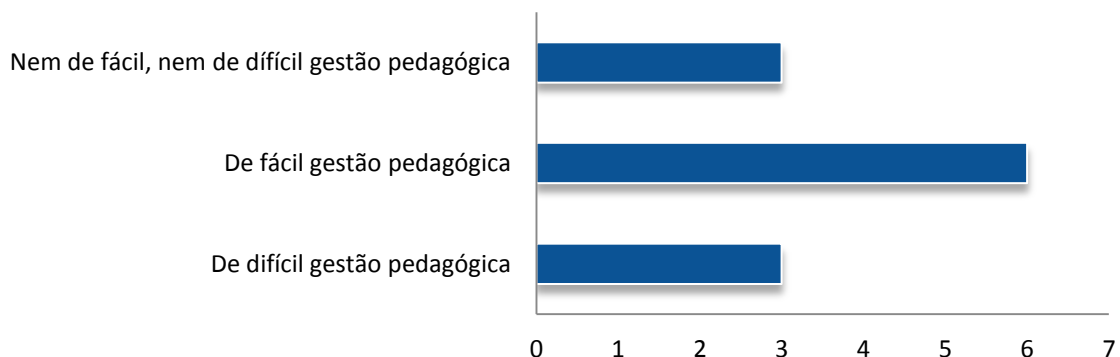
3.1.4. GESTÃO PEDAGÓGICA, PRÁTICAS E SUGESTÕES

Com o intuito de se caracterizar e perceber como os coordenadores-docentes entreveem a gestão pedagógica, no quadro da UAb, de/em ambientes multiculturais, com a identificação de qual/quais os motivos; de identificar as fases/áreas de maior preocupação intercultural no exercício da função de docente; e de tentar reunir exemplos de boas práticas e/ou sugestões de melhoria para a comunicação/interação intercultural online, os(as) coordenadores(as) foram convidados(as) a responder às seguintes questões: Qual a sua opinião relativamente à facilidade/dificuldade de gestão pedagógica do processo ensino-aprendizagem em ambientes multiculturais (pergunta fechada); Enquanto coordenador(a), considera existir um momento/fase, do processo de eLearning-UAb, que mereça uma atenção mais cuidada em relação às diferenças culturais, e se sim, qual ou quais; Quem, dos diversos profissionais da UAb, considera dever ter sensibilidade/competência intercultural; Que sugestões apresenta/propõe para a melhoria da comunicação e/ou interações interculturais na UAb.

3.1.4.1. Gestão pedagógica do processo ensino-aprendizagem em ambientes multiculturais

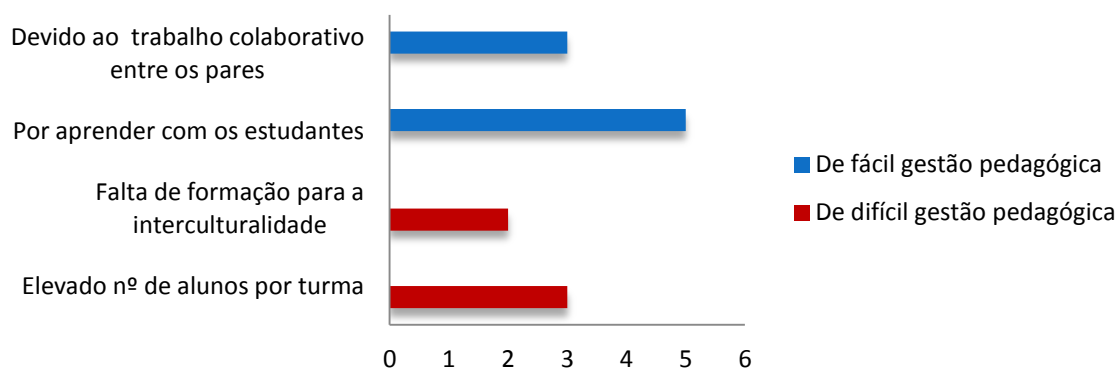
O processo de ensino-aprendizagem em ambientes multiculturais, inerente ao e-Learning e à abertura online da UAb é, na opinião da maioria dos coordenadores, de fácil gestão pedagógica.

GRÁFICO 3.1. 8 – GESTÃO PEDAGÓGICA DE AMBIENTES MULTICULTURAIS



Como razão, maioritariamente apontada para a facilidade na gestão pedagógica de ambientes multiculturais, foi assinalada a opção “um professor vai aprendendo a ser, estar e a fazer com os seus estudantes”, tendo sido marcada, no entanto, por três dos inquiridos, uma difícil gestão pedagógica devido ao elevado número de estudantes por turma.

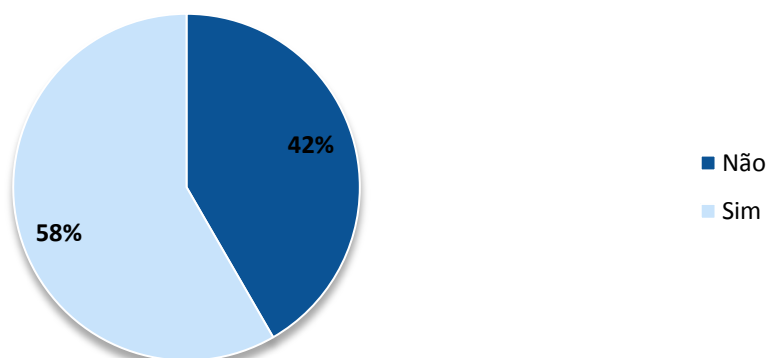
GRÁFICO 3.1. 9 – MOTIVOS APONTADOS PARA A FACILIDADE/DIFICULDADE NA GESTÃO PEDAGÓGICA



3.1.4.2. Momento/fase, do processo de elearning-UAb, que mereça uma atenção mais cuidada em relação às diferenças culturais

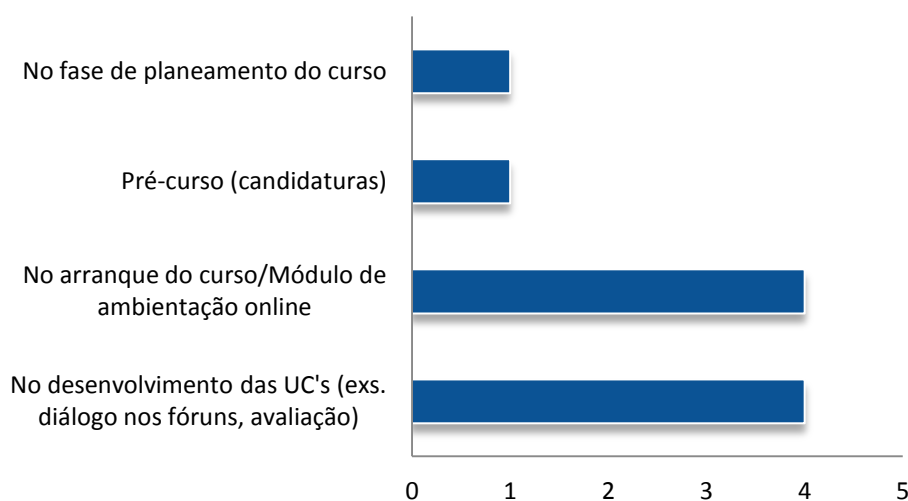
Mais de metade dos coordenadores(as) manifesta a opinião que existe um momento/fase, do processo ensino-aprendizagem, que merece uma atenção mais cuidada às diferenças culturais.

GRÁFICO 3.1. 10 – EXISTÊNCIA DE MOMENTO/FASE DE MAIOR ATENÇÃO ÀS DIFERENÇAS CULTURAIIS



As opiniões expressas, neste ponto sobre as fases do processo ensino-aprendizagem consideradas merecedoras de maior atenção/cuidado, demonstram uma distribuição maioritária em dois momentos: na **fase de arranque do curso** – Módulo de Ambientação Online, no início de cada UC e nas primeiras interações- e no **desenvolvimento das UC's** – diálogo nos fóruns e avaliação.

GRÁFICO 3.1. 11 – MOMENTOS/FASES DE MAIOR ATENÇÃO INTERCULTURAL



A estes dados acrescem dois pareceres.

O primeiro, por um(a) coordenador(a), que se refere, também, ao seu papel enquanto professor(a), sobre a atenção que se lhe entremostra necessária na gestão das diferenças culturais que, aqui, se transcreve:

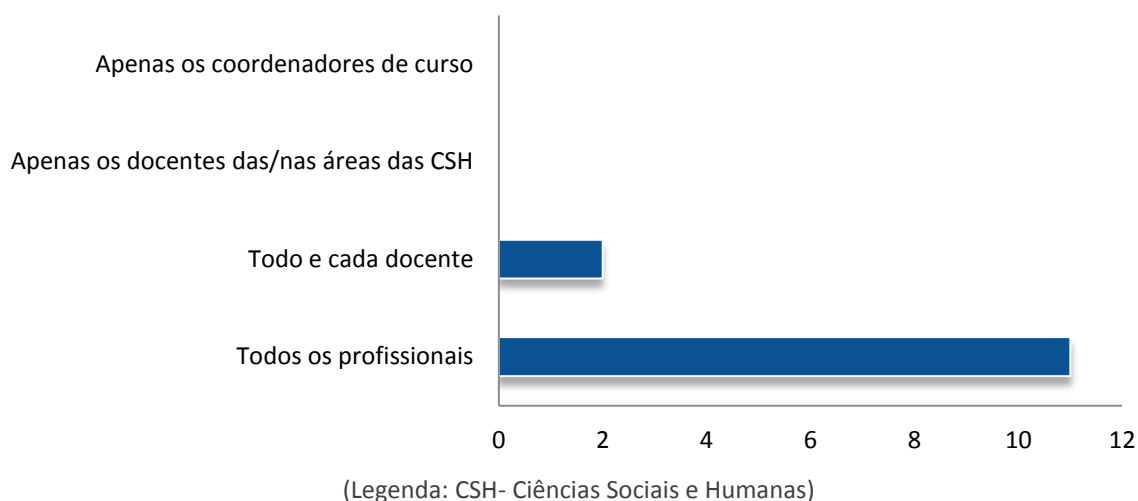
- “...é preciso estar atento, à forma como o próprio grupo reage aos colegas estrangeiros e como os próprios alunos podem recear ser marginalizados. (...) já me aconteceu ter uma aluna que resistiu a colocar a sua foto, apesar de insistências feitas nesse sentido. Penso que receava fazê-lo por não querer revelar a sua etnia aos colegas.”.

O outro, que se inclui na categoria dos coordenadores que não pensa existirem momentos/fases do processo de eLearning na UAb merecedores de uma atenção mais cuidada às diferenças culturais (seis de doze): “ *Não faz sentido considerar diferenças. Faz sentido sim, existirem UCs para quem não tenha determinado tipo de conhecimento base, seja PLOP ou não...*”

3.1.4.3. Sensibilidade/Competência Intercultural

Nesta questão, indagou-se sobre as perspectivas dos coordenadores-docentes quanto a quem deve ter sensibilidade ou competência intercultural.

GRÁFICO 3.1. 12 – QUEM DEVE TER SENSIBILIDADE/COMPETÊNCIA INTERCULTURAL



Exceto uma perspectiva (que considera que todo e cada docente deve ter sensibilidade/competência intercultural), a totalidade dos coordenadores é da opinião que **todos os profissionais da UAb**, independentemente do seu cargo/função, **devem ter sensibilidade/competência intercultural**, não tendo sido indicados outro ou outros.

3.1.5. SUGESTÕES DE GESTÃO DA MULTICULTURALIDADE E MELHORIA DA COMUNICAÇÃO-INTERAÇÕES INTERCULTURAIS

Quase no término do questionário, propôs-se aos coordenadores de curso a apresentação de sugestões para apoiar a multiculturalidade nas turmas, em diferentes cursos, na/da UAb.

Aqui, a apresentação é feita sob a forma de quadro, incluindo uma transcrição quase integral (à semelhança de anteriores pontos e como referido em 3. 5) do dito pelos

coordenadores, com palavras ou frases assinaladas em negrito, que se ponderam, no âmbito dos objetivos e finalidade do projeto, de grande interesse.

QUADRO 3.1. 1 – SUGESTÕES DE MELHORIA À MULTICULTURALIDADE

- “ **Integrar a partilha de experiências** relativas ao quotidiano dos estudantes, inclusive em momentos de avaliação pedindo-lhes, quando e se possível, **que caracterizem aspetos específicos das respetivas cultura**”;
- “...chamada de atenção dos intervenientes (docentes e mestrandos) para o facto de **apesar de todos falarmos e escrevermos em português a forma de o fazermos é diferente**”;
- **Guia específico para Estudantes e para Professores; Equipa de trabalho específica;**
- “... **identificar as falhas de ensino base**, não as ignorar e **criar UCs** para quem quiser (PLOP ou não), as poder fazer. **O CQES é um bom passo...**”;
- “**Acompanhamento individualizado**”, **Valorização dos contributos de cada um e consciência da mais-valia que a diversidade cultural da turma traz** para a discussão das temáticas em análise”;
- “... **formação específica nesta área**”;
- “**Procurar conhecer melhor a realidade em que estão inseridos e adaptar estratégias** para ir ao encontro disso”;
- “...**sensibilização da turma de pares** para a situação e a **adequação de tempos e conteúdos das matérias a trabalhar**”;
- “...**a coordenação dos cursos tem aqui um papel fundamental**, no sentido de conhecer a realidade do estudante e as suas especificidades, **procurando sensibilizar a equipa de docentes** para aspetos concretos que necessitem ser tidos em conta. Provavelmente **no período em que decorre a ambientação...**”;
- “**Saber um pouco mais sobre as expetativas destes estudantes**, em função da sua realidade, do que se lhes exige e do que esperam de um curso a distância, da interação a distância com os professores, com os colegas, etc.”;
- “**Propor debates nos fóruns ou análise de temas** que tenham a ver com a multiculturalidade e a **aceitação de perspetivas/culturas diferentes das habituais**”.

3.1.6. OBSERVAÇÕES

A concluir o inquérito por questionário, foram deixadas, por parte dos(as) coordenadores(as)-docentes, algumas observações referentes ao projeto em curso. Salvo uma apreciação, que afirma que “A multiculturalidade deveria ser um dado adquirido e não um esforço a efetuar nesse sentido. Todas as outras perspetivas da existência, são limitadas, datadas e irreais”, este foi considerado como sendo um “excelente contributo para o MPV”, “...de suma importância para a UAb...” acrescentando-se a igual importância de “...partindo dos resultados e sugestão de estudo, passar à ação, no sentido de sensibilizar e apresentar estratégias pedagógicas para lidar com situações problemáticas inerentes ao público diversificado (multinacionalidades e multiculturalidade) ”.

3.2. OPINIÃO, PERCEÇÃO E EXPERIÊNCIA(S) DOS ESTUDANTES

Ao inquérito responderam um total de 31 estudantes. Com base nas respostas dadas ao grupo de questões de identificação, estes têm idades compreendidas entre os 26 e 53 anos, 18 são do sexo feminino e 14 do masculino, 10 são de nacionalidade portuguesa, 20 dos Países de Língua Oficial Portuguesa e um com dupla nacionalidade brasileira-portuguesa (que, no quadro deste projeto, e com base na sua naturalidade, foi integrada no grupo dos estudantes dos PLOP), sendo a maioria destes estudantes de nacionalidade brasileira (v. tabela 3.2.1).

TABELA 3.2. 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS ESTUDANTES POR NATURALIDADE E NACIONALIDADE

Naturalidade	Nacionalidade	Nº de Estudantes
Angola	Angolana	4
Brasil	Brasileira	14
	Brasileira-Portuguesa	1
Canadá	Portuguesa	1
Equador	Portuguesa	1
Guiné	Guineense	1
Moçambique	Moçambicana	1
Portugal	Portuguesa	8
		31

Conforme referido no ponto 2.4., a disseminação *online*, procedida dos inquéritos por questionário, não permitiu o controlo efetivo do “quem” (população) se queria inquirir – os Estudantes dos Países de Língua Oficial Portuguesa –, sendo a participação de estudantes portugueses uma das implicações reveladas. Perante estas, optou-se, tendo em conta a finalidade e espírito já expressos neste projeto, pela variedade e diversidade de perspetivas e, conseqüentemente, pela sua análise e inclusão de respostas dadas neste ponto de identificação geral e nas questões 2, 9 e 10 do questionário: Caracterização de experiência na UAb, Sugestões e Observações, respetivamente.

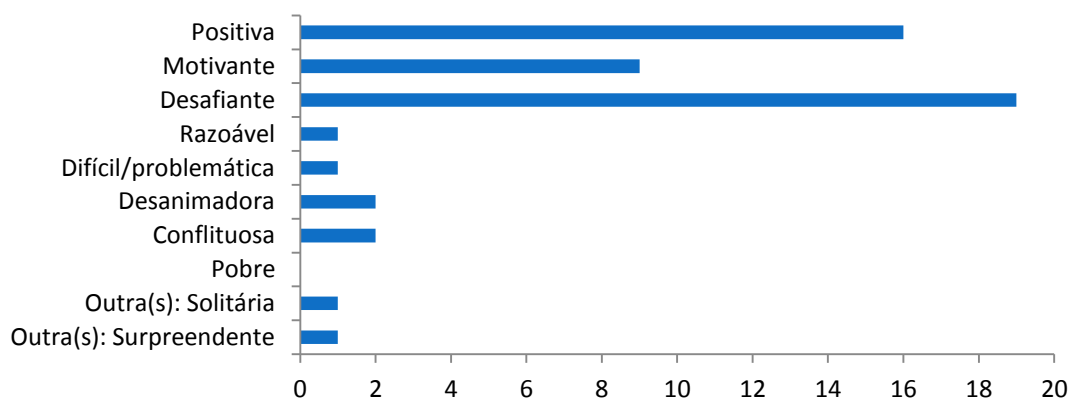
Ligados a várias áreas profissionais (administrativa, ensino, gestão, contabilidade, entre outras), encontram-se dispersos pelos três ciclos de estudo e ALV- Aprendizagem ao Longo da Vida. E, frequentam/frequentaram os seguintes cursos (com especial incidência no/do *Departamento de Educação e Ensino à Distância -DEED*): *Doutoramento em Educação – EDeL, Mestrado em Pedagogia do Elearning, Mestrado em Gestão, Licenciatura em Gestão, Licenciatura em Estudos Europeus e ALV-Tutoria em EaD: Modelos e Práticas.*

3.2.1. CARACTERIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIA INTERCULTURAL NA UAB

Como indicador das características atribuídas pelos estudantes à sua experiência intercultural na UAb, foi-lhes proposto um conjunto de opções múltiplas e espaços abertos para “outras(s)” e “comentários”.

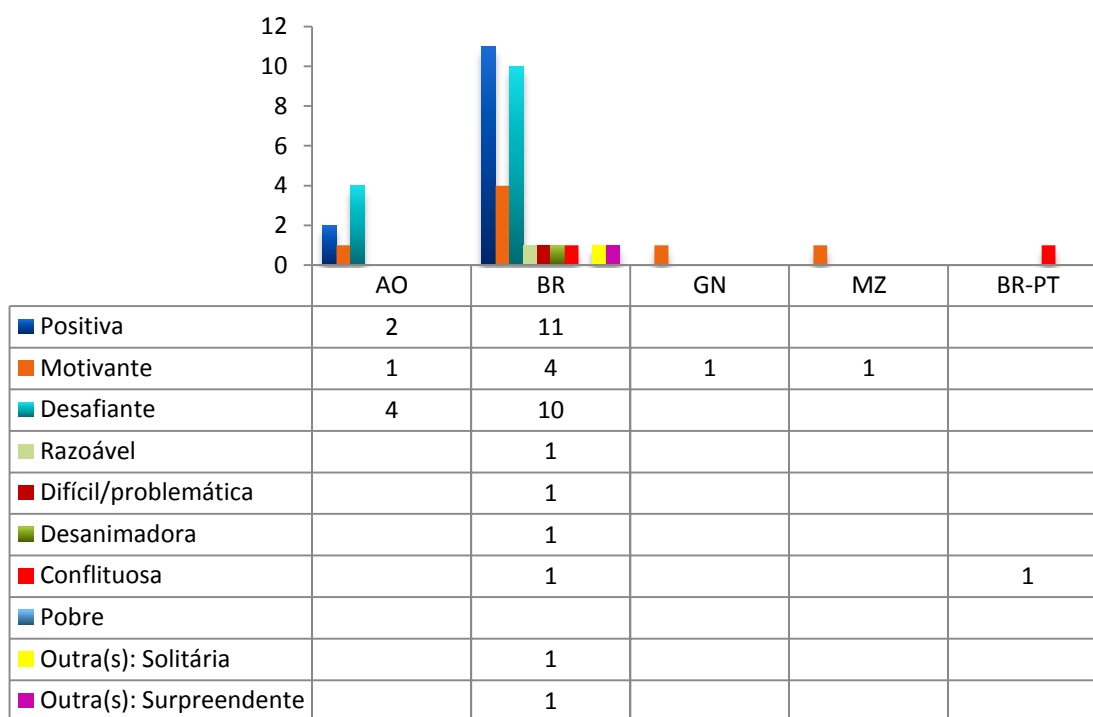
De forma geral, os estudantes fizeram incidir a sua caracterização de experiência na UAb (como abaixo ilustrado) nos adjetivos: “Desafiante”, “Positiva” e “Motivante”.

GRÁFICO 3.2. 1 - CARACTERIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DOS ESTUDANTES NA UAB



Caracterização essa que se mantem, após análise feita especificamente às respostas dadas pelos estudantes dos PLOP (21), conforme de seguida se ilustra.

GRÁFICO-TABELA 3.2. 2 - CARACTERIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIA DOS ESTUDANTES DOS PLOP NA UAB



Legenda: AO- Angola, BR-Brasil, GN-Guiné, MZ- Moçambique, BR-PT – Brasil – Portugal

Dois respondentes assinalaram a opção “Outros”, tendo apenas um explicitado a razão que o levou a caracterizar a sua experiência na UAb de “Surpreendente”. Embora inconsequente para os objetivos do trabalho e respetiva análise, achou-se, porém, conveniente a partilha do esclarecimento dado: “Sempre sou surpreendida pela organização e perspetiva de profundidade dos estudos e comprometimento dos docentes em auxiliar os discentes na apropriação dos conteúdos.”

Embora a maioria dos comentários, tecidos por 13 da totalidade (31) dos estudantes, relativos a esta caracterização, não tenha sido diretamente orientada para uma perspetiva (inter)cultural - do processo de ensino-aprendizagem - mas, sim, interpretada em sentido lato (se assim se pode classificar), aqui se deixam (tabela 3.2. 2)

os motivos apontados pelos estudantes de nacionalidade não portuguesa que, dentro do quadro do estudo desenvolvido, se consideraram relevantes.

TABELA 3.2. 2 – MOTIVOS ASSOCIADOS À CARACTERIZAÇÃO DE EXPERIÊNCIA NA UAB

CATEGORIA	TRANSCRIÇÃO
DESAFIANTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ "A linguagem escrita dos estudantes e tutor portugueses é de qualidade, não pode ser de outra forma, e para mim que não sou nativa, fico intimidada e frustrada porque não escrever para não dar erros." ✓ "Por se tratar de um ensino sem mestre, não deixa de ser um enorme desafio investigar, estudar online com pessoas, estudar em grupo. " ✓ "Apesar do curso ser destinado a todos os estudantes, localizados em qualquer país, em algumas circunstâncias me senti excluída de alguns eventos que não eram transmitidos online, mas realizados apenas presencialmente em Portugal."
POSITIVA/MOTIVANTE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ "Os(as) professores(as) aparentam sentir-se muito à vontade com a cultura dos alunos brasileiros, a compreendem e até mesmo a apreciam. Levam em conta as dificuldades inerentes à realidade socioeconômica dos alunos e colaboram para que o percurso acadêmico a distância seja o mais fluido e tranquilo possível, embora não deixem de existir alguns percalços no caminho." ✓ " Sinto-me privilegiada em participar de uma instituição séria que 'para as leis do meu país' está a frente do seu tempo, proporcionando 'pesquisas, estudos, interatividade com outras instituições' visando a ampliação e validação de conteúdos cientificamente"
DESANIMADORA/CONFLITUOSA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ "Identifico problemas relativos às dinâmicas contraditórias aplicadas (...), como por exemplo, colocar os colegas em competição e ter como expectativa (...) a cooperação"

3.2.2. PERCEÇÃO DE DIFERENÇAS CULTURAIS

De modo a discernir a existência de diferenças culturais dos estudantes inquiridos na sua representação social dos intervenientes no/e do processo de e-aprendizagem na/da UAb, propôs-se aos estudantes que assinalassem²⁶, em que medida

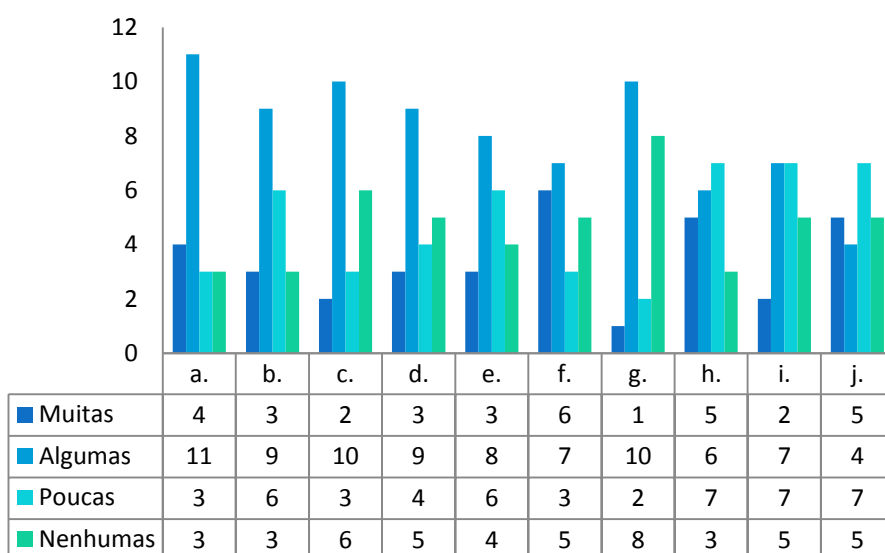
²⁶ V. Apêndice 3, questão 3.

– muitas, algumas, poucas ou nenhuma – e em que aspectos/pontos as percecionavam, entre si e outros membros da comunidade da UAb.

Para além destas, dois outros pontos-alíneas, destacados das restantes opções, foram propostos aos estudantes. O ponto k. Não noto/notei diferenças e o l. Outra(s). Qual ou quais?

O gráfico-tabela seguinte representa o grau-medida de perceção, dos 21 estudantes dos PLOP, em relação à existência de diferenças de entendimento cultural nos pontos considerados.

GRÁFICO-TABELA 3.2. 3 - PERCEÇÃO DE DIFERENÇAS DE ENTENDIMENTO CULTURAL



Legenda: a. O papel do professor online (e.g. transmissor de conhecimentos vs orientador de aprendizagens); b. O relacionamento virtual professor-estudante, estudante-professor (e.g. formalidade vs informalidade); c. Cumprimento de prazos (rigor vs tolerância); d. O uso de emoções nos posts-fóruns; e. As orientações, atividades, tarefas propostas; f. O papel de mediação do tutor online no/para o sucesso das aprendizagens (e.g. importância); g. A realização de atividades (palestras, conferências, etc.), complementares ao curso (e.g. utilidade vs inutilidade; valorização vs desvalorização); h. A interpretação dos materiais e recursos de aprendizagem (textos, vídeos, etc.); i. O modelo pedagógico de aprendizagem ativa centrada no estudante; j. As ferramentas tecnológicas de que dispõe.

O valor mais alto, obtido em todas as variáveis, situa-se na escolha/perceção de “**Algumas**” (um total de 81) diferenças.

O índice mais elevado (6 respostas) em “**Muitas**” diferenças encontra-se associado à alínea f) *O papel de mediação do tutor online no/para o sucesso das aprendizagens (e.g. importância)*. No caso de perceções de “**Nenhumas**” diferenças, estas (8 respostas) estão

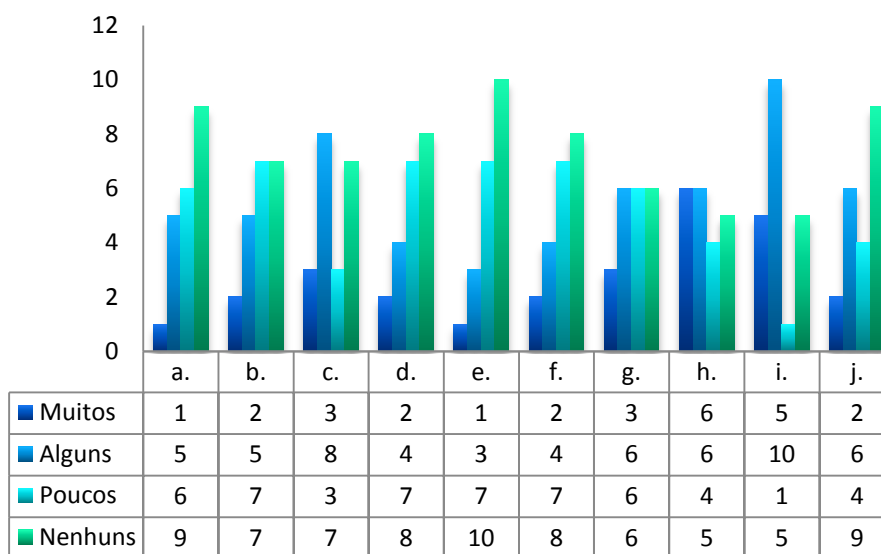
relacionadas à alínea g) *A realização de atividades (palestras, conferências, etc.) complementares ao curso (e.g. utilidade vs inutilidade; valorização vs desvalorização)*. Nenhuma das alíneas abertas, “Não noto/notei diferenças” e “Outra(s). Qual ou quais? “, colheu qualquer resposta.

3.2.3. IDENTIFICAÇÃO DE ÁREAS/SETORES CONSIDERADOS OBSTÁCULOS NAS INTERAÇÕES INTERCULTURAIS VIRTUAIS

Com a questão seguinte²⁷, os estudantes foram auscultados sobre qual ou quais as áreas/setores da UAb, e em que medida, encontram/encontraram obstáculos em mover-se/interagir virtualmente.

O gráfico-tabela que se segue ilustra em que medida são sentidos/se encontram, nas alíneas propostas, obstáculos na “mobilidade” virtual na UAb

GRÁFICO-TABELA 3.2. 4 - OBSTÁCULOS NA MOBILIDADE VIRTUAL NA UAB



Legenda: **a.** Ao nível do Ambiente Virtual de Aprendizagem; **b.** Ao nível da navegação pelo espaço-site da UAb; **c.** Ao nível das regras e procedimentos burocráticos/administrativos; **d.** Ao nível do ambiente da sala de aula virtual; **e.** Ao nível dos espaços sociais «café virtual»; **f.** Ao nível da coordenação de curso; **g.** Ao nível da avaliação das aprendizagens; **h.** Ao nível da biblioteca virtual; **i.** Ao nível das sessões de conferências transmitidas online; **j.** Ao nível das ferramentas tecnológicas necessárias para a aprendizagem.

²⁷ Apêndice 3, q. 4.

Nas 10 categorias propostas, os inquiridos demonstram encontrar “nenhuns” (com um índice de 74 respostas), “poucos” (com 52 respostas) ou “alguns” (com 57 respostas) obstáculos na sua mobilidade/interação virtual na UAb.

De salientar, os pontos c. *Ao nível das regras e procedimentos burocráticos/administrativos* e i. *Ao nível das sessões de conferências transmitidas online*, que obtiveram, respetivamente, o máximo de oito e 10 referências a “**Alguns**”, o ponto h. *Ao nível da biblioteca virtual* que foi indicado seis vezes como sector/área em que os estudantes encontram “**Muitos**” (o máximo obtido nesta medida) obstáculos.

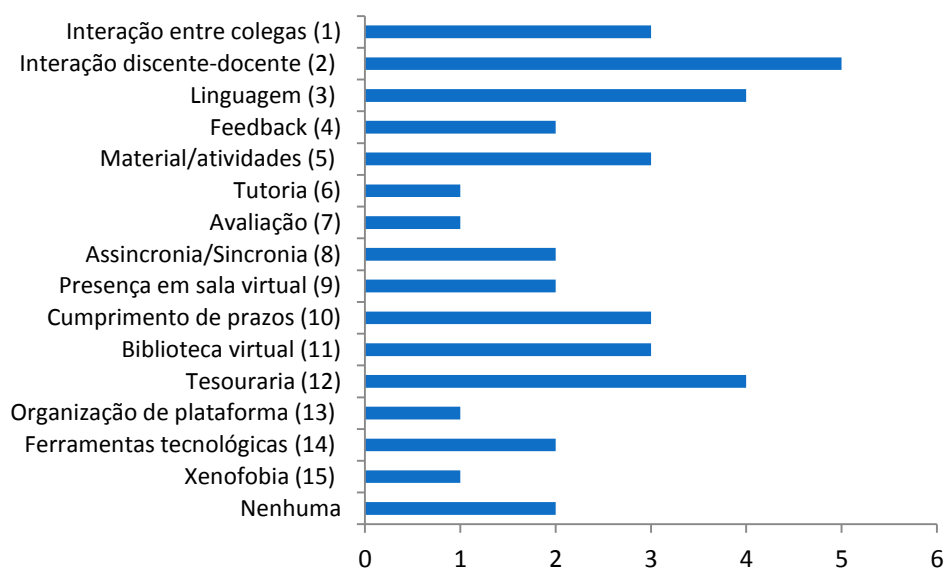
Também, nesta questão, nenhum dos estudantes respondeu encontrar ou ter encontrado obstáculos nem propôs “*Outro(s)*” aos sugeridos no questionário.

3.2.4. LEVANTAMENTO DE DIFICULDADES PARTICULARES AO NÍVEL DA COMUNICAÇÃO-INTERAÇÃO INTERCULTURAL VIRTUAL

Para melhor apuramento, de quais as principais dificuldades enfrentadas que se associam a diferenças de ordem cultural, foi solicitado aos estudantes a indicação de duas dificuldades particulares sentidas ao nível da comunicação/interação na UAb.

À exceção de três estudantes, que apenas indicaram uma dificuldade, os restantes demonstraram-se solícitos na apresentação de duas dificuldades, que agora se descrevem.

GRÁFICO 3.2. 5 - DIFICULDADES PARTICULARES NA COMUNICAÇÃO/INTERAÇÃO



As dificuldades de comunicação/interação mais apontadas foram as que se encontram agregadas sob as categorias de interação discente-docente (cinco referências), Língua/linguagem e Tesouraria (com, respetivamente, quatro referências), seguidas da interação entre colegas, material/atividades, cumprimento de prazos e biblioteca virtual (com, respetivamente, três referências).

Indicadas apenas uma vez, encontram-se as dificuldades associadas à tutoria, avaliação e à xenofobia.

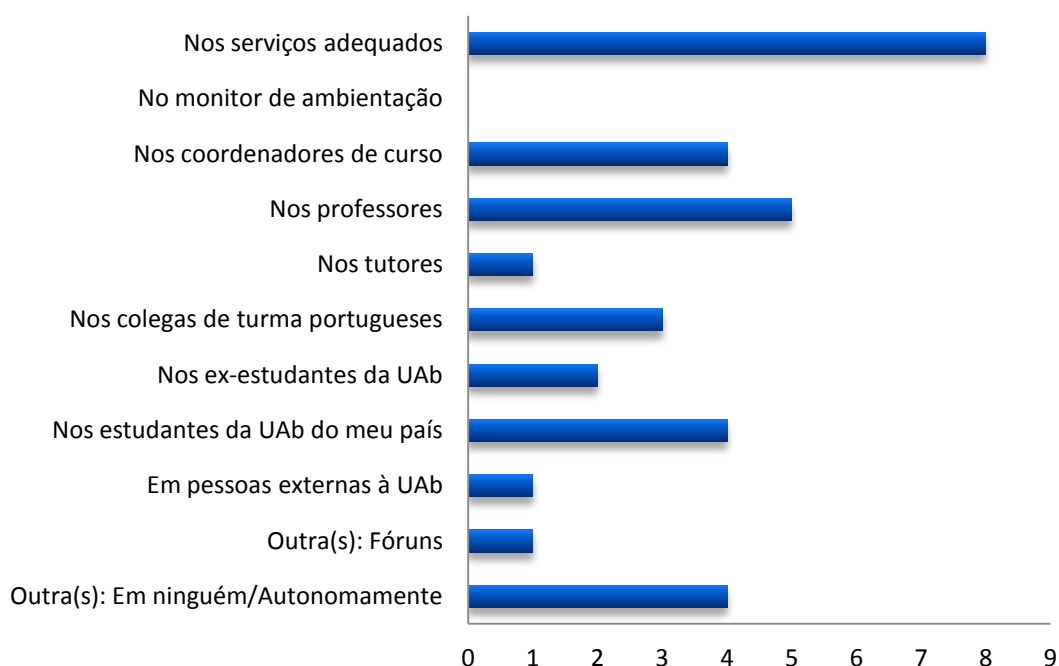
Abaixo se transcrevem considerações deixadas por alguns estudantes relativamente às dificuldades por eles indicadas (com numeração associada às respetivas categorias criadas), que se pensam complementar este ponto do questionário:

- (1)** - “os colegas (...) alguns ‘geravam tensões’ desnecessárias”;
- (2)** - “ o respeito pelos professores é quase um culto...”; “interação mais frequente dos professores com os alunos”; “comunicar com os docentes”;
- (3)** - “Entendimento de algumas expressões de linguagem”, “fui mal interpretado em diversas atividades”, “a interpretação das mensagens”, “algumas palavras são diferentes...”, “diferenças na construção dos textos”; “ a forma de se expressar por vezes se torna mais complexa pelos diferentes backgrounds académicos e culturais.”
- (4)** - “Não recebi comentários sobre as minhas comunicações”; “esclarecimento de questões”, “dificuldade de feedback final...”;
- (5)** - “Compreensão de algumas atividades”
- (6)** - “O tutor não tem um papel ativo na mediação das aprendizagens”
- (10)** - “ Nunca recebo aviso via email (...) acabo sempre realizando fora do prazo já que (...) o semestre letivo é outro”
- (15)** - “...pouco entendimento – da parte dos docentes e discentes- do que são as condições de trabalho reais enfrentadas no brasil...”

3.2.5. IDENTIFICAÇÃO DE APOIOS PROCURADOS

Ainda relativamente às dificuldades, inquiriram-se os estudantes (podendo estes assinalar mais do que uma opção) sobre qual ou quais os apoios por eles procurados nessas circunstâncias: *Quando sente/sentiu as dificuldades por si indicadas (no ponto 5) procura/procurou apoio.*

GRÁFICO 3.2 6 – APOIOS PROCURADOS



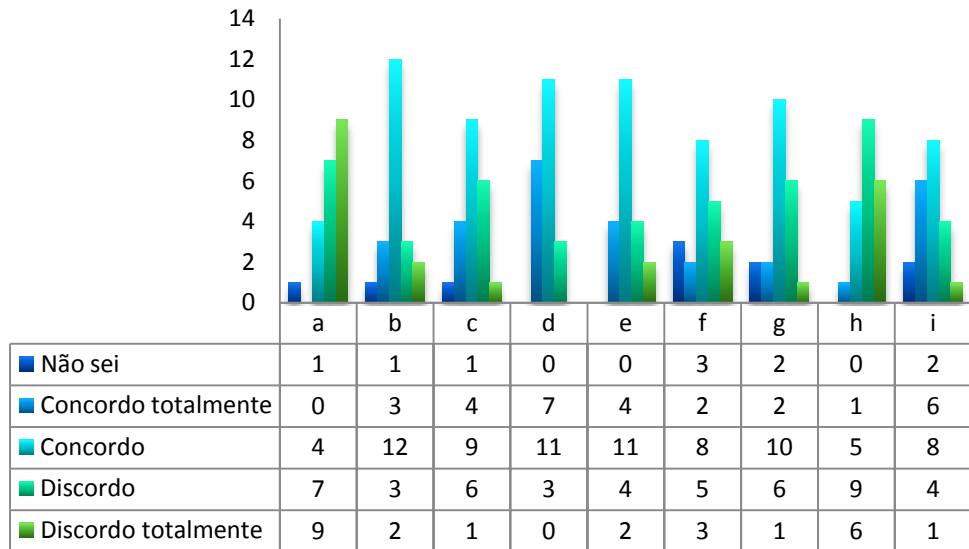
Os **serviços adequados**, os **professores**, os **coordenadores de curso**, os **estudantes da UAb do mesmo país** e **em ninguém/autonomamente** foram os apoios mais citados, com respetivamente 8 e 5 assinalamentos para os dois primeiros e 4 para os restantes.

3.2.6. PERCEÇÃO DO PAPEL PROMOTOR DE INTERCULTURALIDADE(S) DO MODELO VIRTUAL DE APRENDIZAGEM DA UAB

De seguida, aos estudantes foram apresentadas um conjunto de afirmações sobre as quais se solicitou a indicação do grau de discordância-concordância (discordo totalmente; discordo; concordo, concordo totalmente; não sei) destes com as mesmas.

De certa forma preparatório para as perguntas seguintes, pretendeu-se, também, com este conjunto de questões, medir a perceção dos estudantes relativamente à comunicação-interação intercultural na UAb e ao papel promotor de interculturalidade(s) do seu modelo virtual de aprendizagem, que se encontram representadas através do gráfico seguinte.

GRÁFICO- TABELA 3.2. 7 – PERCEÇÕES RELATIVAS AO PAPEL DO MVA-UAB



Legenda: **a.** A diversidade cultural existente na UAb dificulta as inter-relações, interações e a comunicação virtuais; **b.** O desenvolvimento e sucesso das aprendizagens dependem do grau de integração cultural de cada estudante; **c.** O modelo virtual de aprendizagem da UAb- eLearning-favorece as aprendizagens individuais/personalizadas; **d.** O modelo virtual de aprendizagem da UAb- eLearning-favorece o trabalho colaborativo; **e.** Os instrumentos e ferramentas de ensino-aprendizagem utilizados na UAb são adequados a pessoas de identidades culturais diversas; **f.** Os materiais de ensino-aprendizagem disponibilizados são adaptados a pessoas de identidades culturais diversas; **g.** Os diferentes ritmos de aprendizagem são respeitados na UAb; **h.** A comunicação assíncrona-temporalmente diferida e essencialmente escrita-dificulta o conhecimento e as trocas culturais entre uns e outros; **i.** A UAb valoriza a promoção da comunicação e interação positiva entre pessoas culturalmente distintas.

A maioria dos respondentes (12) afirma concordar que “**o desenvolvimento e sucesso das aprendizagens dependem do grau de integração cultural de cada estudante**”, que “**O modelo virtual de aprendizagem da UAb- eLearning-favorece o trabalho colaborativo**” (11) e que “**Os instrumentos e ferramentas de ensino-aprendizagem utilizados na UAb são adequados a pessoas de identidades culturais diversas**” (11).

Exceto as alíneas a) *A diversidade cultural existente na UAb dificulta as inter-relações, interações e a comunicação virtuais* e h) *A comunicação assíncrona-temporalmente diferida e essencialmente escrita-dificulta o conhecimento e as trocas culturais entre uns e outros*, todas as restantes, que se referem ao papel facilitador, mediador ou promotor da comunicação/interações interculturais, do modelo virtual de

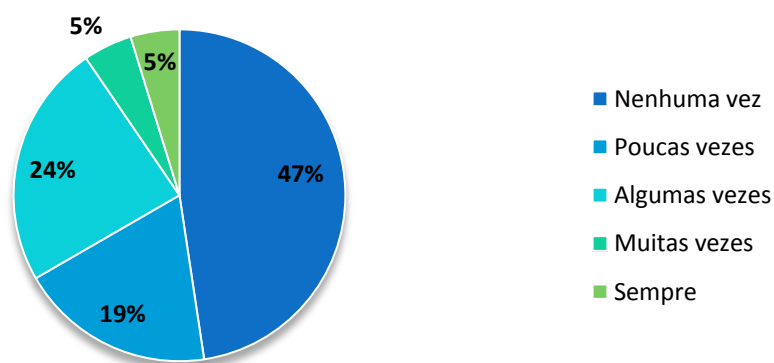
aprendizagem da UAb, obtiveram maior frequência de concordância por parte dos estudantes.

3.2.7. PERCEÇÃO DE EXISTÊNCIA DE DISTÂNCIA CULTURAL, CHOQUE CULTURAL E /OU DE PRECONCEITO

Quase a chegar ao fim do questionário, indagou-se sobre se - numa escala de “nenhuma vez” a “sempre”²⁸ - os estudantes inquiridos *na sua interação com docentes, membros do secretariado ou outros profissionais da UAb sentiu/sente a existência de:* (8.1.) *distância cultural?* (8.2) *choque cultural?* (8.3) *Preconceito?*

Conforme demonstrado abaixo, poder-se-á perceber que a percepção dos estudantes quanto a existência de distanciamento cultural se encontra repartida em quase duas metades. Embora muitos (47%) afirmem não ter, alguma vez, sentido distância cultural, a maioria (53%), muito embora em proporções e gradações diferentes, diz ter experienciado/sentido distanciamento cultural na sua interação com profissionais da UAb.

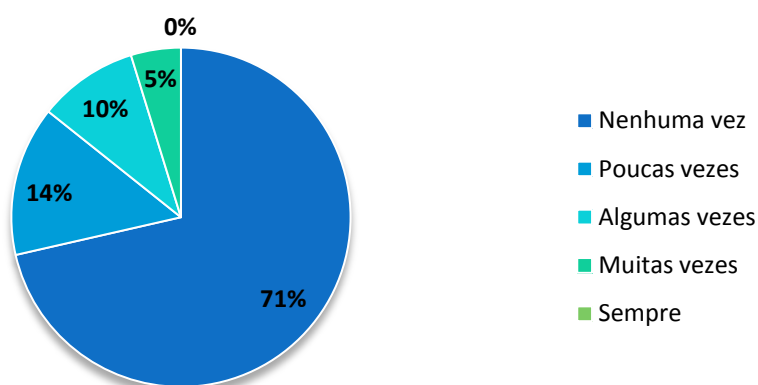
GRÁFICO 3.2. 8 – DISTÂNCIA CULTURAL



De forma mais significativa (71%), os estudantes expressam nunca, ou seja, nenhuma vez, ter pressentido, nas suas interações com a UAb, a existência de qualquer choque cultural. Gradativamente, para o outro extremo da escala proposta (como se pode ver no gráfico 3.2.7. 2), 29% refere que sente ou já sentiu haver/ter havido “muitas”, “algumas” ou “poucas” vezes choques desta natureza.

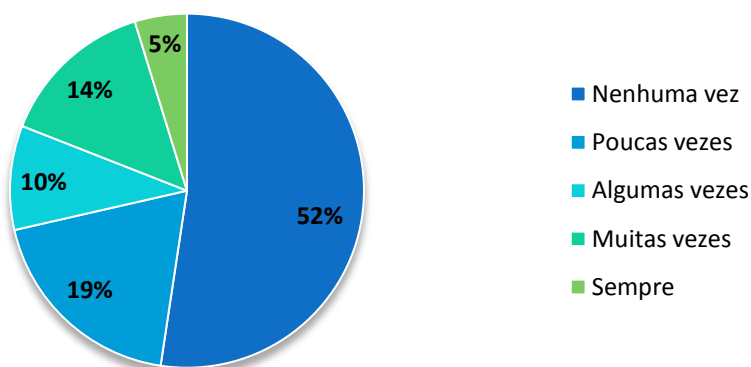
²⁸ V. Apêndice 3, q. 8

GRÁFICO 3.2. 9 – CHOQUE CULTURAL



No que concerne a existência de Preconceito, a maior parte dos inquiridos (52%) revela nunca ter essa percepção e os restantes (48%), com maior peso em poucas (19%) e muitas (14%) ocorrências, afirmam sentir/ter sentido a presença deste nas suas interações com profissionais da UAb.

GRÁFICO 3.2. 10 - PRECONCEITO



Com base nas respostas obtidas e acima ilustradas, parece evidente que, por um lado, dentre estes considerados – distância cultural, choque cultural e preconceito - obstáculos à comunicação e interações interculturais, a percepção mais marcada é a da sua não existência e, por outro lado, a de um sentir com mais presença de distanciamento cultural nas interações dos estudantes com os diferentes interlocutores da UAb. Para além desta leitura geral, outra também parece ressaltar que é a do número significativo,

embora minoritário, de estudantes que os vivenciaram/experienciaram, pelo menos uma vez.

3.2.8. SUGESTÕES DE PROMOÇÃO DA COMUNICAÇÃO-INTERAÇÃO INTERCULTURAL VIRTUAL NA UAB

Neste último ponto do questionário, os estudantes foram solicitados a partilhar sugestões de promoção da comunicação-interação intercultural na UAb. Após análise e exercício de interpretação-sintetização, abaixo se apresentam as respostas dadas (incluindo-se nelas as dos estudantes portugueses), agrupadas por categorias.

TABELA 3.2. 3 – SUGESTÕES DE PROMOÇÃO DA(S) INTERCULTURALIDADES

Sensibilização dos professores	<ul style="list-style-type: none"> • Através de formação; • Para a “Valorização das relações interculturais” e pela também “Consciencialização dos professores da UAb para a diversificação da cultura brasileira, fruto das diferentes influências colonizadoras” • Para uma “Maior atenção à personalização do ensino: adequação aos ritmos de aprendizagem de cada aluno” e da importância “de um rápido retorno/feedback”;
Ambientes de aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> • Que proporcionem “atividades curriculares com mais interação de aprendizagem (entre pares? Entre estudantes e professores?”); • Que adotem “novas dinâmicas de trabalho colaborativo; • Que invistam em “novas ferramentas síncronas: aulas por vídeo-conferência, debates por chat”; • Que incluam, “em Módulo de Ambientação Online, a discussão ou outros mecanismos orientadores de alunos não portugueses de forma a prepará-los para diferenças possíveis: do papel de tutoria, de calendário, utilização de ferramentas, feedback dos professores, etc.”
Outras	<ul style="list-style-type: none"> • “Apostar na diversificação cultural, não só dos alunos como também dos professores e de toda a equipe administrativa”.

Para além destas, destaca-se aqui, uma opinião: “Que os alunos que sejam culturalmente diferentes, aceitem essa condição, - que os alunos se integrem e queiram

fazer parte da UAb [...] O universo da UAb é transversal e universal, daí que necessariamente haja discrepâncias nessa diferença”, porquanto reveladora de um sentir a diferença e a multiculturalidade inerente à/na UAb e, pela sua convergência com o espírito do atual projeto, a transcrição de outra, também esta inclusa nas sugestões deixadas pelos estudantes: “Por mais que haja diferenças...é a partir delas que se criam laços e diminuem-se ‘resistências’.”

3.2.9. OBSERVAÇÕES

A terminar a análise do inquérito por questionário, sublinham-se algumas das observações tecidas por quatro estudantes (naturais do Brasil) diferentes. Tal destaque deve-se ao facto, por um lado, destas possibilitarem o enriquecimento da compreensão de obstáculos ao diálogo intercultural (que, na ótica dos estudantes, surgem no âmbito do processo de elearning na UAb) e, por outro, de oferecerem sugestões complementares para a promoção da comunicação e interações interculturais, a serem (direta ou indiretamente) consideradas na construção do guia de recomendações.

- “Estou tendo uma experiência rica neste mestrado, porém, admito que **tive que realizar alguns esforços para aproximar do molde português de educação on-line**. Por isso, creio que **estas diferenças devam ser expostas no início do mestrado**.”

- “Ao primeiro aspecto é importante levantar que quando se pretende atuar num mercado com diversidade cultural **é preciso que os professores e tutores em geral estejam capacitados para entender um pouco acerca da realidade do aluno**. Pois como citei acima, **esta diferença pode ser um fator de desestímulo e, ao mesmo tempo, de depreciação da imagem institucional pelos estudantes que não tem capacidade de absorver sobre tais diferenças**. É importante avaliar até que ponto a pedagogia está incentivando a autonomia do aprendiz ou, até que ponto, está fazendo uso deste argumento para efeitos de descaso com o conhecimento em construção.... Exemplo: venho de uma experiência diversificada em meu país acerca de elearning e o que trago na bagagem é um repertório rico no que pondera à avaliação em termos de feedbacks (tanto na agilidade, quanto na análise). Infelizmente fiquei descoberta deste item na UAb, pois os retornos são tardios a ponto de melhorar o desenvolvimento no próprio percurso. Logo, sugiro **um sistema de feedback avaliativo mais presente** e menos futurista, no sentido de que as arestas sejam reparadas a tempo de melhorar a atuação. Tais contributos só intuem a melhoria desta instituição renomada.”

- “**Desisti do curso por conta do choque cultural e diferença de abordagem**. [...]. Sentia como se não entendesse minha própria língua.”

- Eu fiquei apenas uns 7-9 meses no curso, mas eu senti como se eu precisasse provar que eu era mais do que “A brasileira” (estereótipo). [...] **senti um distanciamento, ‘por tabela’.**”

4. DISCUSSÃO-CONCLUSÃO

Concluída a pesquisa (quer documental – de revisão bibliográfica –, quer não documental – de administração e análise dos inquéritos por questionário) ocasiona-se agora um primeiro momento, de breve reflexão crítica, não só sobre os resultados obtidos, como, igualmente, sobre os obstáculos ressentidos (e mais ou menos ultrapassados) ao longo do processo de construção do projeto.

Subsiste uma ideia conclusiva: os objetivos, globalmente considerados, foram atingidos. Porém, não sem percalços ou desvios. Aqui se enunciam apenas os principais.

O primeiro, na busca de referências na Revisão de Literatura. Consciente das recomendações nessa matéria, como Cardoso, T., et.al., (2010)²⁹ apresentam em “Revisão da Literatura e Sistematização do Conhecimento” e ingenuamente convicta de um certo *savoir faire*, o caminho não se fez sem dispersões. Próprias ao “mergulho” digital? Habituada a pensar, ler e interpretar de outra forma, houve momentos em que, como Nicholas Carr (2012:18) expressou, “A minha concentração começa a andar à deriva após uma ou duas páginas”, por entre uma panóplia de documentos de interesse disponíveis online, pesquisados aqui e ali, sentindo-me perder o “fio à meada” e “constantemente a arrastar o meu cérebro incontrolável de volta para o texto”. Persistindo ao longo do trabalho, esta foi tentada ser ultrapassada, teimosamente, passo a passo.

O segundo, no processo de observação e inquirição. Passados os cuidados na construção dos questionários (o que, porquê, a quem e como) e na aplicação (neste caso, adaptação) das técnicas de inquérito por questionário, de elaboração em ferramenta online (*Google. form*), surgiu a constatação, pensada mas não objetivamente prevista, das diferentes condições/limitações na sua administração. Resumidamente, perdeu-se, no caso dos inquéritos aos estudantes (disseminados online, de forma aleatória pelos professores-coordenadores), o controlo de a quem inicialmente se tinha pensado destinar os questionários – a estudantes de nacionalidade não portuguesa –. Os resultados foram (até porque se escolheu, metodologicamente, não se deter demasiada atenção para aspetos puramente quantitativos), no final, enriquecedores em termos de conteúdo. Porém, mais importante do que a exposição de afastamentos-desafios

²⁹ http://www.uab.pt/web/guest/noticias/-/journal_content/56/10136/105993

ocorridos ao longo do trabalho de projeto, interessa agora falar-se sobre algumas das conclusões originadas, por este, em termos de conteúdo.

Primeiramente, ficou manifesto através dos dois inquéritos por questionários que, embora o modelo virtual de aprendizagem da UAb não seja, no geral, percecionado como desfavorecendo o relacionamento intercultural, existem experiências de preconceito ou choque cultural mas, sobretudo, de distanciamento cultural. A presença, de algumas incompreensões, mal entendidos – surgidos por dificuldades/obstáculos diversos (*e.g.* de linguagem, nas interações entre estudante-professor e entre pares) e frutos de diferenças culturais nas interações dos estudantes com os docentes, coordenadores e outros profissionais da UAb (e vice-versa) - faz-se sentir e, nalguns casos, revela afetar a motivação, o bom desenvolvimento e sucesso das aprendizagens.

Em segundo lugar, tornou-se patente (quer pela literatura conseguida, quer pelos questionários respondidos) que o trabalho colaborativo e a pertença numa comunidade de ensino-aprendizagem online – considerados no modelo pedagógico da UAb - são considerados veículos cruciais para a promoção da comunicação e interações interculturais, parecendo, o prestre retorno da informação – *feedback* –, em particular por parte dos professores, não só em contexto avaliativo mas no âmbito das variadas participações e interações, desempenhar um papel marcante na “sensação” de inclusão dos estudantes, no processo de ensino-aprendizagem, na sala de aula virtual, na turma, na comunidade,...

Em terceiro, e último lugar, percebeu-se a importância da aquisição de competências interculturais por parte de todos os atores educacionais, mas principalmente dos professores (que não só expressam essa necessidade como, também, continuam a ser pressentidos, pelos estudantes, como importantes elementos de apoio), os quais são quotidianamente interpelados a lidar com ambientes cada vez mais multiculturais e, por conseguinte, chamados, enquanto mediadores das aprendizagens, a integrarem a consciência e sensibilidade intercultural no seu papel.

A terminar, conclui-se de forma geral que, apesar de se constatar a produção de vários estudos, iniciativas/projetos de sensibilização, formação, experiências e estratégias

de sucesso – alguns, por exemplo, incentivados pelo Ano do Diálogo Intercultural da União Europeia, em 2008, e muitos pela pressão da globalização e da web 2.0 –, a comunicação/Interação Intercultural continua – embora pareça ainda subsistir, também em ambientes de aprendizagem online, o entendimento de que “Interculturalidade” é um assunto que só a certas áreas curriculares dizem respeito -, a ser uma área - transversal/transdisciplinar - que precisa de ser cuidadosamente compreendida e, mormente, alvo de ações que contribuam eficazmente para a sua promoção, já que (como, se revela com e neste projeto, se crê):

“Gran parte de los conflictos que se producen en el mundo actual se hallan asociados a la gestión de los sentimientos de pertenencia, a los diferentes modos de vida y cosmovisiones de la realidad, así como a la convivencia entre diferentes culturas.”³⁰

(Pérez Serrano & Sarrate Capdevila, 2013:87)

³⁰ Tradução livre da autora: “ Grande parte dos conflitos, no mundo atual, encontra-se associada à gestão de sentimentos de pertença, a diferentes modos de vida e cosmovisões da realidade assim como à convivência entre diferentes culturas”.

5. GUIA DE RECOMENDAÇÕES INTERCULTUR@IS - UAB

Sabendo que a interculturalidade é, por ora, a estratégia adequada ao reconhecimento de que não é possível excluir o Outro, de que é inevitável viver com o Outro, como o fazer? E como o fazer a partir de um modo de comunicar eficaz, claro e que resulte da «negociação cultural» com o Outro?

(Vilar, E., 2009:12)

Chegada(s/os) ao propósito prático do projeto – de Recomendações Intercultur@is – resta, antes de se apresentarem as linhas constituintes do Guia, partilhar-se aqui duas pequenas considerações ou notas finais.

A primeira nota prende-se com o facto de, muito embora tal possa ter sido o primeiro impulso e/ou idealização, não se tratar de um produto esteticamente acabado ou estático, em estilo de livro ou de *e-book*, que se possa folhear e consultar, nem (para já) de um documento interativo. Trata-se tão-somente de um conjunto de propostas, nascidas deste trabalho de pesquisa, que se esperam úteis e aplicáveis.

Por fim, convém precisar que os termos “Guia” e “Recomendações” (este, em particular) foram alvo de algum pejo e de muita reflexão, tendo-se chegado à conclusão que estes meandros eram algo “deslocados”, isto é, com pouco ou nenhum cabimento. Clarificando, pois: Por “Guia”, entendeu-se um conjunto de pistas/orientações. Por “Recomendações”, afastado da sua aceção de regra/modelo, assumiu-se a sua interpretação de “Sugestões”.

Findas estas breves observações, importa agora a sua apresentação.

RECOMENDAÇÃO 1

Constituição e dinamização de Gabinete de Apoio e Coordenação de Relações Intercultur@is

Descrição: Podendo constituir-se enquanto extensão do CEMRI, este entende-se uma plataforma de mediação e/ou canal intercultur@l constituída(o) por uma equipa de trabalho específica, que, de forma dinâmica e interativa, sirva de ponte entre investigação desenvolvida e experiências vivenciadas; de convergência das diferentes iniciativas desenvolvidas/a desenvolver nesta área; de articulação entre diferentes interlocutores/serviços (v.g. Coordenadores de Departamento/Cursos, Técnicos Administrativos, Associação de Estudantes, Núcleos de Apoio aos Estudantes, CLA's); de desenvolvimento de estratégias e/ou ações de promoção da comunicação/interações interculturais na UAb.

Destinatários: Comunidade de Ensino-Aprendizagem UAb

RECOMENDAÇÃO 2

Construção de Guias para a(s) Interculturalid@de(s)

Descrição: Visando destinatários diferentes, tratar-se-ia de dois documentos distintos, de apoio às relações interculturais em Ambientes de aprendizagem Online, arquitetados por equipas próprias para esse fim. Um, para os estudantes, entendido como complementar do Guia do Estudante Online, o outro – dirigido aos professores – integrador, para além de suscitações de relevo intercultural, de propostas didáticas incentivadoras da comunicação e trocas culturais, aplicáveis em diferentes momentos (formais ou informais- v.g. café virtual -) do processo de ensino-aprendizagem mas, sobretudo, de aposta na fase inicial do curso/formação ou UC - como no Módulo de Ambientação Online –. Ambos, representativos e ilustrativos de Aprendizagens conseguidas nesta área.

Destinatários: Estudantes, Coordenadores, Professores, Formadores e Tutores da UAb

RECOMENDAÇÃO 3

Formação de Professores/Formadores/Tutores/Técnicos

Descrição: Enquadrada no programa ALV – Aprendizagem ao Longo da Vida - de formação contínua de professores e (conjuntamente ou não) de formação profissional, constituir-se-ia uma oferta de formação contemplando um conjunto de ações vocacionadas para as Competências Interculturais em EAD.

Destinatários: Professores/Formadores/Tutores e Técnicos/Profissionais Administrativos (preferencialmente da UAb).

RECOMENDAÇÃO 4

Promoção de espaços mediáticos de convivência entre culturas UAb

Descrição: De forma a diminuir as distâncias, causadas por dispersões e mal-entendidos culturais que ocorrem, facilmente, em comunicações/interações nas redes sociais (v.g. facebook), supõe-se importante a criação/promoção de espaços, utilizando meios de comunicação social digital e interactivamente atrativos (porém, institucionalmente e devidamente integrados) - criados/a criar (v.g. e-revista, canal de rádio online), de partilhas multiculturais mediadas pelo seu respetivo enquadramento contextual e situacional, assim como, pela sua compreensão coerente de perspetiva intercultural.

Destinatários: Membros (nas suas conotações verbais de passado, presente e futuro) da Comunidade de Ensino-Aprendizagem UAb

OUTRAS RECOMENDAÇÕES

Levantamento sistemático da problemática

Promover o diagnóstico/avaliação da situação (e.g. nos inquéritos de satisfação) destes alunos, mais profundo e periodicamente, para se tomarem medidas ou desenvolverem ações.

Aposta na Tutoria em EAD

Investir no papel de mediador, facilitador e dinamizador e no perfil empático do professor- tutor, por forma a (entre outras) criar e proporcionar situações de diálogo intercultural e estimular interações de proximidade, entre todos, na sala de aula virtual.

Construção Colaborativa de Guia Interativo para as Interculturalidade(s)

Constituindo-se como um *continuar* e solidificar do presente guia, preveria a reunião de investigadores/ autores, na área de interseção entre elearning e interculturalidade, de diferentes países e realidades culturais, cuja língua portuguesa fosse tomada, no entanto, como ponto de convergência, quer dessa fusão, como também, enquanto objeto de análise da comunicação e interação social (e.g. de Países de Língua Oficial Portuguesa, emigrantes portugueses e imigrantes em Portugal).

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALICE CES. (2013). *Ask Boaventura #3 – Interculturalidade: Por que, em geral, parece haver uma tendência de aceitação maior da lógica do multiculturalismo em detrimento das práticas de interculturalidade?* [vídeo] Disponível em: <https://youtu.be/Wu-MeNkzmSc>
- Afonso, C., & Cavalcanti, J. (2006). *Do desconhecimento do Outro à Interculturalidade: a vida (re)escrita no processo de formação profissional*. Disponível em: <http://repositorio.esepf.pt/xmlui/handle/10000/50>
- Bélisle, C. (2008). *eLearning and Intercultural dimensions of of learning theories and teaching models*. eLearning Papers, website da Comissão Europeia: <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00264330>
- Bennet, M. J. (rev. 2011). DMIS – The developmental Model of Intercultural Sensivity. *IDR Institute website*: http://www.idrinstitute.org/allegati/IDRI_t_Pubblicazioni/47/FILE_Documento_Bennett_DMIS_12pp_quotes_rev_2011.pdf
- Cabecinhas, R., Cunha, L. (2008). (Eds). “Comunicação intercultural: perspectivas, dilemas e desafios, Actas da Conferência Internacional..., Braga, Portugal, 2008”. 1ª ed. Porto : Campo das Letras, 2008. ISBN 978-989-625-350-9. p.7-12. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/9314>
- Cardoso, T.; Alarcão, I.; Antunes Celorico, J. (2010). *Revisão da literatura e sistematização do conhecimento*. Porto: Porto Editora.
- Carmo, H.; Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da investigação- Guia para a auto-aprendizagem*. 2ª ed. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carneiro, R. (2008). Educação Intercultural. *Portugal: percursos de interculturalidade*. Coord. Artur Teodoro de Matos, Mário Ferreira Lages – 4 v. 4.ª v.: Desafios à Identidade/Isabel Capelo Gil... [et al.]. ACIDI, I.P. Disponível em: http://www.oi.acidi.gov.pt/docs/Col_Percursos_Intercultura/4_PI_Cap3.pdf
- Carr, N. (2012). *Os superficiais – O que a internet está a fazer aos nossos cérebros*. Lisboa: Gradiva publicações.
- Conselho da Europa. (2009). *Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural: Viver juntos em Igual Dignidade*. Disponível em: http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/Source/Pub_White_Paper/WhitePaper_ID_PortugueseVersion2.pdf
- Coutinho, C. P. & Chaves; J. H. (2002). O estudo de caso na investigação em Tecnologia Educativa em Portugal. *Revista Portuguesa de Educação*. 15:1, 221-243. Portugal: Universidade do Minho, pp. 223 – 232. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/492>

- Pfister, D. S. & Soliz, J. (2011). (Re)conceptualizing Intercultural Communication in a Networked Society, *Journal of International and Intercultural Communication*, 4:4, 246-251, DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/17513057.2011.598043>
- Dicionário das Ciências Humanas. (2006). Dortier, J.-F. (coord.). Lisboa: CLIMEPSI Editores.
- Ferreira da Silva, G. & Cabrera Rodríguez, F. Á. (2011). Educação intercultural em movimento: revisitando um conceito a partir do trabalho de investigação em grupo. *Educação. Revista do Centro de Educação*, 36(1) 121-139. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117118584010>
- Gil, I. C. (2008). As Interculturalidades da multiculturalidade. *Portugal: percursos de interculturalidade*. Teodoro de Matos, T., Ferreira Lages, M. (Coord). 4 v. 4.º v.: Desafios à Identidade/Isabel Capelo Gil... [et al.]. ACIDI, I.P. Disponível em: <http://www.oi.acidi.gov.pt/docs/Col Percursos Intercultura/4 PI Cap2.pdf>
- Gomes, E., Oliveira, I. e Ramos, R. (2014). Ensino da Matemática em Contexto Online no Ensino Superior: um Estudo de Caso, Miranda, G., Monteiro, M. e Brás, P. (Eds). *Atas III Congresso Internacional das TIC na Educação*, pp. 1176-1180, Universidade de Lisboa. Disponível em: <http://ticeduca2014.ie.ul.pt/downloads/AtasDigitais/Atas Digitais ticEDUCA2014.pdf>
- Hall, E. T. (1986). *A Dimensão Oculta*. Col. Antropos. Lisboa: Relógio D'Água.
- Hofstede, G. (1991). *Culturas e Organizações - Compreender a nossa programação mental*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Lévy, P. (2003). *Ciberdemocracia*. Col. Epistemologia e Sociedade. Lisboa: Instituto Piaget.
- Miranda, B. (2012). Educação para a cidadania num mundo de crise. In Leão, J. e Rech, C. (Org.). *Espaços em Diálogo: Educação, Literatura, Gestão Ambiental e Filosofia*, pp. 25-36. São Paulo: LiberArs.
- Morgado, L. (2001). O papel do professor em contextos de ensino online: problemas e virtualidades. *Discursos: perspectivas em educação*. Lisboa. III Série, Nº especial, p. 125-138. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/1743>
- Morgado, L., Pereira, A. e Mendes, A. (2008). The Contract as a pedagogical Tool for eLearning, Mendes, A., Pereira, I e Costa, R. (Eds). *Computers and Education: towards Educational Change and Innovation*, pp. 63-72, Springer-Verlag London Limited. http://link.springer.com/chapter/10.1007/978-1-84628-929-3_7
- Mendes, A.; Morgado, L. e Amante, L. (2006). *Psicologia das Interações Online em E-Learning*. Actas das I Jornadas do Centro de Estudos em Educação e Inovação – Paradigmas Educacionais em Mudança. Lisboa: Universidade Aberta.

- Mendes, A.; Morgado, L. e Amante, L. (2008). Online Communication and E-Learning, In Kidd, T & Song, H. (Eds), *Handbook of Research on Instructional Systems and Technology*, pp.927-948, IGI Global Books, New York.
- Mendes, A.; Morgado, L. e Amante, L. (2010). Comunicação Mediatizada por Computador e Educação Online: da Distância à Proximidade, Silva, M., Pesce, L. & Zuin, A. (Eds). Educação Online: cenário, formação e questões didático-metodológicas, Publisher: Editora WAK, Rio de Janeiro, Editors.
- Morin, E. (2015). Lecture 30 – Unité-Diversité Humaine. [MOOC] *L'avenir de la décision: connaitre et agir en complexité*. École de Commerce ESSEC. Disponível em: <https://fr.coursera.org/learn/lavenir-de-la-decision>
- Neto, F. (2002). Cultura e processos psicológicos básicos em contexto cultural: percepção, cognição emoção. *Psicologia Intercultural*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Neves, A., Morgado, L. (2013). Narrativas sobre os 1^{os} dias online no acesso a uma universidade virtual. *CAFVIR2013 - IV Congreso Internacional sobre Calidad y Accesibilidad de la Formación Virtual*, 17-19 de Abril, Universidade de Lisboa.
- OECD (2010). Educating Teachers for Diversity: Meeting the Challenge, Educational Research and Innovation. *Publicação da OECD*. doi: [10.1787/9789264079731-en](https://doi.org/10.1787/9789264079731-en)
- Pacheco, N. (1997). *Interculturalismo e Formação de Professores*. Em Santos, M., Carvalho, A. (Dir.). *Interação cultural e aprendizagem*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Parrish, P., & Linder-VanBerschoot, J. (2010). Cultural dimensions of learning: Addressing the challenges of multicultural instruction. *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 11(2), 1-19. Disponível em: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/viewFile/809/1553>
- Pereira, A., Mendes A. Q., Morgado L.; Amante, L., Bidarra, J. (2007). *Modelo Virtual Pedagógico da Universidade Aberta: para uma universidade de futuro*. Lisboa: Universidade Aberta, pp. 1-112. <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/1295>
- Pérez Serrano, G., & Sarrate Capdevila, M. (2013). Diversidad Cultural y Ciudadanía. Hacia una Educación Superior Inclusiva. *Educación XX1*, 16(1). doi: <http://dx.doi.org/10.5944/educxx1.16.1.718>
- Polère, C. (2002). Multiculturalisme-Interculturalité: les concepts dans les différents pays de l'intégration. [em linha] Millénaire 3 – La Prospective de la Métropole de Lyon. Disponível em: <http://www.millenaire3.com/ressources/multiculturalisme-interculturalite-les-concepts-dans-les-differents-pays-de-l-integration>

- Quivy, R., Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Ribeiro, J. S.; Aires, L.,(2012). (Coord). Investigação e variantes curriculares no ensino online [Em linha]: desafios da interculturalidade na era tecnológica, Porto: Universidade Aberta, CEMRI. Disponível em:
<https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/2196>
- Shuter, R. (2012). Intercultural New Media Studies: The Next Frontier in Intercultural Communication. *Journal of Intercultural Communication Research*, 41:3, 219-237, DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/17475759.2012.728761>
- Santos Rego, M.; Lorenzo Moledo, M., & Priegue Caamaño, D. (2013). (RED) Conectando a los profesores para el desarrollo de la interculturalidad. *Educación XX1*, 16(1). doi: <http://dx.doi.org/10.5944/educxx1.16.1.717>
- Steiger, B. P., Pfiffner, M. (2007). La place de l'interculturel dans les lieux de pratique du social. *Les cahiers du CEDIC - n°4*. Disponível em:
http://www.cedic.ch/pxo3_02/pxo_content/medias/cahier_du_cedic_no_4.pdf
- UNESCO (2009). Relatório Mundial da UNESCO: Investir na Diversidade Cultural e no Diálogo Intercultural. Disponível em:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001847/184755por.pdf>
- Vilar, E. R. (2009). Apresentação. in A. Appadurai (et al.), *Podemos viver sem o outro? As possibilidades e os limites da interculturalidade*. Programa Distância e Proximidade. Lisboa: FCG, Tinta-da-China.

7. APÊNDICES

7.1. GUIÃO DE ENTREVISTA A INVESTIGADORES DO CEMRI

1. Não se importa de partilhar que motivações e expectativas estiveram na origem da sua participação e envolvimento no CEMRI? Quais os maiores desafios que enfrentou e enfrenta?

2. Relativamente ao e-project em desenvolvimento -conceção e desenvolvimento de um guia de recomendações intercultur@is-, qual é a sua opinião sobre a sua pertinência e utilidade no contexto da Universidade Aberta (Portugal)?

2.1. Pensa que a instituição e os profissionais envolvidos na educação à distância estão sensibilizados e valorizam a importância do desenvolvimento de competências interculturais no exercício das suas funções?

2.3. Considera que a comunicação virtual, dadas as suas características, contribui para o agravamento (expondo-os com maior visibilidade) de desentendimentos culturais?

3. Com base na sua experiência, que limitações e/ou dificuldades prognostica na realização de um estudo desta natureza -sobre comunicação e interação virtual intercultural - na UAb? Que conselho(s) daria?

4. Tem conhecimento de situações de conflito ou choque cultural entre pessoas de diferentes nacionalidades que tenham estado na origem o abandono de estudantes da UAb? Pode descrevê-lo?

4.1. Tem conhecimento de dados, estudos ou relatórios recentes da UAb que contemplem uma análise do nº de estudantes matriculados (por ciclo/mestrado/turma), geográfica e/ou nacionalmente diferenciados, com o nº (correlacionado) de desistência/abandono/não conclusão e motivos apontados para esse afastamento, que possa disponibilizar para o decorrente projeto? Qual ou quais?

5. Que sugestões pode, ou gostaria de dar, de forma a potenciar a comunicação e interações intercultural(ais) no seio da UAb?

7.2. INQUÉRITO AOS COORDENADORES DE CURSO

Inquérito aos Coordenadores de Curso da UAb

Edit this form

Este inquérito insere-se num estudo sobre comunicação e interações interculturais virtuais na UAb - Conceção e Desenvolvimento de um Guia de Recomendações Intercultur@is - e dirige-se aos Coordenadores de curso.

Este estudo faz parte de um projeto de investigação desenvolvido no âmbito do Mestrado em Pedagogia do Elearning para obtenção do grau de mestre sob a orientação da Professora Branca Miranda.

O questionário tem 16 perguntas e o seu preenchimento tem a duração de aproximadamente 20 minutos.

Os resultados de cada resposta serão mantidos anónimos. Os resultados finais farão parte da dissertação não sendo publicada informação que permita a identificação dos respondentes.

No caso de ter alguma dúvida ou comentário sobre este questionário, por favor, não hesite em contactar-me para o endereço de email:nathalie.ferret@gmail.com.

* Required

Consentimento informado *

Responda à seguinte declaração: «Li e compreendi a informação sobre o âmbito do estudo sobre comunicação e interação intercultural na UAb e concordo em responder voluntariamente a este questionário». Por favor seleccione uma das seguintes opções:

- Sim, concordo
 Não, não concordo

1. Identificação

Indique qual o departamento, curso e ciclo de estudos correspondentes à sua Coordenação.

1.1. Departamento:

1.2. Curso:

1.3. Ciclo de Estudos:

2. Caracterização/Perfil das turmas

2.1. No que diz respeito à homogeneidade/heterogeneidade das turmas que coordena, como as caracteriza, até ao momento, em relação a: nacionalidade/ naturalidade e/ou de monoculturalidade/multiculturalidade?

2.2. Tem notado alguma tendência, evolução, transformação no perfil das mesmas?

- Sim
 Não

Se sim, pode associar/referir algum momento/ano(s), contexto(s) e sentido(s) correspondentes a essa mudança? Qual ou quais?

3. Percepção de diferenças no contacto e inter-relacionamento com a UAb

3.1. No que respeita a estudantes estrangeiros em geral (não nacionais) que integram as turmas virtuais, qual é a sua opinião sobre:

a) o seu contacto com o Modelo Pedagógico Virtual da UAb

b) a sua relação com os diferentes interlocutores-intervenientes (secretariado, docentes, tutores, colegas...) e vice-versa?

3.2. No que concerne em particular aos estudantes dos Países de Língua Oficial Portuguesa (PLOP) que integram as turmas virtuais, qual a sua apreciação global sobre:

a) o seu contacto com o Modelo Pedagógico Virtual da UAb

b) a sua relação com os diferentes interlocutores-intervenientes (secretariado, docentes, tutores, colegas...) e vice-versa?

4. Identificação de dificuldades/constrangimentos

4.1. Enquanto coordenador(a), tem conhecimento de que estes estudantes (considerados em 3.2.) têm manifestado problemas/dificuldades específicos no seu relacionamento com a Universidade Aberta?

(por exemplo, na sua relação com os serviços, com a burocracia, com a formalidade/informalidade da comunicação- interação, na perceção e relação com os professores, no relacionamento com colegas, na interpretação das orientações/atividades/tarefas...)

- Sim
 Não

4.2. Se sim, qual ou quais?

4.3. Recorda-se de alguma situação de choque/tensão/conflicto, que lhe pareceu ter origem em diferenças culturais, ocorrida(o) em contexto de ensino-aprendizagem virtual?

- Não se importa, em traços gerais, de retratá-lo (origem, protagonistas, desenvolvimento e desenlace)? Recorreu a alguma estratégia de moderação em particular que pense poder servir como prática-sugestão para casos futuros? Qual ou quais?

5. Gestão pedagógica, práticas e sugestões

5.1. Qual é a sua opinião relativamente ao processo de ensino-aprendizagem em ambientes multiculturais, inerente ao e-Learning e à abertura online da UAb:

(das 8 propostas, assinale apenas uma)

- 1. De difícil gestão pedagógica, porque o número de estudantes por turma é elevado;
- 2. De difícil gestão, porque a "interculturalidade" é uma área para a qual os professores não se encontram sensibilizados/preparados;
- 3. Ambas as afirmações 1 e 2;
- 4. Nenhuma das afirmações 1 e 2
- 5. De fácil gestão, porque um professor vai aprendendo a ser, estar e fazer com os seus estudantes;
- 6. De fácil gestão, porque com trabalho colaborativo/interdisciplinar entre os pares, um professor vai aprendendo;
- 7. Ambas as afirmações 5 e 6;
- 8. Nenhuma das afirmações 5 e 6

- 9. Outra(s). Qual ou quais?

5.2. Enquanto Coordenador(a), existe algum momento/fase do processo ensino-aprendizagem virtual que mereça, na sua opinião, uma atenção mais cuidada às diferenças culturais?

(por exemplo, no planeamento prévio/desenho instrucional? Na moderação das discussões nos fóruns?...)

- Sim
- Não

Se sim, qual ou quais?

Não se importa de explicar porquê?

5.3. Na sua perspetiva e no contexto da UAb, considera que:

(assinale a opção que mais se aproxima da sua opinião)

- 1. todos os profissionais da UAb, independentemente do seu cargo/função, devem ter sensibilidade/competência intercultural;
- 2. todo e cada docente deve ter sensibilidade/competência intercultural;
- 3. apenas os docentes das/nas áreas das ciências sociais e humanas devem ter sensibilidade/competência intercultural;
- 4. apenas os(as) coordenadores(as) de curso deve ter sensibilidade/competência intercultural

Outra(s). Qual ou quais?

6. Com base na sua experiência de coordenador(a) de curso, que/quais a(s) sua(s) sugestão(ões) para apoiar a multiculturalidade nas turmas dos cursos?

7. Caso pretenda fazer alguma observação, disponha deste espaço:

Muito obrigada pelo seu interesse e disponibilidade!

Submit

Never submit passwords through Google Forms.

100%: You made it.

Powered by
 Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

<http://goo.gl/forms/wHGCIrYMBu>

7.3. INQUÉRITO AOS ESTUDANTES

Inquérito aos Estudantes de nacionalidade não portuguesa da UAb

Edit this form

Este inquérito insere-se num estudo sobre comunicação e interações interculturais virtuais na UAb - Conceção e Desenvolvimento de um Guia de Recomendações Intercultur@is - e dirige-se aos Estudantes de nacionalidade não- portuguesa.

Este estudo faz parte de um projeto de investigação desenvolvido no âmbito do Mestrado em Pedagogia do Elearning para obtenção do grau de mestre sob a orientação da Professora Branca Miranda.

O questionário tem 10 perguntas e o seu preenchimento tem a duração de aproximadamente 15 minutos.

Os resultados de cada resposta serão mantidos anónimos. Os resultados finais farão parte da dissertação não sendo publicada informação que permita a identificação dos respondentes.

No caso de ter alguma dúvida ou comentário sobre este questionário, por favor, não hesite em contactar-me para o endereço de email.nathalie.ferret@gmail.com.

* Required

Consentimento informado *

Responda à seguinte declaração: «Li e compreendi a informação sobre o âmbito do estudo sobre comunicação e interação intercultural na UAb e concordo em responder voluntariamente a este questionário». Por favor seleccione uma das seguintes opções:

- Sim, concordo
 Não, não concordo

1. Identificação

1.1. Curso (designação/ciclo de estudos): *

1.2. Ano (de frequência): *

1.3. Sexo: *

1.4. Idade: *

1.5. Profissão: *

1. 6. Naturalidade: *

1.7. Nacionalidade: *

2. Enquanto estudante de nacionalidade não-portuguesa e numa perspetiva (inter)cultural, como caracteriza a sua experiência na UAb? *

(pode assinalar mais do que uma opção)

- Positiva
- Motivante
- Desafiante
- Razoável
- Difícil/problemática
- Desanimadora
- Conflituosa
- Pobre
- Outra(s)

Se indicou outra(s), não se importa de referir qual ou quais?

Se desejar comentar a sua escolha pode fazê-lo neste espaço:

3. Em termos culturais, nota/notou diferenças entre si e outros membros da comunidade UAb, de entendimento sobre: *

(Assinale, por favor, de Muitas a Nenhumas, as diferenças por si notadas em cada alínea)

	Muitas	Algumas	Poucas	Nenhumas
a. o papel do professor online (e.g. transmissor de conhecimentos vs orientador de aprendizagens)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. o relacionamento virtual professor-estudante, estudante-professor (e.g. formalidade vs informalidade)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o cumprimento de prazos (rigor vs tolerância)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d. o uso de emoções nos posts -fóruns	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. as orientações, atividades, tarefas propostas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. o papel de mediação do tutor online no/para o sucesso das aprendizagens (e.g. importância)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. a realização de atividades (palestras, conferências, etc.) complementares ao curso (e.g. utilidade vs inutilidade; valorização vs desvalorização)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. a interpretação dos materiais e recursos de aprendizagem (textos, vídeos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. o modelo pedagógico de aprendizagem ativa centrada no estudante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. as ferramentas tecnológicas de que dispõe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

k. não noto/notei diferenças

l. Outra(s). Qual ou quais?

4. Em que áreas/sectores da UAb encontra/encontrou obstáculos em mover-se/interagir virtualmente? *

(assinale de Muitos a nenhuns os obstáculos que associa a cada uma das áreas)

	Muitos	Alguns	Poucos	Nenhuns
a. ao nível do ambiente virtual de aprendizagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ao nível da navegação pelo espaço-site da UAb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. ao nível das regras e procedimentos burocráticos/administrativos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ao nível do ambiente da sala de aula virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. ao nível dos espaços sociais «café virtual»	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. ao nível da coordenação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

do curso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. ao nível da avaliação das aprendizagens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. ao nível da biblioteca virtual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. ao nível das sessões de conferências transmitidas online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. ao nível das ferramentas tecnológicas necessárias para a aprendizagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

k. Não encontrei/encontro obstáculos

l. Outro(s). Qual ou Quais?

5. Indique, por favor, duas (2) dificuldades particulares que sente/sentiu ao nível da comunicação/interação na UAb e que associa a diferenças de ordem cultural: *

6. Quando sente/sentiu as dificuldades por si indicadas (no ponto 5) procura/procurou apoio: *

(pode assinalar mais do que uma opção)

- Nos serviços adequados
- No monitor de ambientação
- Nos coordenadores de curso
- Nos professores
- Nos tutores
- Nos colegas de turma portugueses
- Nos ex-estudantes da UAb
- Nos estudantes da UAb do meu país
- Em pessoas externas à UAb
- Outra(s).

Se indicou outra(s), qual ou quais?

7. Concorda com as seguintes afirmações? *

(Indique por favor qual a sua opinião sobre as afirmações a seguir)

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Não sei
- A diversidade cultural existente na UAb dificulta as inter-relações, interações e a	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- O desenvolvimento e sucesso das aprendizagens depende do grau de integração cultural de cada estudante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- O modelo virtual de aprendizagem da UAb - eLearning- favorece as aprendizagens individuais/personalizadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- O modelo virtual de aprendizagem da UAb - eLearning- favorece o trabalho colaborativo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Os instrumentos e ferramentas de ensino-aprendizagem utilizados na UAb são adequados a pessoas de identidades culturais diversas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Os materiais de ensino-aprendizagem disponibilizados são adaptados a pessoas de identidades culturais diversas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- Os diferentes ritmos de aprendizagem são respeitados na UAb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- A comunicação assíncrona - temporalmente diferida e essencialmente escrita - dificulta o conhecimento e as trocas culturais entre uns e outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- A UAb valoriza a promoção da comunicação e interação positiva entre pessoas culturalmente distintas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Na sua interação com docentes, membros do secretariado ou outros profissionais da UAb sentiu/sente a existência de: (1 - nenhuma vez; 2- poucas vezes; 3- algumas vezes; 4- muitas vezes; 5 - sempre) *

8.1. Distância cultural?

1 2 3 4 5

Nenhuma vez Sempre

*

8.2. Choque cultural?

1 2 3 4 5

Nenhuma vez Sempre

*

8.3. Preconceito?

1 2 3 4 5

Nenhuma vez Sempre

9. Tem alguma(s) sugestão/sugestões a fazer para a promoção da interação/comunicação intercultural online na UAb? Se sim, qual ou quais?

10. Caso pretenda fazer alguma observação, disponha deste espaço:

Muito Obrigada pelo seu interesse e disponibilidade!

Never submit passwords through Google Forms.

Powered by
 Google Forms

This content is neither created nor endorsed by Google.

[Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Additional Terms](#)

<http://goo.gl/forms/aKuTd1mBN0>

