

4 Trabalho de campo

Neste capítulo, faço um relato sobre a metodologia planejada e desenvolvida para minha pesquisa. Serão apresentados os objetivos e principais resultados das ações metodológicas.

4.1. Sobre a metodologia

De acordo com Miriam Goldenberg, “na pesquisa qualitativa a preocupação do pesquisador (...) é com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização de uma instituição, de uma trajetória” (2001, p.14). A proposta da minha pesquisa demandava um trabalho de campo com alunos intercambistas, através de pesquisa qualitativa. O meu objetivo era, justamente, investigar a experiência de alunos intercambistas em uma nova realidade cultural.

Assim sendo, meu trabalho de campo consistiu no planejamento de três ações metodológicas.

A primeira delas correspondeu a uma ação piloto realizada com alunos internacionais das disciplinas Português como Segunda Língua - nível II e Tópicos Especiais em Língua Portuguesa, disciplina lecionada em inglês. Os alunos registraram em fotografia as primeiras impressões sobre a cultura brasileira e fizeram um breve comentário sobre a imagem selecionada. O objetivo, neste caso, era verificar os primeiros estranhamentos sentidos por esses intercambistas. A partir dela, pude perceber que para alcançar meus objetivos de identificar como as diferenças culturais se manifestam e a possibilidade de planejar ações capazes de facilitar a interação e adaptação do aluno internacional, concluí que o meu método precisaria incluir também esse contato direto com os alunos intercambistas.

Logo, foi planejada a segunda e principal ação da minha pesquisa: o encontro com meus informantes centrais - alunos norte-americanos, mexicanos e japoneses –, onde pude entrevistá-los abordando questões relativas à experiência intercultural. O intuito, neste caso, era conhecer em detalhe essa vivência que tiveram através do intercâmbio. Para esta etapa, foram planejadas duas atividades direcionadas aos alunos internacionais:

- Atividade 1: os alunos deveriam classificar sua cultura de origem e a brasileira com base no modelo de categorização de cultura de Lewis (cf. 2.2.1). Essa atividade teve como objetivo investigar a imagem que o aluno internacional tem de si mesmo e dos brasileiros;
- Atividade 2: com base em três modelos de *websites* de instituições internacionais, esta atividade buscou apontar aspectos e temas importantes que devem ser disponibilizados nos suportes de divulgação de programas de intercâmbio.

A terceira ação consistiu no desenvolvimento de questionário eletrônico dirigido aos docentes e alunos da PUC-Rio com o objetivo de fazer um contraponto com as falas dos informantes principais. Esta ação ilustra o ponto de vista de elementos importantes da comunidade universitária que participam do cotidiano acadêmico dos intercambistas.

As ações e seus principais resultados serão apresentados e descritos nas próximas seções.

4.2.

Ação piloto: registro das primeiras impressões

Em parceria com a CCCI e com a área de Português como Segunda Língua do Departamento de Letras da PUC-Rio, a primeira atividade foi direcionada aos alunos internacionais que cursavam duas das disciplinas lecionadas pelo Prof. Ricardo Alencar: Português como Segunda Língua - nível II e Tópicos Especiais em Língua Portuguesa.

Como vimos no terceiro capítulo, alunos internacionais devem cursar disciplinas de Português como Segunda Língua que têm como objetivo o

aprimoramento do idioma. São oferecidas, também, disciplinas em inglês para alunos que ainda apresentam dificuldade em acompanhar uma aula na nova língua. O conteúdo desse grupo de cursos aborda temas referentes à América Latina como aspectos econômicos, históricos e culturais.

Os alunos foram orientados pelo professor a registrar, por meio de fotografia, algo que lhes tenha causado estranhamento ao chegarem ao Rio de Janeiro e à PUC-Rio. Além do registro fotográfico, os alunos deveriam discorrer brevemente sobre a imagem realizada e explicar o motivo de tal estranhamento.

Por ser aplicada a alunos de disciplinas que tratavam de aspectos culturais, essa ação foi pertinente ao curso e trouxe resultados muito interessantes. Houve trabalhos que mostraram de forma nítida as diferenças entre culturas e a forma com que utilizam o tempo, por exemplo. Duas alunas norte-americanas descreveram o carioca, por exemplo, como alguém que valoriza o tempo de modo diferente dos estadunidenses.

A primeira aluna fotografou a fila de espera dos elevadores no campus da PUC-Rio.



Figura 7: Fila dos elevadores do edifício *Frings* da PUC-Rio. Registro fotográfico feito por uma aluna internacional intercambista.

Sobre a imagem escolhida, a aluna comentou que:

Nos Estados Unidos, onde tempo é dinheiro, você nunca veria pessoas esperando em uma fila por elevadores. No início, não podia entender porque alguém esperaria em uma fila, durante 15 minutos, para entrar em um elevador cheio, com umas 11 pessoas, para ter acesso ao primeiro andar do edifício. No meu país de origem, as pessoas escolheriam as escadas porque temos menos paciência, resultado do que nos foi ensinado a respeito do tempo. Tempo pode ser ganho ou perdido e é extremamente valioso.⁵²

A aluna revelou que, depois de um tempo, se acostumou com essas situações e percebeu que elas podem ser, na verdade, um tempo agradável e de socialização.

A segunda aluna norte-americana registrou funcionários descansando na parte externa de uma farmácia próxima à rua onde mora no Rio. A aluna descreveu o estabelecimento comercial como um local pequeno e contou que pelo menos dois funcionários estavam sempre trabalhando enquanto outros três ficavam sentados no exterior da farmácia. O estranhamento dessa norte-americana estava no fato de ela nunca ter visto uma cena como essa nos Estados Unidos, onde, segundo, ela, as pessoas estão sempre trabalhando:

A imagem está bem relacionada com o que temos discutido em sala de aula e como a idéia de ‘tempo é dinheiro’ não existe no Brasil (ou pelo menos no Rio de Janeiro). Não estou certa sobre o trabalho deles, talvez eles tenham uma outra função que exija que eles apenas fiquem sentados ali. De qualquer forma, chamou minha atenção porque não é uma coisa típica que você veria de onde eu venho.⁵³

Ambos os registros fotográficos contrastam a crença norte-americana de ‘tempo é dinheiro’ com a atitude de brasileiros menos rígidos em relação ao uso do tempo.

Essa diferença no uso do tempo é explicada por Lewis, que argumenta que os norte-americanos contemporâneos são motivados pelo “hábito nacional de ir em frente, conquistar o meio, realizar mudanças e atingir seu destino⁵⁴” mesmo que ainda não saibam qual é realmente esse destino (2006, p.180). O autor afirma que o resto do mundo não funciona nesse ritmo e ressalta que “para um norte-

⁵² Tradução livre da autora.

⁵³ Tradução livre da autora.

⁵⁴ Tradução livre da autora.

americano, tempo significa dinheiro, verdadeiramente. Em uma sociedade voltada para o lucro, tempo é um precioso, até mesmo escasso, comódite” (2006, p. 53).

A aluna de nacionalidade colombiana e norte-americana, registrou contrastes sociais do Rio de Janeiro, como mostram as imagens a seguir.

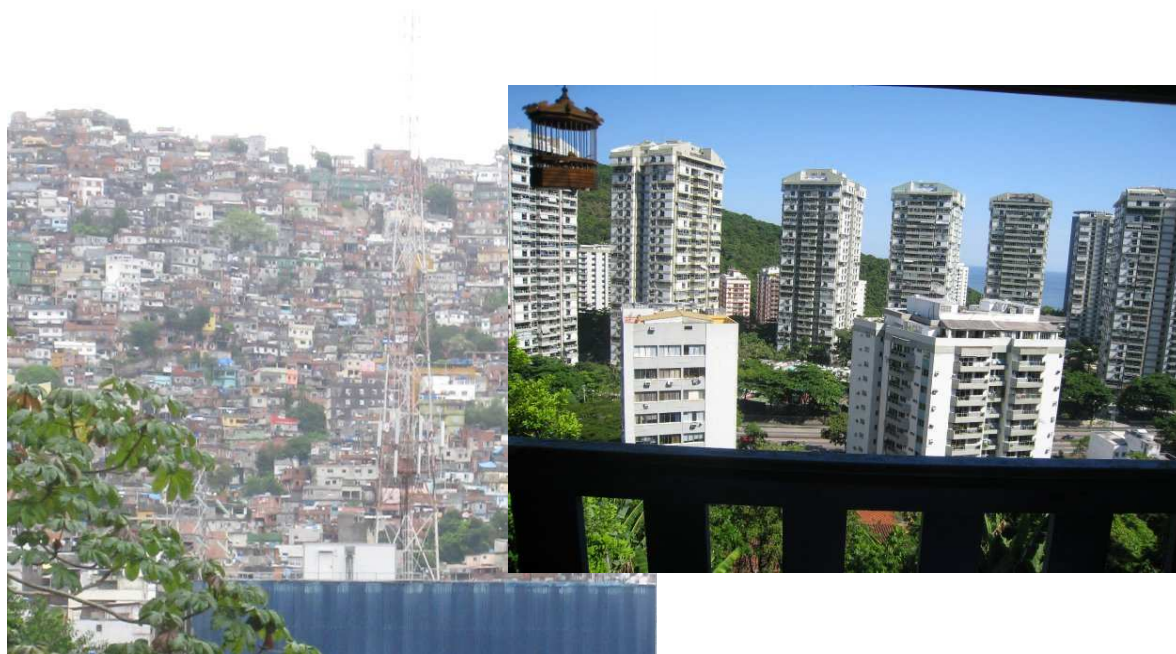


Figura 8: Favela da Rocinha e condomínio residencial em São Conrado. Registro feito por aluna intercambista.

A foto corresponde à vista do apartamento onde mora a aluna, em São Conrado. À esquerda está a favela da Rocinha e à direita um condomínio residencial do bairro, localizado muito próximo à favela. A aluna contou que: “esse contraste mostrou a grande diferença existente no status econômico aqui no Brasil. Foi espantoso para mim o fato dessas duas realidades estarem tão próximas fisicamente e, ainda assim, tão distantes uma da outra”.⁵⁵

O aluno peruano apontou o carnaval como um evento que chamou muito a sua atenção e registrou o dia em que foi assistir o desfile das escolas de samba campeãs realizado no sambódromo do Rio de Janeiro.

⁵⁵ Tradução livre da autora.



Figura 9: Sambódromo do Rio de Janeiro. Registro feito por aluno intercambista.

O aluno contou que chegou ao Brasil no último dia do carnaval e gostou muito do clima. Contou que ficou espantado ao assistir o desfile das escolas: as pessoas celebrando a cultura com entusiasmo, cantando e dançando cheias de energia fez com que o aluno considerasse o carnaval uma festa maravilhosa.

A aluna do Canadá ficou impressionada com o modo de se vestir da mulher brasileira. Segundo a aluna, as mulheres no Brasil se esforçam para ficarem sexy, ao contrário do que ocorre no Canadá.

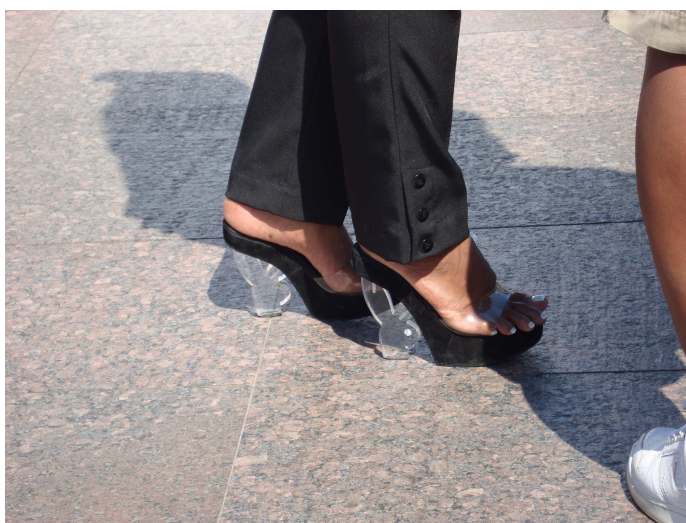


Figura 10: Salto alto. Registro feito por aluna intercambista.

Sobre o registro realizado, a aluna relata que:

Eu notei muitas mulheres usando salto alto durante o dia, coisa que as mulheres canadenses são menos propensas a fazer. A imagem é, admitidamente, um exemplo ruim para a observação que quero fazer, mas é a melhor que tenho relacionada ao tópico. (...) Saltos de acrílico são sinônimo de *strippers* na América do Norte e coelhinhos da *Playboy*⁵⁶ são sinônimo de bem, *Playboy*. Eu tenho certeza que a mulher da foto não tem noção disso porque ela não parecia uma *stripper*, estrela pornô ou algo do tipo. (...) No Canadá seria muito improvável ver uma mulher calçando sapatos tão desconfortáveis durante o dia.⁵⁷

Essa ação piloto, de registrar os primeiros estranhamentos dos intercambistas, apontou algumas das diferenças culturais geralmente vivenciadas pelos alunos internacionais ao chegar no Brasil. A partir dela cresceu o meu interesse em conversar pessoalmente com cada um desses alunos e investigar mais detalhadamente sua experiência intercultural.

4.3.

Ação 2: encontro com alunos intercambistas

Esta ação foi elaborada com o objetivo de investigar mais profundamente a experiência como intercambista de cada aluno internacional e a relação deles com a cultura de origem e a nova cultura.

A atividade consistiu em encontros com alunos internacionais, durante os quais tive a oportunidade de entrevistá-los a respeito da experiência do intercâmbio e de realizar ainda duas atividades complementares. Os encontros com esses alunos, já imersos há cerca de 4 meses na nova realidade cultural, foi uma maneira bastante eficiente de investigar como se dá o processo de interação e adaptação cultural.

Defini que os informantes seriam alunos internacionais recebidos pelo programa de intercâmbio da PUC-Rio, através da CCCI. Três culturas distintas entre si foram escolhidas. Cada uma correspondendo a uma categoria de cultura

⁵⁶ Playboy é o nome de uma publicação destinada ao sexo masculino.

⁵⁷ Tradução livre da autora.

proposta por Lewis: *mexicana (multiativa)*, *norte-americana (ativo-linear)* e *japonesa (reativa)*.

Dez alunos foram entrevistados no total: 3 norte-americanos, 3 mexicanos e 4 japoneses. A princípio em números iguais, um aluno japonês da mesma universidade de um dos entrevistados porém se ofereceu para participar da pesquisa e foi incluído como o quarto aluno de origem japonesa no grupo de informantes. Esses alunos já estavam no Brasil há, pelo menos quatro meses, período correspondente ao fim de um semestre letivo na PUC-Rio. Assim, foi possível avaliar todo o processo de chegada e interação cultural vivenciado por eles.

Dentre os informantes, quatro são do sexo feminino e seis do sexo masculino. Dos alunos norte-americanos, duas são do sexo feminino e um do sexo masculino. Entre os mexicanos, um informante é do sexo feminino e os outros dois do sexo masculino. Do grupo de alunos japoneses, três são do sexo masculino e uma do sexo feminino.

Suas idades variam entre 20 e 25 anos, sendo todos estudantes universitários e cursando os níveis I, II e III de Português como Segunda Língua.

Através da CCCI, mais especificamente da Coordenação de Alunos Internacionais, foram indicados alunos norte-americanos, mexicanos e japoneses que poderiam participar da minha pesquisa. Todos foram convidados por mensagem eletrônica a participar do encontro, a ser realizado na própria Coordenação Central.

Conversei com os alunos utilizando como base um roteiro de perguntas abordando os seguintes e principais temas:

1. Fatores motivacionais e fonte de pesquisa e de informação;
2. Expectativas com a nova cultura;
3. Choque cultural e adaptação cultural: diferenças entre a cultura de origem e a cultura brasileira;
4. Ações para facilitar a adaptação e interação do aluno internacional.

Os encontros foram programados para serem individuais, por essa razão os alunos foram recebidos em horários e dias distintos. Os japoneses, que apresentavam um pouco de dificuldade com o novo idioma, foram entrevistados em duplas. Assim, caso necessário, um colega ajudaria o outro. Os alunos norte-

americanos estavam mais à vontade com a língua, mas dois deles, por vezes, optavam por responder algumas questões em inglês por se expressarem melhor em seu próprio idioma. Os mexicanos por sua vez, tiveram facilidade em se comunicar em português e também puderam conversar comigo individualmente.

No dia e local agendados, os alunos chegaram à entrevista um pouco receosos. Acredito que esse comportamento se deveu ao fato de não me conhecerem, porque o meu trabalho na CCCI não envolve atendimento nem demanda contato direto com intercambistas. Além disso, os alunos não foram informados de forma detalhada sobre a natureza do encontro, sabiam apenas que se tratava de uma pesquisa com intercambistas.

Por essa razão, comecei a conversa me apresentando como mestranda da pós-graduação do Departamento de Artes & Design da PUC-Rio. Conteí aos alunos que também trabalhava na CCCI, mas que o foco daquele encontro era acadêmico. Senti que os alunos foram se sentindo mais confortáveis e à vontade quando comentei que o meu trabalho tinha como um dos principais objetivos investigar a experiência cultural de intercâmbio que eles tinham vivenciado e que os resultados poderiam beneficiar futuros alunos internacionais.

Os alunos foram então muito participativos e demonstraram interesse em colaborar com cada pergunta e atividade. Percebi que eles realmente estavam dispostos a compartilhar comigo suas vivências e pensamentos sobre a vida no Rio de Janeiro e na realidade cultural brasileira. Para mim mesma, foi uma experiência enriquecedora e motivante.

Nas seções seguintes apresentarei os resultados dos encontros com os alunos a partir das temáticas abordadas durante as entrevistas. Os nomes dos informantes foram omitidos e serão identificados de acordo com a nacionalidade.

4.3.1. Fatores motivacionais e fonte de informação

O que motiva um estudante a viver no exterior e participar de um programa de intercâmbio internacional? O que o leva a escolher um intercâmbio no Brasil, no Rio de Janeiro e na PUC-Rio? E ainda: quais foram os principais

estímulos para essa escolha? Que informações foram buscadas por esses alunos ao marcarem viagem para um país que não haviam visitado ainda?

Rosa Marina Meyer, Coordenadora Central de Cooperação Internacional da PUC-Rio e especialista em interculturalismo, em artigo sobre intercâmbio internacional, ensina que indivíduos que pretendem se tornar cidadãos globais optariam pelos seguintes desafios ao escolher o país para fazer um intercâmbio:

- Enfrentar uma língua um pouco mais difícil e aprender um novo idioma;
- Assumir o risco de uma imersão em uma cultura diversa;
- Apostar no futuro e aprender sobre um país apontado como uma futura potência (2010, p.11)⁵⁸

No caso dos alunos entrevistados, seis já haviam vivenciado a experiência de um intercâmbio internacional antes de vir para o Brasil. Apenas quatro deles - um norte-americano, dois mexicanos e um japonês - participavam de um programa internacional pela primeira vez. Somente um dos alunos já havia visitado o Brasil e o Rio de Janeiro. Metade do grupo já havia tido contato com o idioma ou com a cultura brasileira através de amigos do Brasil, da música e de filmes. Os quatro japoneses e as duas alunas norte-americanas já estudavam a língua portuguesa em seus países de origem.

A experiência de viver em um país diferente e vivenciar uma nova cultura foram os motivos mais mencionados pelos entrevistados. O aluno norte-americano explicou que “é importante entender outras culturas e aprender sobre outros lugares que não são os Estados Unidos”. Ele ressaltou que acha importante “sair da América (do Norte), dos Estados Unidos e compreender outras culturas”.

Os japoneses apresentaram motivações semelhantes ao norte-americano. Um deles relatou: “acho importante conhecer a cultura diferente do meu país e aproveitar vida diferente. Acho que não importa só língua”. O outro reiterou: “Eu acho que é importante estudar cultura. É preciso...crescer mais”

⁵⁸ Tradução livre da autora. O artigo foi publicado em publicação norte-americana, originalmente em inglês.

Vimos no segundo capítulo a importância da comunicação e competência intercultural nos dias de hoje para as relações de trabalho. Os alunos reconhecem essa realidade e apontam essa motivação profissional ao optar por participar de um programa de intercâmbio internacional. Uma das alunas norte-americanas revelou acreditar que através do intercâmbio as pessoas se tornam mais experientes do que aqueles que não saem do próprio país e acrescentou que a experiência:

(...) é algo que pode trazer para o trabalho quando se formar, por exemplo. E se for um trabalho internacional que tem que falar com estrangeiros, que tem que trabalhar com estrangeiros...acho que ajuda, ajuda a conhecer a cultura, ajuda a falar.

O comentário da aluna mexicana reitera o depoimento anterior da norte-americana: “acho que é muito importante agora aprender outras línguas porque há muita globalização e é mais fácil ter um trabalho melhor se você fala muitos idiomas e aprende outras culturas, é mais fácil”.

Outra motivação para o intercâmbio foi o aprimoramento de um idioma. Os alunos também estavam motivados a aprender português e escolheram Brasil e Portugal para adquirirem o novo idioma:

Eu sempre gostei de estudar línguas estrangeiras e viajar. Já tinha estudado na Espanha e defini PUC porque estava aprendendo espanhol, português e francês. Mas eu falava português melhor do que francês. Então decidi...decidi: eu vou estudar no Brasil (aluna norte-americana).

Uma das alunas norte-americanas com a qual conversei revelou que já estudava português nos Estados Unidos: “minha escola tem um programa aqui, em Portugal também, mas eu senti Brasil é *‘better’*, melhor *‘school’* (risos) pra mim”.

O aluno norte-americano relatou que sua motivação estava relacionada com o fato de o Rio ser a futura sede das olimpíadas e da copa do mundo e com a atual situação econômica do país:

Rio é a cidade que será sede das olimpíadas e a copa do mundo, a final especificamente. E o Brasil é um país em crescimento e será uma potência

mundial, eu acredito que em breve. Eu queria estudar aqui e aprender a cultura e ver de onde o Brasil tem vindo e para onde ele pode ir.⁵⁹

A beleza da cidade também estimulou a escolha pelo Rio de Janeiro. O aluno norte-americano confirmou: “e também Rio é uma cidade bonita, com pessoas ótimas. Todas essas razões”.

Os alunos, também tiveram a influência de amigos ou professores brasileiros no seu processo de escolha pelo Brasil. A aluna mexicana revelou:

A verdade quando eu morei lá no Canadá eu conheci umas brasileiras que eram minhas melhores amigas e então, eu pesquisei na minha faculdade quais eram as opções e vi que tava a opção de Rio de Janeiro. Eu liguei pra elas e comentei que eu queria fazer intercâmbio, e elas falaram ‘Ah! Vem pra cá! Você pode ficar aqui em casa!’. (...) Quando eu morava no Canadá eu era a única mexicana e quase eram somente brasileiros e todo tempo eu escutava Português e eu gostei muito da língua e eu queria aprender.

Uma das alunas norte-americanas comentou que tinha uma amiga do Recife que morava nos Estados Unidos. Perguntei a ela sobre a possível influência dessa amiga na sua escolha pelo Brasil e ela confirmou: “sim, ela foi muito convincente: ‘vá!’ (risos). Ela também é minha tutora, então, houve muita troca cultural. E eu achava a cultura brasileira tão rica. Então, queria muito vir”.

Dois alunos japoneses também foram estimulados pela professora brasileira que lecionava na instituição de origem deles.

Os mexicanos, por outro lado, optaram pelo Rio de Janeiro devido à cultura e estilo de vida que para um dos alunos mexicanos, se assemelha ao de Acapulco, cidade natal.

Em contrapartida, os alunos revelaram que houve alguns aspectos que desestimularam a escolha pelo Brasil e Rio de Janeiro: violência, falta de segurança e possibilidade de sentir saudades. Entretanto, foram fatores que não impediram a viagem desses intercambistas.

A respeito da fonte de informação e de pesquisa dos alunos intercambistas, começo detalhando uma das cinco dimensões culturais identificadas nos estudos de Hofstede & Hofstede. Os autores apresentam como um dos aspectos chave de sociedades com alto índice de **individualidade**, como os Estados Unidos, a mídia

⁵⁹ Tradução livre da autora.

como a fonte primária de informação (2005, p.97). Ao contrário, culturas consideradas **coletivistas**, como o Brasil e México, recorrerem às suas redes sociais como fonte primária de pesquisa. Uma aluna norte-americana conversou com uma colega que já havia estado no Brasil, confirmando a teoria dos autores. Entretanto, a outra intercambista estadunidense entrou em contato instituições nos Estados Unidos, como relata a seguir:

Eu queria ver se havia outros alunos indo (para a PUC) porque o programa da PUC é realmente interessante para mim. Praticamente você é enviado pra lá, não tem alguém atrás de você onde quer que você vá. Eles (PUC) eles cuidam de você, mas você precisa ser independente pra vir pra cá. (...) Outros programas são diferentes porque tem uma pessoa te assistindo. Eles seguem você em todo lugar, você vive em dormitórios, mas eu sabia como ia ser antes. Eu, na verdade, prefiro programas assim a ter uma 'host person'.⁶⁰

A *internet* foi a principal fonte de informação. Os alunos queriam saber mais sobre a universidade, as pessoas e o estilo de vida no Rio de Janeiro. Alguns alunos procuraram conversar com ex-intercambistas ou conhecidos brasileiros.

Os alunos japoneses contaram que receberam muitas informações da própria universidade japonesa, além da *internet*.

Todos os alunos visitaram o website da CCCI. Todos consideraram o website importante na pesquisa e na busca por informações, principalmente por disponibilizar o conteúdo em inglês. Por outro lado, os alunos revelaram que sentiram falta de encontrar disponíveis de forma mais detalhada:

- Depoimentos de alunos que já participaram do programa anteriormente;
- Explicação sobre o programa, opções de moradia, além da oferecida pelo programa, e custo de vida;
- Questões acadêmicas e da universidade;
- Algumas das orientações dadas na semana de chegada dos intercambistas, realizada pela CCCI.

⁶⁰ Tradução livre da autora.

4.3.2. Expectativas com a nova cultura

Antes de chegar, que imagens mentais os alunos haviam construído do Brasil e do Rio de Janeiro? Que expectativas tinham em relação a essa nova cultura? Essas expectativas foram confirmadas ao chegarem e viverem no novo país?

Paige & Goode, autores do campo do interculturalismo, em artigo sobre competência intercultural e educação internacional, identificam a expectativa como um dos fatores pessoais que podem gerar ansiedade e “emoções intensas” nos futuros intercambistas (2009, p.335). Os autores explicam que há dois principais tipos de expectativas no trabalho intercultural:

Uma delas ocorre quando pessoas têm expectativas positivas, mas irreais, sobre a nova cultura e sentirão um tipo de pressão psicológica após um tempo. A outra ocorre quando indivíduos têm altas expectativas sobre si mesmo e sentem que estão falhando, vivenciando estresse ao encarar problemas de adaptação cultural normais.⁶¹

Os autores ressaltam que explorar previamente as expectativas dos alunos é uma das funções da orientação cultural. Assim, os alunos podem refletir sobre suas expectativas e esperanças a respeito da estadia no novo país. (2009, p. 336)

No caso dos intercambistas entrevistados, os alunos contaram que vieram para o Rio de Janeiro com uma imagem previamente construída da cidade, do país, da cultura e das pessoas. Algumas dessas imagens foram confirmadas, outras não. A imagem do Rio de Janeiro, para eles, estava associada à praia, festa, pessoas bonitas e amigáveis, além de uma cidade com alguns problemas de violência e segurança. Após o período de intercâmbio, os alunos revelaram que essas imagens sofreram mudanças.

Com a vivência no Rio de Janeiro, os alunos puderam perceber que havia mais a aprender sobre a cultura brasileira. Seja a respeito de características raciais, sobre o temperamento festeiro do carioca ou sobre a importância das relações familiares, os alunos revelaram aspectos desse aprendizado.

O aluno norte-americano, recordando as suas primeiras impressões e algumas curiosidades que viveu, comentou:

Alguma das coisas que eu achava eram verdade, quer dizer, as mulheres aqui são impressionantes (risos) mas além disso, há muitas outras coisas que eu não conhecia(...). O *funk*. Esse tipo de música é muito legal! Mas também muitos aspectos culturais, em termos de raça. Algumas questões raciais e coisas que estou aprendendo nas aulas, eu não tinha conhecimento. Só de saber sobre os times de futebol do Brasil, eu achava que os brasileiros eram negros ou bem morenos. Eu não sabia de outras pessoas realmente étnicas como Gisele (Gisele Bundchen) (...) fiquei surpreso de ver que isso não era verdade.⁶²

Uma aluna do mesmo país revelou, entre outros aspectos, sua admiração pelas relações sociais do brasileiro e do lugar que amigos e família ocupam na vida dos cariocas:

As pessoas não são como é mostrado. Quer dizer, em parte é. As mulheres usam biquínis pequenos (risos) mas acho que a mentalidade é diferente. O que é arriscado e o que não é arriscado, o que é sexy e o que não é sexy. A mentalidade das festas. As pessoas definitivamente trabalham aqui (risos) eles não festejam o tempo todo. Eu amo as relações entre as pessoas e como elas usam o tempo livre, como sair com amigos e família. E família é o componente mais importante aqui. As pessoas não falam muito sobre isso (...) É um pouco diferente do que eu imaginava.⁶³

A aluna complementa suas impressões da expansão do ‘a mais’ que aprendeu e do que confirmou:

Antes de vir tinha as imagens de samba, pessoas jogando futebol na praia e isso é igual (risos). Mas há mais coisas além de samba e capoeira. Há mais estilos musicais que eu não conhecia e há também diferenças entre os estados e regiões, até mesmo entre comunidades. Então, não é apenas uma coisa que divide o Brasil, são muitas coisas.⁶⁴

Os mexicanos contaram que, com exceção da comida, as imagens foram correspondidas porque a cultura brasileira é muito semelhante à cultura do México, um país de diversidade, assim como as pessoas, que são comunicativas e alegres. Como demonstrado pela categoria de cultura de Lewis no segundo

⁶¹ Tradução livre da autora.

⁶² Tradução livre da autora.

⁶³ Tradução livre da autora.

⁶⁴ Tradução livre da autora.

capítulo, México e Brasil pertencem ao mesmo tipo de cultura, **multiativas**, Mexicanos, assim como brasileiros, apresentam características típicas dos indivíduos latino-americanos como: hospitalidade, lado emocional predominante, laços familiares fortes e predominância das relações humanas. (2006, p.535).

Após um semestre no Rio de Janeiro, os alunos contaram que a experiência foi positiva, como ilustra a fala de uma aluna norte-americana: “o programa como um todo foi muito produtivo. Foi uma experiência diferente. Eu vim sem expectativas porque eu não queria ficar desapontada e não sabia o que esperar. Eu tive uma experiência incrível até agora”.

4.3.3.

Choque e adaptação cultural: diferenças entre a cultura de origem e a brasileira

Ao chegarem ao Rio de Janeiro, que diferenças os alunos encontraram em relação às suas culturas de origem? Houve semelhanças de algum tipo entre as culturas? Como os alunos reagiram a esses possíveis contrastes? Tendo em vista as diferenças entre as culturas, os alunos vivenciaram algum choque cultural ou algum estranhamento?

A interação entre nacionalidades distintas – brasileira, norte-americana, mexicana e japonesa – pode gerar algum estranhamento, como visto na ação piloto, no início do capítulo. Cada país e seus habitantes têm características próprias e por isso o intercâmbio coloca à prova a capacidade de adaptação dos alunos internacionais.

Sob a ótica de Lewis, além de extrovertidos, brasileiros são ‘táteis’, gostam de abraçar as pessoas e ficam satisfeitos em “trabalhar próximos uns aos outros”. Lewis ressalta, ainda, o característico hábito brasileiro de não chegar pontualmente em eventos sociais, além das reuniões de trabalho que nunca começam na hora marcada e sempre têm duração mais longa que o previsto. (2006, p.540)

Mexicanos valorizam o caráter único do indivíduo, respeitam a autoridade, fazem deferência à idade e apresentam complexo de inferioridade,

segundo Lewis. São indivíduos “táteis, não pontuais, que tendem a esgotar um tema quando em discussão”. (2006, p.536)

Reconhecida como uma das maiores economias do mundo, os Estados Unidos têm um ritmo de vida mais acelerado do que muitos países. Lewis afirma que “norte-americanos não temem desafio e competição”. Alguns traços característicos norte-americanos: individualistas, nacionalistas, agitados, impulsivos e pouco tolerantes às diferenças culturais. (2006, p.189)

Lewis define os japoneses como indivíduos de cultura única, fato talvez decorrente do passado histórico de isolamento, pela geografia do país que faz com que as pessoas vivam em espaços menores, e pelo idioma. É um país formado por indivíduos considerados culturalmente “muito honestos, modestos, tímidos, hospitaleiros, educados, pouco confortáveis com estrangeiros, com senso de honra, que acreditam na singularidade do país”. Japoneses são “essencialmente não-táteis e desculpam-se imediatamente se inadvertidamente tocam em alguém”. (2006, p.512).

Por outro lado, utilizando o modelo das dimensões culturais de Hofstede como base, é possível comparar os resultados obtidos por Brasil, México, Estados Unidos e Japão. O quadro comparativo a seguir ilustra a relação do Brasil com esses três países, de acordo com o índice obtido em cada dimensão cultural.

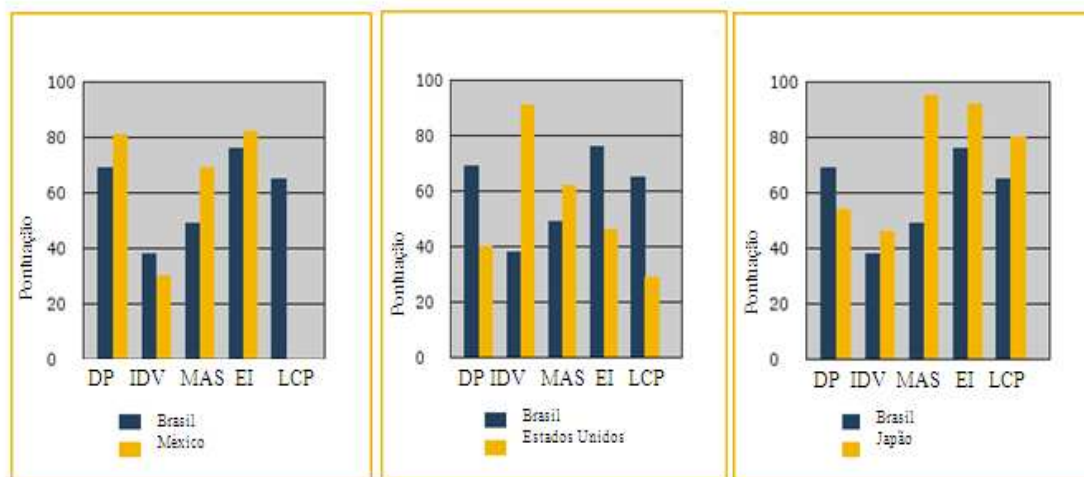


Figura 11: Quadro comparativo das culturas.⁶⁵ Distância de Poder (DP), Individualismo e Coletivismo (IDV), Masculinidade e Feminilidade (MAS), Evasão de Incerteza (EI), Longo Prazo e Curto Prazo (LCP). O México não apresenta o índice da dimensão Longo e Curto Prazo pois o país não fez parte desse estudo.

⁶⁵ Disponível em: http://www.geert-hofstede.com/hofstede_dimensions.php

A imagem apresenta, verticalmente, a pontuação que cada país obteve em cada dimensão: distância de poder, individualismo e coletivismo, masculinidade e feminilidade, evasão de incerteza e, por fim, longo prazo e curto prazo⁶⁶. Percebemos pelo quadro comparativo maior semelhança entre os índices apresentados por Brasil e México, demonstrando que a relação entre essas duas culturas pode apresentar mais similitudes do que as relações do Brasil com os Estados Unidos e Japão.

A partir dos relatos dos alunos, podemos verificar se essas relações foram verdadeiras, do ponto de vista e da experiência dos intercambistas.

As principais diferenças culturais entre o Rio de Janeiro e a cidade de origem dos alunos internacionais foram percebidas dentro de três perspectivas: visual, comportamental e acadêmica.

Os alunos chamaram atenção para os seguintes aspectos: o modo de se vestir informal, o colorido e a geografia da cidade. A aluna do México opinou sobre as roupas mais usadas pelos cariocas:

Eu acho que porque está perto da praia todo mundo está mais com roupa de praia e na cidade que eu moro no México está um pouco mais arrumado para escola, quando tem as apresentações, alguma coisa, tem que ir muito arrumado, mais formal.

A aluna japonesa também sentiu diferença no modo de se vestir dos brasileiros e de como as roupas podem indicar a classe social dos indivíduos: “Muito diferente os vestidos. Pessoas ricas e pessoas pobres. Porque no Japão ainda que algumas pessoas são pobres não aparece no visual”.

Um dos alunos mexicanos relatou que a geografia da cidade e a presença das favelas foram aspectos do Rio de Janeiro que chamaram sua atenção:

Acho que muitos estrangeiros ficam muito surpreendidos pela favela, coisas assim. Mas isso é algo que você pode ver no México também, talvez não ficam dentro da cidade, ficam fora da cidade mas é algo que pode ver. O que achei interessante do Rio, por exemplo, foram os morros, a quantidade de verde que tem na cidade.

⁶⁶ O México não apresenta o índice da dimensão Longo e Curto Prazo pois o país não fez parte desse estudo.

Sobre aspectos comportamentais do carioca predominaram: o fato de serem pessoas falantes e falarem alto, a proximidade entre as pessoas e a relações sociais e familiares. A aluna dos Estados Unidos identificou diferença no modo de falar: “falam muito alto aqui (risos)...mas acho que é mais divertido assim”.

A aluna mexicana achou curiosa a maneira como as pessoas falam com desconhecidos e deu a sua opinião: “os brasileiros falam com pessoas que não conhecem. Na ‘*night*’ (noite) os meninos no Brasil são agressivos e isso é incômodo”.

As relações familiares e sociais também foram percebidas de modo distinto no Brasil, de acordo com o relato dos entrevistados. Para os alunos internacionais, brasileiros tendem a conectar relações pessoais e profissionais. As amizades, também valorizadas, podem ocorrer de modo mais rápido do que o normal na opinião de alguns alunos internacionais, como comentou um dos japoneses: “sobre relacionamentos é rápido no Brasil. Diferente como alguém que mal conhece já troca número de celular? Isso é coisa de amigo no Japão”.

Outro japonês fala da relação familiar que percebeu no Rio de Janeiro: “Acho que brasileiros gostam de morar com família. No Japão geralmente mora sozinho”.

Uma das alunas norte-americanas descreve essa diferença entre as relações sociais e profissionais entre Estados Unidos e Brasil:

Nos Estados Unidos é mais sobre o que você faz e não com quem você está. Aqui é mais sobre a relação entre as pessoas. É possível sentar em um restaurante por horas e ficar até 4 ou 5 da manhã rindo, conversando. Tem uma distância que os brasileiros mantêm no início mas depois que te conhecem....e isso foi difícil na acomodação porque a dona da casa no início é muito restritiva e profissional mas então vira pessoal e então conecta E é tão diferente especialmente se você é norte-americana porque tendemos a separar as coisas tão estritamente e aqui as relações automaticamente se misturam...e você não deve estar acostumado a isso em principio mas depois se acostuma porque é a cultura brasileira.⁶⁷

A proximidade é uma característica cultural do brasileiro que foi muito ressaltada pelos japoneses e norte-americanos: “no Japão tem menos proximidade.

⁶⁷ Tradução livre da autora.

Acho que é melhor ter mais proximidade. O brasileiro gosta de intimidade e aproximar”. (aluno japonês)

A aluna norte-americana também relatou seu estranhamento a respeito da proximidade entre as pessoas: “Nos EUA temos um ‘bubble’ (bolha), se fala assim: ‘I have a bubble’ (eu tenho uma bolha). Não passe a minha ‘bubble’ (bolha)! Mas aqui isso não existe (risos)” (norte-americana 1).

Sobre essa questão, Hall (1998, p.60) explica que o espaço social tende a ser muito valorizado pelos norte-americanos:

Cada pessoa tem a sua volta uma bolha invisível que se expande e contrai dependendo do relacionamento com as pessoas que estão próximas, estado emocional e cultura da pessoa e atividade sendo desempenhada.⁶⁸

A relação com professores também foi comentada por todos os alunos. A proximidade entre professores e alunos no Brasil também causou certo estranhamento, como ilustra o comentário de uma aluna norte-americana: “eu não estou acostumada a dizer ‘beijos’ a minha professora ao sair da aula (risos)!”

Os japoneses foram muito receptivos a essa proximidade pois no Japão, de acordo com os depoimentos, a participação em sala de aula é mais limitada e a relação entre aluno e professor mais formal. Um deles disse achar positiva essa relação: “no Japão estudantes só ouvem o que o professor fala e aqui qualquer estudante pode falar, perguntar e falar o que pensa”. Outro aluno também japonês complementou: “em aula de conversação todos tem oportunidade de falar e é muito legal”.

A sociedade brasileira, segundo Meyer, “é baseada na proximidade, o que significa dizer que as relações interpessoais tendem a ser ou a se tornar pessoais, não sociais”. A autora explica que “até mesmo nas relações profissionais é difícil manter uma distância razoável: assuntos pessoais surgem imediatamente. Para pessoas de outras culturas esse comportamento pode parecer muito estranho⁶⁹”. (2010, p. 12)

Outros aspectos do comportamento do carioca também foram comentados, como exemplificam os relatos a seguir. Uma aluna norte-americana revelou que

⁶⁸ Tradução livre da autora.

⁶⁹ Tradução livre da autora. Texto publicado originalmente em inglês.

sentiu estranhamento em relação a algumas atitudes dos brasileiros: “talvez não estava acostumada com algumas coisas que os brasileiros dizem como ‘ah, vamos sair!’ e então não saímos.”

Já os japoneses vivenciaram outros tipos de estranhamento. Uma aluna japonesa comentou: “eu ouvi sobre ‘ficar’ e foi muito estranho pra mim”. Outro sentiu discriminação:

Às vezes percebo tipo de discriminação sobre asiático, estrangeiro. Por exemplo, algum brasileiro me viu e ‘ah, chinês!’. Isso é brincadeira ou piada mas primeira vez isso foi choque pra mim. Achava que aqui no Brasil não tem tipo de discriminação.

Ajudando-nos a entender as diferenças entre aspectos comportamentais, Hofstede & Hofstede ensinam que indivíduos são encorajados a demonstrar emoções em momentos e locais apropriados em culturas com forte **evasão de incerteza**, como Brasil, México e Japão. Por outro lado, culturas como a norte-americana, com níveis de **evasão de incerteza** mais amenos, têm a tendência de não demonstrar emoções (2005, p.176). Culturas consideradas “ansiosas” tendem a ser culturas expressivas, onde pessoas gesticulam ao falar, por exemplo. O Japão, no entanto, é uma exceção e é considerada uma cultura onde indivíduos se expressam de forma pouco emocional aos olhos das culturais ocidentais. (2005, p.171)

Os alunos contaram que viveram, de uma forma ou outra, experiências curiosas e perceberam diferenças entre a sua cultura de origem e a cultura brasileira. Entretanto, quase metade deles relatou não ter vivido nenhum choque cultural, ou porque já haviam viajado muito e estavam acostumados às diferenças, ou porque as culturas apresentavam mais semelhanças do que diferenças.

Antes do intercâmbio os alunos não sentiram muita necessidade de realizar uma pesquisa mais aprofundada sobre a cultura do Brasil para estarem mais preparados para lidar com situações diferentes do dia-a-dia:

Pesquisei no *youtube* vídeos sobre o Rio e sobre outras partes do Brasil. Também porque dá pra ver nas fotos mas acho mais interessante ver em vídeos, mais verdadeiro. Tentei aprender porque também eu já estudei português por 1 ano, eu já estava aprendendo mais ou menos sobre a cultura mas eu sabia que ia me adaptar quando chegasse. (norte-americana)

Outro aluno do mesmo país também contou que não sentiu necessidade de se preparar: “eu não me preocupei só pensei em trazer minhas coisas”.

Os mexicanos acreditavam que também se adaptariam. A aluna do país comentou: “o que tratei de fazer foi ler em português para preparar o idioma, mas cultura assim, não, achava que ia ser tranquilo”. Outro aluno revelou: “perguntei a mexicanos que também moraram aqui no Brasil sobre como é a vida aqui. Acho que a pesquisa foi mais da cidade, do que o Rio tem do que o jeito de viver”.

Um dos alunos japoneses também não dedicou atenção a algum tipo de pesquisa preparatória, como conta: “me preocupava mas...eu posso adaptar...então não pesquisei.”

Dois alunos relataram preparação antes de chegar ao Brasil. Uma das alunas norte-americanas demonstrou preocupação com relação à violência:

Falei com minha amiga do Recife. Me preparei mentalmente para a violência dos noticiários e que era totalmente exagerada.(...)Eu me preparei mentalmente para isso e também fisicamente quando eu cheguei. Eu escondia dinheiro em lugares diferentes e sempre olhava pra trás na rua. Mas eu vivo em *Maryland*, bem perto de *Washington D.C.* então eu estou acostumada.⁷⁰

Outro aluno, japonês, chegou preparado para as diferenças na alimentação comum ao carioca e típicas do japonês: “eu trouxe muitas comidas japonesas. Cultura de comida muito diferente por isso eu trouxe”.

Apesar das diferenças vivenciadas no novo país, após um semestre no Rio de Janeiro, os alunos avaliam como positivo o período em que viveram no Brasil e estudaram na PUC-Rio. O aluno norte-americano contou: “foi muito rápido. Eu amo o Brasil, é um país incrível e eu quero explorar mais. Eu quero vir e visitar outros lugares que eu não vi ainda”.⁷¹

Outra aluna norte-americana afirma que o programa foi muito produtivo e uma experiência diferente. A aluna nos conta que adoraria voltar: “eu hoje compreendo as pessoas que vão voltar pra casa e estão tristes e deprimidos e vão sentir falta do Brasil. Eu adoraria voltar”.

⁷⁰ Tradução livre da autora.

⁷¹ Tradução livre da autora.

Após o período de adaptação, os alunos são capazes de perceber os benefícios dessa experiência, como vemos na fala de um dos alunos mexicanos:

Achava que ia ser normal, que ia ser somente estudar. Mas não me dei conta do que ia ser profissionalmente, conhecer outra cultura, ver oportunidades, conhecer pessoas de todo o mundo, mundo todo. Porque a relação com estudantes de intercâmbio é mais próxima que a relação com estudantes brasileiros, que tem relação mas a relação forte que se passa com de intercâmbio.

Atividade 1: categorização de culturas

Durante a entrevista com os informantes, quando foi discutido o tema sobre diferenças culturais, apresentei aos alunos a atividade que eles deveriam realizar. Esta atividade teve como objetivo verificar como o aluno internacional percebia o brasileiro e sua cultura de origem. Foi desenvolvida como uma atividade complementar, visando trazer mais resultados para o tema sobre diferenças culturais.

Para tanto, foi utilizada como base a tabela de categorização de culturas **multiativas, ativo-lineares** e **reativas**, de Lewis. O autor definiu cada tipo de cultura a partir de 30 atributos (2006), como ilustra a tabela a seguir:

Ativo-Linear <i>(Linear-Active)</i>	Multiativa <i>(Multi-Active)</i>	Reativa <i>(Reactive)</i>
Introverso (<i>Introvert</i>)	Extroverso (<i>Extrovert</i>)	Introverso (<i>introvert</i>)
Paciente (<i>Patient</i>)	Impaciente (<i>Impatient</i>)	Paciente (<i>patient</i>)
Quieto (<i>Quiet</i>)	Falante (<i>Talkative</i>)	Silencioso (<i>silent</i>)
Não interfere em questões alheias (<i>Minds own business</i>)	Questionador (<i>Inquisitive</i>)	Respeitoso (<i>Respectful</i>)
Gosta de privacidade (<i>Likes privacy</i>)	Agregador (<i>Gregarious</i>)	Bom ouvinte (<i>Good listener</i>)
Planeja com antecedência metodicamente (<i>Plans ahead methodically</i>)	Planeja apenas esboços grandiosos (<i>Plans grand outlines only</i>)	Olha para princípios gerais (<i>Looks at general principles</i>)
Faz uma coisa de cada vez (<i>Does one thing at a time</i>)	Faz várias coisas ao mesmo tempo (<i>Does several things at once</i>)	Reage (<i>Reacts</i>)
Trabalha com horário fixo (<i>Works fixed hours</i>)	Trabalha com qualquer horário (<i>Works any hours</i>)	Horário flexível (<i>Flexible hours</i>)
Pontual (<i>Punctual</i>)	Não pontual (<i>Not punctual</i>)	Pontual (<i>Punctual</i>)
Dominado por horários e cronogramas (<i>Dominated by timetables and schedules</i>)	Cronogramas imprevisíveis (<i>Timetable unpredictable</i>)	Reage ao cronograma do parceiro (<i>Reacts to partner's timetable</i>)
Diferencia projetos (<i>Compartmentalizes projects</i>)	Permite que um projeto influencie o outro (<i>Lets one project influence</i>)	Vê o todo (<i>Sees whole picture</i>)

	<i>another)</i>	
Segue o planejamento (<i>Sticks to plans</i>)	Muda o planejamento (<i>Changes plans</i>)	Faz pequenas alterações (<i>Makes slight changes</i>)
Segue os fatos (<i>Sticks to facts</i>)	Conduz/Manobra os fatos (<i>Juggles facts</i>)	Afirmações são promessas (<i>Statements are promises</i>)
Busca informação em estatística, livros de referência, dados e internet (<i>Gets information from statistics, reference books, database, internet</i>)	Busca informação em primeira mão, oral (<i>Gets first-hand (oral) information</i>)	Usa informação oral e pesquisada (<i>Uses both first-hand and researched information</i>)
Voltado para o trabalho (<i>Job-oriented</i>)	Voltado para pessoas (<i>People-oriented</i>)	Voltado para pessoas (<i>People-oriented</i>)
Não emocional (<i>Unemotional</i>)	Emocional (<i>Emotional</i>)	Atento (<i>Quietly caring</i>)
Trabalha em departamentos (<i>Works within departments</i>)	Circula em todos os departamentos (<i>Gets around all departments</i>)	Considera todos os departamentos (<i>Considers all departments</i>)
Segue procedimentos corretos (<i>Follows correct procedures</i>)	Controla/Manipula (<i>Pulls strings</i>)	Comunica-se em rede (<i>Networks</i>)
Aceita favores relutantemente (<i>Accepts favors reluctantly</i>)	Busca favores (<i>Seeks favors</i>)	Protege a face do outro (<i>Protects face of other</i>)
Delega a colegas competentes (<i>Delegates to competent colleagues</i>)	Delega àqueles com quem se relaciona (<i>Delegates to relations</i>)	Delega a pessoas confiáveis (<i>Delegates to reliable people</i>)
Completa cadeia de ações (<i>Completes action chains</i>)	Completa transações humanas) (<i>Completes human transaction</i>)	Reage ao parceiro (<i>Reacts to partner</i>)
Gosta de horários fixos (<i>Likes fixed agendas</i>)	Interrelaciona tudo (<i>Interrelates everything</i>)	Pensativo (<i>Thoughtful</i>)
Breve ao telefone (<i>Brief on telephone</i>)	Fala por horas (<i>Talks for hours</i>)	Condensa bem (<i>Summarizes well</i>)
Usa memorando (<i>Uses memoranda</i>)	Raramente escreve memorandos (<i>Rarely writes memos</i>)	Planeja calmamente (<i>Plans slowly</i>)
Respeita autoridade/hierarquia (<i>Respects officialdom</i>)	Busca pessoa chave (<i>Seeks out (top) key person</i>)	Ultra-honesto (<i>Ultra-honest</i>)
Não gosta de perder a face (<i>dislikes losing face</i>)	Tem desculpas prontas (<i>Has ready excuses</i>)	Não pode perder a face (<i>must not lose face</i>)
Confronta com lógica (<i>confronts with logic</i>)	Confronta emocionalmente (<i>confronts emotionally</i>)	Evita confronto (<i>avoids confrontation</i>)
Linguagem corporal limitada (<i>Limited body language</i>)	Linguagem corporal irrestrita (<i>Unrestricted body language</i>)	Linguagem corporal sutil (<i>Subtle body language</i>)
Raramente interrompe (<i>Rarely interrupts</i>)	Interrompe frequentemente (<i>Interrupts frequently</i>)	Não interrompe (<i>Doesn't interrupt</i>)
Distingue social de profissional (<i>Separates social/ Professional</i>)	Mescla social e profissional (<i>Interweaves social/Professional</i>)	Conecta social e profissional (<i>Connects social and professional</i>)

Tabela 4: Tabela de categorização de culturas reduzida. A coluna 1 representa culturas **ativo-lineares**, como a norte-americana; a coluna 2, culturas **multiativas**, como a brasileira e a mexicana; coluna 3, as culturas **reativas**, como a japonesa. Adjetivos em português foram traduzidos pela autora

Para tornar a atividade mais dinâmica e não dispersar a atenção do aluno, a tabela foi adaptada apresentando, assim, dez atributos para cada tipo de cultura.

Os alunos receberam duas tabelas iguais. Em uma delas eles deveriam atribuir características aos brasileiros; na outra, aos indivíduos de sua cultura de origem. A seguir, estão os modelos das tabelas recebidas pelos alunos norte-americanos, mexicanos e japoneses.

Para facilitar a compreensão dos alunos, foram mantidos os adjetivos originais em inglês, em itálico, e incluídos os adjetivos correspondentes em português. Se houvesse alguma dúvida, eu poderia orientá-los durante a atividade. A informação de que cada coluna representava um grupo de cultura distinto foi ocultada. Os informantes também não tinham conhecimento de que uma das colunas representava sua própria cultura.

Brasileiros Brazilian		
Não interfere em questões alheias (<i>Minds own business</i>)	Questionador (<i>Inquisitive</i>)	Respeitoso (<i>Respectful</i>)
Gosta de privacidade (<i>Likes privacy</i>)	Agregador (<i>Gregarious</i>)	Bom ouvinte (<i>Good listener</i>)
Faz uma coisa de cada vez (<i>Does one thing at a time</i>)	Faz várias coisas ao mesmo tempo (<i>Does several things at once</i>)	Reage (<i>Reacts</i>)
Pontual (<i>Punctual</i>)	Não pontual (<i>Not punctual</i>)	Pontual (<i>Punctual</i>)
Busca informação em estatística, livros de referência, dados e internet (<i>Gets information from statistics, reference books, database, internet</i>)	Busca informação em primeira mão, oral (<i>Gets first-hand (oral) information</i>)	Usa informação oral e pesquisada (<i>Uses both first-hand and researched information</i>)
Voltado para o trabalho (<i>Job-oriented</i>)	Voltado para pessoas (<i>People-oriented</i>)	Voltado para pessoas (<i>People-oriented</i>)
Não emocional (<i>Unemotional</i>)	Emocional (<i>Emotional</i>)	Atento (<i>Quietly caring</i>)
Aceita favores relutantemente (<i>accepts favors reluctantly</i>)	Busca favores (<i>seeks favors</i>)	Protege a face do outro (<i>protects face of other</i>)
Linguagem corporal limitada (<i>limited body language</i>)	Linguagem corporal irrestrita (<i>unrestricted body language</i>)	Linguagem corporal sutil (<i>subtle body language</i>)
Distingue social de profissional (<i>separates social/professional</i>)	Mescla social e profissional (<i>interweaves social/professional</i>)	Conecta social e profissional (<i>connects social and professional</i>)

Tabela 5: Tabela I apresentada aos alunos internacionais para categorização da cultura brasileira.

Mexicanos <i>Mexicans</i>		
e		
Japoneses <i>Japanese</i>		
e		
Norte Americanos <i>North Americans</i>		
Não interfere em questões alheias (<i>Minds own business</i>)	Questionador (<i>Inquisitive</i>)	Respeitoso (<i>Respectful</i>)
Gosta de privacidade (<i>Likes privacy</i>)	Agregador (<i>Gregarious</i>)	Bom ouvinte (<i>Good listener</i>)
Faz uma coisa de cada vez (<i>Does one thing at a time</i>)	Faz várias coisas ao mesmo tempo (<i>Does several things at once</i>)	Reage (<i>Reacts</i>)
Pontual (<i>Punctual</i>)	Não pontual (<i>Not punctual</i>)	Pontual (<i>Punctual</i>)
Busca informação em estatística, livros de referência, dados e internet (<i>Gets information from statistics, reference books, database, internet</i>)	Busca informação em primeira mão, oral (<i>Gets first-hand (oral) information</i>)	Usa informação oral e pesquisada (<i>Uses both first-hand and researched information</i>)
Voltado para o trabalho (<i>Job-oriented</i>)	Voltado para pessoas (<i>People-oriented</i>)	Voltado para pessoas (<i>People-oriented</i>)
Não emocional (<i>Unemotional</i>)	Emocional (<i>Emotional</i>)	Atento (<i>Quietly caring</i>)
Aceita favores relutantemente (<i>accepts favors reluctantly</i>)	Busca favores (<i>seeks favors</i>)	Protege a face do outro (<i>protects face of other</i>)
Linguagem corporal limitada (<i>limited body language</i>)	Linguagem corporal irrestrita (<i>unrestricted body language</i>)	Linguagem corporal sutil (<i>subtle body language</i>)
Distingue social de profissional (<i>separates social/professional</i>)	Mescla social e profissional (<i>interweaves social/professional</i>)	Conecta social e profissional (<i>connects social and professional</i>)

Tabela 6: Tabela II apresentada aos alunos para categorização da sua própria cultura

A tarefa do aluno, portanto, era selecionar em cada uma das linhas das tabelas uma característica que representasse brasileiros e indivíduos de sua cultura de origem, respectivamente.

A primeira coluna traz atributos que representam a cultura ativo-linear, à qual pertence a cultura norte-americana. Os alunos dos Estados Unidos deveriam selecionar características apresentadas nessa coluna ao categorizar sua própria cultura para estarem de acordo com o modelo de categorização de Richard D. Lewis.

A segunda coluna corresponde à cultura brasileira. Os alunos deveriam selecionar os atributos pertencentes à essa coluna para classificar os brasileiros, de modo a seguir a classificação desenvolvida pelo autor da teoria. Em outras palavras, norte-americanos, mexicanos e japoneses, ao atribuir características aos brasileiros, deveriam optar por aquelas opções disponíveis na segunda coluna.

A cultura mexicana também está representada na segunda coluna, pois como visto anteriormente, Brasil e México pertencem à mesma categoria de cultura. Assim, os alunos mexicanos deveriam escolher adjetivos dessa coluna ao classificarem sua própria cultura, para confirmar o modelo proposto por Lewis.

A terceira coluna, por fim, representa a cultura reativa, japonesa. Os alunos japoneses, por sua vez, deveriam optar por atributos dessa coluna ao classificarem sua própria cultura e, assim, estarem de acordo com a teórica.

As características atribuídas pelos alunos norte-americanos ao brasileiro foram, em grande parte, compatíveis com a classificação teórica de Lewis. A pontualidade e a linguagem corporal, por exemplo, foram alguns dos aspectos percebidos com mais precisão pelos americanos, como demonstram as porcentagens dos resultados (ver tabela 7).

Os mexicanos, por sua vez, classificaram o brasileiro com atributos da coluna relativa às culturas **multiativas**, mas com menos acertos que os norte-americanos. Foram precisos sobre a questão da pontualidade e do lado emocional do brasileiro, mas o caráter questionador e agregador, por exemplo, não foi apontado por todos os alunos.

Os japoneses atribuíram, ao brasileiro, características compatíveis à teoria de Lewis. Todos apontaram o aspecto agregador e emocional dos brasileiros e o fato de indivíduos no Brasil serem voltados para as pessoas. A pontuação obtida pelo grupo japonês é apresentada na tabela a seguir:

	Norte-Americanos	Mexicanos	Japoneses
Questionador	100%	66,66%	50%
Agregador	66,66%	66,66%	100%
Faz várias coisas ao mesmo tempo	33,33%	33,33%	25%
Não pontual	100%	100%	50%

Busca informação em primeira mão, oral	66,66%	100%	75%
Voltado para pessoas	100%	100%	100%
Emocional	100%	100%	100%
Busca favores	33,33%	0%	75%
Linguagem corporal irrestrita	100%	66,66%	25%
Mescla social e profissional	66,66%	33,33%	75%

Tabela 7: porcentagens de acertos dos alunos norte-americanos, mexicanos e japoneses ao atribuir características aos indivíduos da cultura brasileira, com base no trabalho de Richard Lewis.

Ao atribuírem características aos indivíduos de suas culturas de origem, assim como fizeram com os brasileiros, os alunos, em certos momentos, corresponderam aos atributos típicos de seus compatriotas, segundo a categorização de Lewis, mas por diversas vezes não se perceberam dentro do modelo sugerido pelo autor.

Os alunos norte-americanos, ao definirem indivíduos da própria cultura, norte-americana, selecionaram, em sua maioria, atributos compatíveis às culturas ativo-lineares, destacando a preferência pela privacidade, o foco no trabalho e o não envolvimento em questões alheias:

- Não interfere em questões alheias: 100%
- Gosta de privacidade: 100%
- Faz uma coisa de cada vez: 33,33%
- Pontual: 100%
- Busca informação em estatística, livros de referência, dados e *internet*: 0%
- Voltado para o trabalho: 100%
- Não emocional: 66,66%
- Aceita favores relutantemente: 66,66%
- Linguagem corporal limitada: 66,66%
- Distingue social de profissional: 100%

Como foi visto no início deste capítulo (c.f. 4.3.1), culturas tipicamente **individualistas**, como a norte-americana, tendem a buscar informação em dados estatísticos, livros, ao contrário do brasileiro e do mexicano, indivíduos de cultura com baixo índice de individualidade, que procuram por informações através de amigos, familiares ou pessoas próximas. A categorização de Lewis apresenta a mesma característica para as culturas **ativo-lineares**. É, portanto, curioso, a percentagem de 0% obtida pelos alunos dos Estados Unidos no item ‘busca por informação em estatística, livros de referência, dados e *internet*’.

Para o indivíduo da cultura mexicana, os mexicanos apontaram atributos seguindo a teoria proposta por Lewis, mas foram imprecisos em muitos deles, como o aspecto emocional e a linguagem corporal dos mexicanos. As percentagens a seguir ilustram os resultados obtidos:

- Questionador: 66,66%
- Agregador: 66,66%
- Faz várias coisas ao mesmo tempo: 100%
- Não pontual: 100%
- Busca informação em primeira mão, oral: 100%
- Voltado para pessoas: 100%
- Emocional: 33,33%
- Busca favores: 66,66%
- Linguagem corporal irrestrita: 33,33%
- Mescla social e profissional: 100%

A escolha de características feita pelo grupo de japoneses, sobre sua própria cultura, apresentou grande imprecisão. Nenhum dos alunos apontou, por exemplo, o fato de indivíduos dessa cultura serem bons ouvintes e voltados para pessoas. Apenas o atributo sobre pontualidade foi selecionado por todos do grupo. Os níveis percentuais de compatibilidade são trazidos a seguir:

- Respeitoso: 50%
- Bom ouvinte: 0%
- Reage: 25%
- Pontual: 100%
- Usa informação oral e pesquisada: 50%

- Voltado para pessoas: 0%
- Atento: 50%
- Protege a face do outro: 50%
- Linguagem corporal sutil: 50%
- Conecta social e profissional: 25%

Não posso precisar por que motivos nenhum dos quatro alunos japoneses selecionaram os atributos ‘bom ouvinte’ e ‘voltado para pessoas’, características típicas dessa cultura. Seria preciso maior aprofundamento para obter esse tipo de resposta, mas, de qualquer forma, é no mínimo curioso esse registro.

É importante ressaltar que, dentre os atributos disponíveis, os japoneses selecionaram, por diversas vezes, aqueles característicos da cultura norte-americana, **ativo-lineares**, ao classificarem a própria cultura. O grupo de alunos japoneses teve o nível percentual mais baixo entre os três grupos na classificação da sua própria cultura, equivalente a 40%, pois não se percebem dentro do modelo de categorização de Lewis.

Os três grupos foram unânimes ao classificar os brasileiros como indivíduos *emocionais* e *voltados para pessoas*, o que corrobora as impressões relatadas pelos alunos durante a conversa que tivemos. Essas foram as duas características culturais que mais se destacaram ao longo das entrevistas.

4.3.4. Ações para facilitar a integração e adaptação do aluno internacional

É possível facilitar a interação cultural do aluno internacional? Há ações que podem ser desenvolvidas com esse intuito? É possível “ensinar” cultura?

O acesso à informação sobre cultura, segundo os entrevistados, contribui para uma melhor transição, mas é a experiência real, a vida diária no novo país e a interação com as pessoas que tornam o aprendizado e adaptação completos. Uma aluna norte-americana comentou suas impressões:

A orientação foi sensacional, mas não se pode ensinar cultura. Eu achei que foi muito profunda, foi bem próxima da realidade, mas você tem que viver. Não é apenas preto e branco, não apenas uma coisa ou outra. Você definitivamente tem que viver aqui para entender.⁷²

Como apresentado no capítulo anterior, a CCCI desenvolve algumas atividades e ações visando facilitar a chegada e adaptação dos alunos internacionais. Os alunos recebem um manual pré-partida com informações importantes sobre a vida acadêmica, sobre o Rio de Janeiro, sobre o programa de intercâmbio. Na semana de chegada, recebem uma orientação detalhada sobre o sistema acadêmico da PUC-Rio, cultura brasileira e outras informações sobre o programa de intercâmbio do qual participarão durante aquele semestre ou ano letivo.

De acordo com os alunos, a orientação oferecida pela CCCI é muito importante e é eficaz porque teoria e prática ocorrem simultaneamente, quando os alunos já estão imersos na nova cultura. O aluno norte-americano confirma:

Ter a orientação aqui é melhor porque é bom estar no lugar onde você conta às pessoas sobre a cultura, elas podem olhar em volta e ver a cultura. Caso contrário, se você não pode ver, não aprende. Então é bom ensinar a alguém sobre, exemplo ‘pessoas aqui são extrovertidas’ e então você pode olhar na rua e ver pessoas falando umas com as outras. Se você nos ensinar isso enquanto estamos nos EUA, não funcionaria.⁷³

O mesmo aluno reforçou a importância da orientação e dos temas abordados:

Tem coisas que é bom saber quando se é ‘gringo’ e eu sou muito ‘gringo’. Onde é bom ir, onde é ‘ok’ ir à noite e talvez quando não é bom ir. Porque é obvio eu sou aventureiro, extrovertido, mas teve vezes que eu me perguntava ‘talvez eu devesse...’ Você aprende com a experiência mas é bom saber o que é boa idéia e o que não é boa idéia.⁷⁴

A aluna mexicana ressaltou que, às vezes, informações divulgadas na mídia podem desestimular a vinda de um aluno: “acho que sei sobre o Rio hoje porque morei aqui porque acho que às vezes é muito exagerado...mas não é tão

⁷² Tradução livre da autora.

⁷³ Tradução livre da autora.

⁷⁴ Tradução livre da autora.

assim. Eu acho o que lêem e o que vêm às vezes pode assustar as pessoas e não vir.”

Os japoneses prefeririam ter recebido, ainda no Japão, as informações apresentadas na orientação. Os alunos argumentam que a orientação apresenta um conteúdo muito extenso para ser apreendido em apenas uma semana, como comprova a fala de um desses alunos: “receber orientação no Japão seria melhor. Aqui é muita informação em pouco tempo”.

A aluna japonesa concorda: “para fazer a coisa tranquilamente seria melhor ver antes de chegar aqui. Pode conhecer com livros, mas não se pode sentir com livro, com internet porque tem que viver”.

Para o aluno norte-americano não é qualquer pessoa que vem estudar no Brasil, ao contrário, optam por países europeus. Ele acredita que “as pessoas que vem para o Brasil se adaptam bem. Então a maioria das pessoas que vem pra cá, em primeiro lugar, vão se adaptar bem às mudanças”. Aquelas que optam por esse país estariam naturalmente mais abertas à adaptação. O mesmo aluno diz que todos os seus amigos escolheram países europeus ou algum outro lugar: “eu fui o único a vir para a América do Sul”.

Atividade 2: *websites* e a divulgação de programas internacionais

Na entrevista, ao abordar as ações com intuito de facilitar a experiência intercultural dos intercambistas, propus aos alunos a realização de uma nova tarefa. Essa atividade foi desenvolvida com o objetivo de levantar aspectos considerados importantes para o aluno internacional e que deveriam ser disponibilizados em páginas de *internet* institucionais, incluindo páginas do programa de intercâmbio oferecido em uma universidade.

Os alunos deveriam analisar páginas de *internet* de instituições internacionais - página inicial e página do programa de intercâmbio oferecido pela instituição – e indicar características que considerassem relevantes e aspectos que chamassem a sua atenção como aluno intercambista.

A seguir, como exemplo, estão disponíveis as páginas referentes à *University of Lapland*, uma das instituições selecionadas para a atividade. A primeira página é a de abertura da instituição. A segunda é a página inicial do

programa de intercâmbio oferecido pela *University of Lapland* aos alunos internacionais.

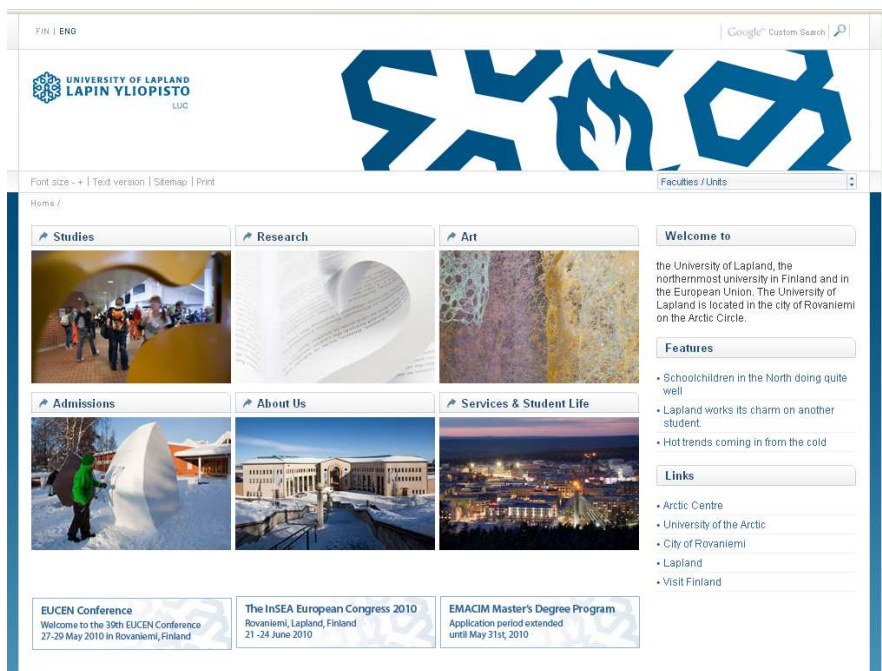


Figura 12: Página inicial da *University of Lapland*



Figura 13: Página do programa de intercâmbio oferecido pela *University of Lapland*

A proposta dessa atividade era a de complementar um dos assuntos abordados na entrevista: temas a serem abordados em uma divulgação para os alunos internacionais. Esta atividade não se propôs a investigar, de forma

profunda ou específica, aspectos do design fundamentais para o design de interação e *webdesign* como: diagramação, usabilidade, fluxo de navegação, recursos, ferramentas disponíveis, entre outros.

Para que não tivesse que arguir os alunos sobre cada tema ou formato que pudesse ser atraente para eles, optei por trabalhar com páginas de universidades já existentes, que gerariam exemplos, facilitando, assim, a resposta dos entrevistados. A partir desses exemplos, os alunos poderiam, ainda, lembrar de outros fatores e características que considerassem relevantes. A atividade otimizou o número de perguntas, o tempo da entrevista e tornou o encontro com os alunos mais dinâmico.

Apresentei, então, aos alunos três páginas de *internet* de universidades internacionais. A origem das universidades foi definida a partir do parâmetro de Lewis: **Turquia**, localizada entre os pólos das culturas **reativa** e **multiativas** (*website* 1), **Austrália**, localizada entre os pólos das culturas **ativo-lineares** e **multiativas** (*website* 2) e **Finlândia**: localizada entre os pólos das culturas **reativa** e **ativo-lineares** (*website* 3). Foram escolhidas instituições que apresentassem o conteúdo em inglês para facilitar a compreensão do aluno, visto que todos eram proficientes no idioma.

Para que o aluno não fosse influenciado pela localização da instituição, nem pela própria instituição, foram ocultados os nomes das instituições assim como referências aos países das universidades. Por essa mesma razão, ao invés de visitarem as páginas através de um computador conectado à *internet*, imprimi cada página em uma folha tamanho A4, com orientação paisagem, simulando a tela de um computador. Dessa forma, foi possível omitir as informações sobre localização e instituição. O acesso *online* não permitiria isso.

Apresentei aos alunos as páginas impressas, como ilustram as figuras a seguir. Os alunos deveriam olhar e avaliar as páginas calmamente e, em seguida, escolher uma das três instituições apresentadas e explicar o que motivou a sua escolha.

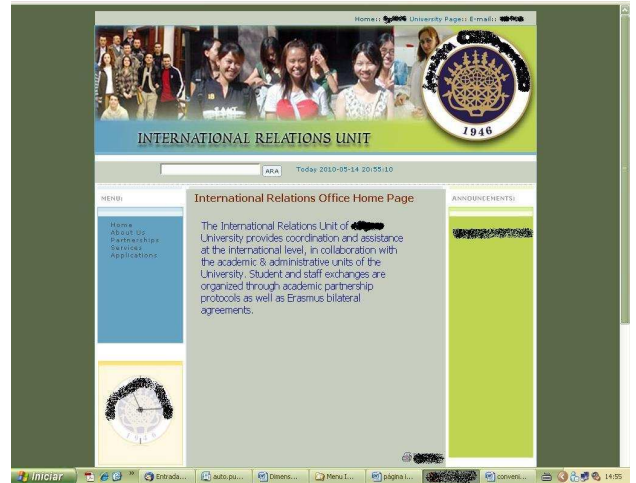
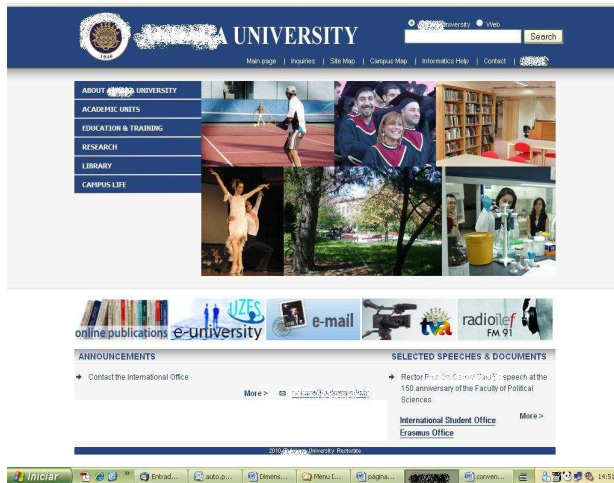


Figura 14: Ankara University, Turquia (website 1)

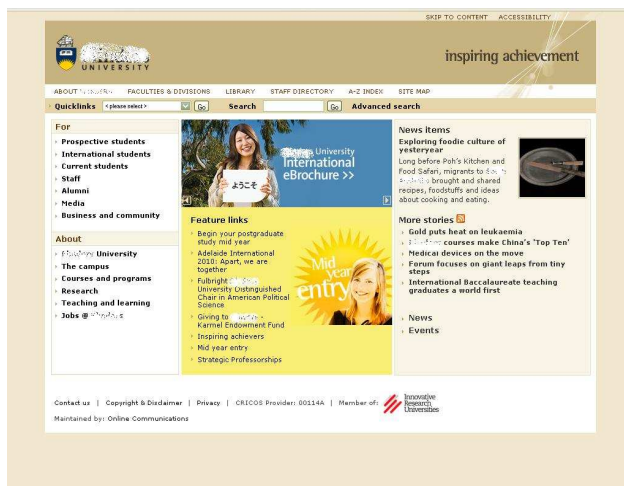


Figura 15: Flinders University, Austrália (website 2)

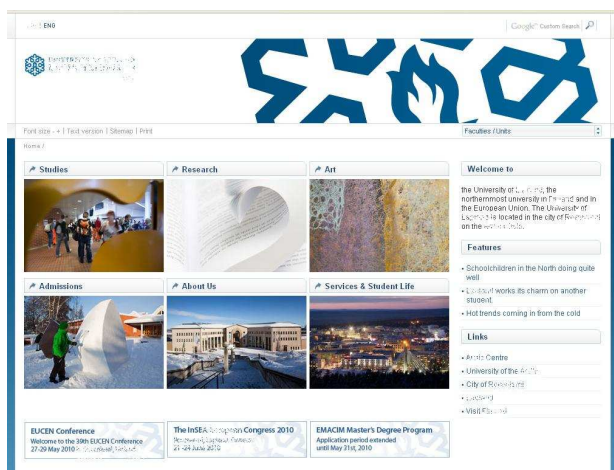


Figura 16: Lapland University, Finlândia (website 3)

Entre os fatores levantados pelos alunos estão:

- Apresentação de imagens do campus. Fotos aproximam o aluno daquela realidade, apresentam de forma mais dinâmica a instituição, alunos, vida no campus;
- Disponibilização de conteúdo em diferentes idiomas, principalmente para públicos asiáticos;
- Presença nas redes sociais: *facebook*, *twitter*, *youtube*. Além de serem aspectos contemporâneos, é mais uma forma de disponibilizar informações de fácil acesso;
- Destaque das seguintes informações na página inicial para facilitar a navegação: informações acadêmicas, sobre a universidade, sobre a vida universitária;
- Disponibilização de informações sobre a cidade e o país da instituição;
- Contato entre alunos internacionais e alunos locais: link onde intercambistas pudessem enviar perguntas direcionadas a alunos regulares da universidade;
- Disponibilização de depoimentos de alunos internacionais que já participaram do programa de intercâmbio oferecido pela instituição.

Em complementação a essa atividade, os alunos apontaram aspectos que julgaram importantes para serem disponibilizados nos suportes de divulgação elaborados para intercambistas, entre eles:

- Apresentação da universidade: informações sobre a instituição, localização, aspectos acadêmicos;
- Aspectos acadêmicos: disciplinas oferecidas e disponíveis para alunos internacionais, sistema de matrícula e de avaliação e preços de mensalidades;
- Programa de acomodação: acomodação e opções de moradia (inclusive fora do programa de acomodação oferecido pela universidade),
- Aspectos práticos: custo de vida, horários das refeições e tipo de alimentação, serviços geralmente encontrados nos bairros onde estão localizadas as acomodações para alunos internacionais;
- Sistema de transporte: taxis, ônibus e *vans*. Tipo de transporte mais aconselhável para circular durante o dia e à noite;

- Questões relativas à segurança: cuidados e precauções que alunos internacionais devem ter durante o período no Rio de Janeiro; lugares adequados e locais que devem ser evitados por esses alunos;
- Aspectos culturais: informações sobre o estilo de vida carioca, sobre o modo de se vestir e sobre o comportamento do carioca;
- Lazer: informação sobre praias, indicações de atividades culturais, atividades noturnas e viagens no Rio de Janeiro e Brasil.

A partir da ação 2 e suas atividades, então, foi possível ver claramente que há diversos aspectos divergentes se relacionarmos a cultura dos informantes com a realidade brasileira. Talvez, por essa razão, os alunos apontaram estranhamentos nas interações sociais.

Ao conversar sobre a interação com os cariocas, alguns alunos revelaram que esperavam um cenário diferente. Apesar da imagem acolhedora do brasileiro, os alunos sentiram muita dificuldade em interagir com os alunos da PUC-Rio e fazer amigos fora do grupo de alunos internacionais. Uma aluna dos Estados Unidos considerou difícil fazer amigos brasileiros na universidade:

Na PUC, é muito difícil fazer amigos porque eles cresceram juntos. Em geral brasileiros são muito legais, não apenas cordiais. Senti um pouco de dificuldade em fazer amizade com eles, mas quando fazemos amigos é como família, eles te tratam como família.⁷⁵

A mesma aluna afirmou ser mais fácil interagir e criar laços de amizade com alunos brasileiros em geral, diferentemente dos alunos da PUC-Rio:

Com alunos da PUC é meio difícil talvez seja porque é uma universidade particular, não sei se tem algo a ver com isso. Mas os outros brasileiros amam alunos internacionais. Acho que é porque trazemos a melhor parte do Brasil, queremos fazer turismo. Amamos eles, são como família.

⁷⁵ Tradução livre da autora.

A aluna mexicana também sentiu dificuldades em se relacionar com alunos da PUC-Rio:

Por exemplo, eu acho que nas aulas deveriam apresentar os intercambistas para que fossem mais unidos. Eu porque tenho minhas amigas eu aqui na PUC não tenho amigos que sejam brasileiros. É muito difícil fazer amigos brasileiros. Eles são muito calados somente estão nos seus grupos e não conversam.

Já os alunos japoneses revelaram que foram um pouco surpreendidos pela imagem que tinham dos brasileiros como pessoas amigáveis e abertos a relacionamentos. Ao chegaram aqui, notaram que os cariocas podem ser também mais reservados em relação a novas amizades, como demonstra a fala da aluna japonesa: “achava que os cariocas eram mais amigáveis. Mas agora eu sei que cariocas são um pouco reservados. Alguns sim, alguns não. Acho que é porque tem crimes e eles vivem numa sociedade diferente do Japão”. Outro aluno japonês comentou: “Eu acho que os brasileiros são muito alegres (...) realmente mas isso depende de pessoas”. Outro aluno do grupo comentou que, por não ter domínio do Português, a aproximação com alunos brasileiros pode ter ficado um pouco prejudicada: “tem poucos amigos brasileiros mas esse problema é que eu não posso falar português bem”.

Em contrapartida houve alunos que não vivenciaram a mesma dificuldade. O aluno estadunidense considera os brasileiros “muito acolhedores, muito legais. Eu conheci alguns brasileiros e gosto muito deles”.

Um dos alunos mexicanos acredita que essa interação com cariocas depende da postura dos próprios alunos internacionais:

Acho que é pessoal, não tanto por cultura. A cultura brasileira é aberta, mas se vem de uma cultura fechada, não vai encontrar nunca uma relação. Se vem aberto acho que vai ser mais fácil. Tenho certeza de que há muitas pessoas em PUC que querem conhecer, ainda mais as pessoas que vão viajar. Elas querem saber como é o mundo exterior, como é a cultura, dão dicas.

A respeito da interação entre membros de diferentes categorias culturais, Lewis afirma que as diferenças são maiores que as semelhanças (2006, p. 38). A

imagem a seguir resume os níveis de dificuldade nas interações entre as categorias de cultura do autor:

Voltados para o trabalho, planejadores
altamente organizados

Voltados para
pessoas, falantes

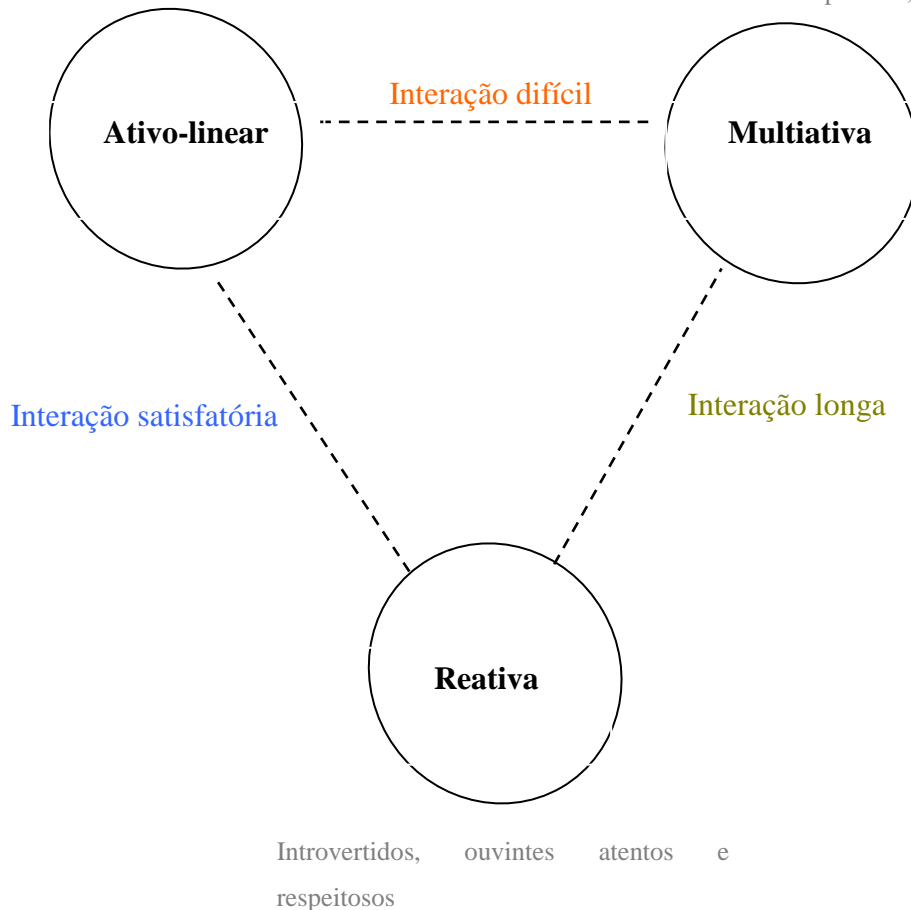


Figura 17: Níveis de dificuldade em interações entre culturas ativo-linear, multi-ativa e reativa (Lewis 2006, p.39)

Uma maneira que pode facilitar a adaptação cultural ou amenizar o choque cultural é entrar no “habitat cultural” do outro. Habitat cultural é definido por Lewis como “um tipo de casa ou sala de um grupo cultural, onde estão alocadas muitas crenças, atitudes e premissas”. (2003, p.264). O autor argumenta que o choque cultural pode ser eliminado se o visitante respeitar as “regras da casa”, partilhar das premissas e crenças locais.

Lewis apresenta uma estratégia que pode ajudar a reduzir o impacto entre diferentes culturas, denominada “alianças de mentalidade” (2003, p. 264):

Para estabelecer empatia entre duas mentalidades diferentes é preciso encontrar uma terceira mentalidade da qual as outras duas possam rir ou criticar. Essa estratégia é menos inocente do que parece e é utilizada em todos os cantos do mercado de negócios internacionais. É sabido no norte da Europa que o modo mais rápido de ter a empatia de um finlandês é fazer piada sobre a ostentação sueca, não importa os objetivos do seu negócio. Há muitas outras regras da ‘casa’ finlandesa, mas não há nada como aproveitar um bom começo.⁷⁶

O autor complementa afirmando que fazer as pessoas terem empatia por você deve ser um dos primeiros objetivos em uma abordagem internacional. (p.266)

Vimos nessa seção que o choque cultural pode ser vivenciado por qualquer indivíduo que viaje para um país diferente do seu país de origem. Como visto nos parágrafos anteriores, os alunos revelaram terem vivenciado suaves estranhamentos ou um leve choque cultural, mas não passaram por uma experiência relatada como extrema. Lewis explica que “quanto mais preparado for o indivíduo, menos traumático será o choque e vice-versa” (2003, p. 263). No caso da maioria dos alunos, a adaptação cultural pode ter sido facilitada pelo fato de já terem viajado anteriormente ou vivido uma experiência de intercâmbio em outro país.

Conselhos e propostas dos alunos intercambistas

A partir desta ação metodológica, percebemos também que a vivência adquirida pelos alunos após um semestre no Rio de Janeiro proporcionou experiência e conhecimento sobre a participação em um programa de intercâmbio e o cotidiano em uma nova realidade. Logo, pedi que os alunos apontassem conselhos que dariam aos futuros intercambistas:

Os brasileiros são muito peculiares sobre organização. Americanos são muito desorganizados. Então arrume seu quarto porque as pessoas vão checar. As

⁷⁶ Tradução livre da autora.

peças se arrumam para ir ao supermercado, então, vista-se decentemente. Vá à Lapa. É tão diverso! Vá a museus, ao centro (a cidade).⁷⁷
(Aluna norte-americana)

Segundo relato dos entrevistados, futuros intercambistas devem seguir as seguintes orientações:

- Antes de vir para o Brasil, pesquisar informações na *internet*. Caso tenham amigos ou conhecidos brasileiros, aproveitar a oportunidade para obter mais informações com eles;
- Procurar saber sobre aspectos práticos como moradia, transporte público, alimentos consumidos no cotidiano;
- Trazer lembranças do seu país de origem. Brasileiros gostam de receber presentes;
- Interagir com alunos internacionais é importante, mas interagir com brasileiros também é fundamental;
- Manter a mente aberta, estar receptivo à nova realidade;
- Vir sem expectativas;
- Ter em mente que os brasileiros são pessoas abertas, comunicativas e acostumadas ao contato físico durante uma interação;
- Viajar, viver a experiência e estar disposto a conhecer a nova cultura. As diferenças serão absorvidas com o tempo.

Sobre a adaptação e interação dos intercambistas, os alunos propuseram algumas ações a serem desenvolvidas pela CCCI e pela universidade.

Para promover maior interação em sala de aula, os alunos internacionais poderiam ser apresentados aos alunos da PUC-Rio nas disciplinas em que estivessem matriculados. No primeiro dia de aula, os professores deveriam apresentar esses alunos, pedindo que eles relatassem, de forma breve, de onde vêm e o que os motivou a virem ao Brasil. Dessa forma, os alunos brasileiros saberiam da existência de alunos internacionais em sala de aula e poderiam ajudar esses alunos no seu processo de integração.

A aluna mexicana relatou sua experiência:

⁷⁷ Tradução livre da autora.

É muito difícil fazer amigos brasileiros. Eu falo com eles mas são muito calados, somente estão nos seus grupos e não conversam. Eu acho importante que, quando você chega, professores pelo menos diga 'ah sou aluna estrangeira'...se apresentem, fazem com intercambistas no México. (...) Há alunos que até agora nem sabiam que eu era mexicana. Há duas aulas atrás eu falei uma coisa em espanhol e 'ah você fala espanhol?' eu falei 'sim, sou mexicana', 'ah , sério? Eu achava que você era brasileira!

Um dos alunos mexicanos argumentou que há professores que estão mais acostumados a lidar com alunos internacionais em sala de aula. Segundo o depoimento do aluno, às vezes, além de compreender o conteúdo da aula, o aluno internacional precisa ainda tentar compreender o discurso do professor:

Tem professores que adaptam a internacional ou professores que não têm curso internacional, não sei...como ajudar nisso. Acho que tem pessoas que não gostam de falar muito rápido ou devagar e não compreendem mais, ou precisam mais compreender a professor mais do que aula, então como consegui cursos mais equilibrados.

Uma aluna estadunidense afirmou sentir necessidade de um serviço focado para as famílias:

Provavelmente minha única crítica seria sobre o programa de acomodação. Eu queria que houvesse mais preparação para os alunos que estão vindo e para as pessoas que vão hospedar os alunos de intercâmbio, talvez uma oficina, uma aula que os preparasse. A maioria das questões que eles têm conosco e que nós temos com eles são mais questões culturais, mais a falta de compreender algo.⁷⁸

Pode-se entender, então, que, a fim de gerar maior integração entre alunos internacionais e alunos regulares da PUC-Rio, o programa de intercâmbio poderia oferecer atividades de interação diferentes. Essas atividades poderiam incluir encontros ou eventos na própria cidade, um dia na praia ou festas, por exemplo. Essas atividades não deveriam ser exclusivas aos alunos internacionais mas incluir, também, alunos da PUC. O objetivo dessa ação seria o aproximar os dois grupos de alunos.

⁷⁸ Tradução livre da autora.

Alunos regulares da PUC-Rio poderiam ser convidados a colaborar com o departamento responsável pelo programa de intercâmbio. Esses alunos seriam um contato do aluno internacional no campus e o ajudariam no processo de adaptação à universidade e, quem sabe à cultura. Em algumas instituições internacionais, há um sistema de colaboração envolvendo alunos locais. Os alunos internacionais teriam, assim, uma pessoa a mais para assisti-los. Em alguns casos, a troca entre esses alunos poderia incluir, ainda, ajuda no aprendizado do idioma: o aluno local ajudaria o internacional com o novo idioma e vice-versa.

A aluna norte-americana contou como funciona o programa na sua universidade de origem:

Os intercambistas normalmente só andam com estrangeiros. Na minha universidade temos um sistema que se chama '*pals*' (parceiros) eu participei no semestre passado. Estava amiga, '*pal*', de uma francesa. E normalmente se faz um '*match*' (encaixe), é outra mulher, tem 21 anos como eu, e falo francês. Cuida do outro aluno.

Dentre os mexicanos, a aluna também deixou o seu depoimento:

Poderia ser, por exemplo, que alguns alunos da PUC se oferecessem para levar os intercambistas a conhecer alguma coisa. Ou por exemplo, no Carnaval, por que não vão uns alunos da PUC que se ofereceram com alguns aos blocos. Poderiam ser não com as pessoas da CCCI mas poderiam ser fora das atividades daqui.

Outra atividade no México também foi relatada por um dos alunos mexicanos:

Eu pensei num programa que tem na minha universidade para alunos estrangeiros. Se chama amigos internacionais. São estudantes que são voluntários e recebem uma compensação. Tem um serviço social que pra você se formar tem que ter 480 horas de serviço social. É algo que beneficia a comunidade. Eles liberam algumas horas desse serviço social ou coisas desse tipo. É este grupo de alunos que vai receber os alunos estrangeiros no aeroporto, são como os que ajudam a integrar eles no país e na vida da universidade. São o primeiro contato. Como aluno brasileiro você já tem sua vida aqui, não é só universidade. Tem por exemplo muitas pessoas que moram na casa dos pais, moram longe, tem estágio, tem trabalho. É uma rotina diferente. Não é difícil mas é complicado porque aluno estrangeiro tem muito tempo mas é bom que dá pra viajar.

Um dos alunos japoneses também apresentou o programa organizado pela sua universidade no Japão. O aluno internacional tem a assistência de um aluno

japonês, principalmente para aperfeiçoar o idioma, inclusive durante o tempo livre:

É um programa que se chama '*Speaking Partner*'. Minha universidade quando chegam os intercâmbios...um intercâmbio e um japonês, um intercâmbio e um japonês. Quando tem tempo livre pode comer, pode sair junto. Se possível seria melhor.

Por fim, para facilitar o período de chegada no novo país, o aluno internacional poderia receber, ainda em seu país de origem, informações mais detalhadas sobre a cultura e estilo de vida no Rio de Janeiro. Essas informações seriam complementares à orientação recebida na semana de chegada ao Rio de Janeiro.

4.4.

Ação 3: um contraponto com docentes e alunos da PUC-Rio

O aluno internacional traz sua cultura para o âmbito acadêmico da PUC; ajuda a diversificar a visão da matéria em sala e funciona, também, como um interlocutor de nossa própria cultura em seu país.

(Depoimento de docente do departamento de Artes & Design da PUC-Rio)

Esta ação foi planejada com o objetivo de buscar a opinião de pessoas que participam e vivenciam a realidade universitária e verificar o ponto de vista desses professores e alunos a respeito da presença e interação de intercambistas internacionais no campus.

Para tanto, foram elaborados dois formulários – um para professores e outro para alunos - com dez questões cada.

O questionário dirigido aos docentes está ilustrado a seguir:

Vínculo na PUC:

Quadro Principal *Horista* *outro:* _____

1. *Conhece a Coordenação Central de Cooperação Internacional da PUC-Rio?*

Sim *Não*

2. *Tem ciência dos programas de intercâmbio oferecidos aos alunos internacionais pela PUC-Rio?*

Sim Não

3. Já teve alunos internacionais matriculados em alguma disciplina lecionada por você?

Sim Não

4. Considera a inclusão de alunos internacionais em disciplinas regulares da PUC-Rio:

Positiva Negativa Indiferente

5. Os alunos internacionais acompanham as aulas de modo semelhante aos alunos regulares da PUC-Rio?

Pior Semelhante Melhor

6. Os alunos internacionais apresentam um desempenho acadêmico similar aos alunos regulares da PUC-Rio?

Pior Semelhante Melhor

7. Procura dar atenção diferenciada ao aluno internacional matriculado em sua disciplina (saber de onde vem se apresenta proficiência da língua portuguesa adequada para acompanhar a aula, se apresenta alguma outra dificuldade ao longo do semestre letivo)?

Sim Não

8. Busca, de alguma forma, facilitar a integração do aluno internacional entre os alunos brasileiros?

Sim Não

9. Disponibilizaria 15 minutos de sua primeira aula do semestre para apresentar alunos internacionais matriculados em sua disciplina?

Sim Não

10. Caso seja do seu interesse, o espaço abaixo está aberto para deixar suas impressões e sugestões a respeito da presença de alunos internacionais no campus da universidade. Fique à vontade para nos contar um pouco sobre a sua experiência com esses intercambistas.

Os alunos receberam o seguinte questionário:

1. Já fez intercâmbio?

Sim. Em que país? _____ Não

2. Já viajou para o exterior?

Sim. Para que países? _____ Não

3. Já notou a presença de alunos internacionais no campus da universidade?

Sim Não

4. Já teve aula na PUC em turmas onde também estivessem matriculados alunos internacionais?

Sim Não

5. Teve interesse em conhecê-los?

Sim Não

6. Interagiu com eles?

Sim Não

7. Considera os alunos internacionais diferentes ou similares aos alunos da PUC?

diferentes similares

8. *Considera a inclusão de alunos internacionais em disciplinas regulares da PUC-Rio:*

Positiva Negativa Indiferente

9. *Considera os alunos da PUC receptivos a conhecer os alunos internacionais?*

Sim Não

10. *Considera os alunos internacionais receptivos a conhecer/interagir com os alunos da PUC?*

Sim Não

11. *Acredita que existam maneiras de integrar os alunos da PUC e alunos internacionais?*

Sim Não

12. *Pode dar exemplos/sugestões?*

13. *Caso tenha interesse, relate aqui a sua experiência com os alunos internacionais ou deixe aqui sua opinião e/ou sugestões a respeito do tema.*

Os questionários foram enviados em formato eletrônico aos docentes, aos alunos regulares que já participaram ou participarão de programas de intercâmbio no exterior e aos demais alunos regulares da universidade.

4.4.1. A colaboração de docentes da PUC-Rio

Dos 58 docentes que responderam ao questionário enviado, 60% são professores do quadro principal, 33% horistas, 7% têm outro tipo de vínculo com a PUC. A maioria dos professores tem ciência dos programas de intercâmbio oferecidos aos alunos internacionais e 97% deles já tiveram alunos internacionais matriculados em suas disciplinas. A grande maioria (90%) considera positiva a inclusão de alunos internacionais em disciplinas regulares da universidade.

De acordo com as respostas dos professores, os alunos internacionais acompanham as aulas de modo semelhante aos brasileiros. Apenas 12% dos professores consideraram o acompanhamento dos intercambistas pior do que os alunos regulares da PUC-Rio. Da mesma forma, a maioria dos docentes, 74%, considerou o desempenho acadêmico dos intercambistas semelhante aos alunos da PUC-Rio.

Sobre a integração dos alunos internacionais, 90% dos professores buscam dar atenção diferenciada ao aluno internacional e 76% procuram, de alguma maneira, facilitar a integração desses alunos com os alunos brasileiros. Dos docentes que responderam o questionário, 74% afirmaram que disponibilizariam 15 minutos de sua primeira aula do semestre para apresentar alunos internacionais matriculados em sua disciplina.

Um dos professores percebe que muitos alunos brasileiros ‘demonstram interesse e curiosidade em relação aos alunos internacionais’. Outro relatou:

Já tive inúmeros alunos estrangeiros em minhas turmas. Logo que tomo conhecimento de aluno estrangeiro peço que ele se apresente à turma e solicito aos demais alunos que promovam a integração do colega na turma. Ressalto sempre a riqueza da troca com alunos estrangeiros.

Um professor contou que já lecionou para diversos alunos internacionais e que ainda percebe a ausência de um processo de integração desses alunos, principalmente daqueles sem proficiência em Português, com alunos regulares, funcionários e professores e sugere “uma seleção de professores que tenham facilidades com determinadas línguas para um direcionamento mais eficaz na condução do aluno de intercâmbio”.

A questão da proficiência é reforçada por depoimento dado por outro docente:

Considero um problema quando o aluno tem pouquíssimo conhecimento de português. Neste semestre chegou uma aluna francesa, simpática e muito educada, mas não compreendia o português. Perguntei como se chamava e ela me perguntou se eu não poderia falar em inglês. Ela não entendeu minha pergunta. Se a turma não é grande, então é possível dar atenção personalizada, mas quando a turma é grande, esta barreira/limitação torna-se um problema.

Os professores, 90% deles, consideram importante a presença dos alunos internacionais em sala de aula e acreditam ser uma experiência cultural importante.

4.4.2. A colaboração de alunos regulares da PUC-Rio

O segundo grupo de entrevistados foram alunos regulares da PUC-Rio. Do total de 35 alunos que responderam o questionário, 66% ainda não tinham participado de um programa de intercâmbio e 71% já haviam tido a oportunidade de visitar alguns países a turismo.

A maioria deles, 94%, já esteve matriculada em disciplinas com alunos internacionais. 86% afirmaram ter interesse em conhecê-los e 76% disseram ter interagido com esses intercambistas. Por outro lado, apenas 43% dos alunos consideraram os colegas da PUC-Rio receptivos a conhecer os alunos internacionais, enquanto 77% consideram alunos internacionais receptivos a interagir com os alunos regulares. Esse contraste confirma os relatos dos alunos intercambistas sobre a dificuldade que sentiram em fazer amigos na universidade.

Alguns alunos relataram suas experiências com os intercambistas e também registraram suas opiniões a respeito das possibilidades de interação. A maioria deles sugeriu a realização de festas, churrascos, *chopadas*, eventos culturais e esportivos como meios de facilitar a integração entre os alunos locais e estrangeiros. Outros alunos tiveram ideias como:

- Envio de mensagem eletrônica aos alunos regulares da PUC informando a chegada dos alunos internacionais à universidade;
- Criação de grupo de estudos estimulado pelos professores;
- Apresentação dos alunos internacionais em sala de aula. Os professores poderiam solicitar aos alunos internacionais que se apresentassem no primeiro dia de aula. Os alunos brasileiros que estivessem interessados em colaborar/interagir esses intercambistas, poderiam também se apresentar e relatar essa disponibilidade em colaborar;
- Realização de evento como o 'PUC por um Dia' com foco nos alunos internacionais. O evento teria como propósito dar as boas vindas à universidade;
- Organização de palestras e aulas que incentivassem troca de experiência;

- Atividades na Vila dos Diretórios da PUC como espaço inicial, também, para a troca intercultural como de festas com temas internacionais, exposições e encontros culturais;
- Criação de atividades complementares para alunos brasileiros com foco na interação dos alunos internacionais. Os alunos poderiam, por exemplo, atuar como guias dos alunos internacionais, explicar como é o dia-a-dia na universidade e as vantagens de ter acesso a um campus diversificado culturalmente.

4.4.3. Colaboração de alunos regulares da PUC-Rio intercambistas

Este grupo de entrevistados foi composto por alunos regulares que já participaram ou foram aprovados para o programa de intercâmbio internacional oferecido pela PUC-Rio. Graças à Coordenação de Intercâmbio dos Alunos PUC-Rio, os formulários puderam ser enviados diretamente a esses alunos.

Foram respondidos 109 questionários. Grande parte dos alunos que participaram, 83%, já haviam estudado no exterior, 92% já tiveram aulas em turmas onde também estavam matriculados alunos internacionais e muitos alunos, 92%, tiveram interesse em conhecer os intercambistas e 77% afirmam ter interagido com esses alunos internacionais. Entretanto, assim como o segundo grupo de informantes, apenas 50% dos entrevistados consideraram os alunos da PUC-Rio receptivos a conhecer alunos internacionais, comprovando, mais uma vez, a dificuldade relatada pelos estrangeiros. 78% deles disseram considerar alunos internacionais receptivos a conhecer/interagir com alunos da PUC-Rio.

Este grupo também contribuiu com sugestões de ações para a interação com os alunos estrangeiros:

- Realização de eventos para que alunos PUC-Rio interessados possam interagir e conhecer intercambistas internacionais;
- Criação de um sistema de parceria entre alunos brasileiros e internacionais. Os alunos brasileiros interessados em participar dariam

assistência aos internacionais com o novo idioma ou a conhecer melhor a cidade;

- Realização de eventos de integração entre alunos internacionais. Aqueles que estivessem no Rio de Janeiro há mais tempo, levariam os recém-chegados a conhecer a cidade ou a outros eventos como: jantar, cinema, discoteca;
- Incentivo de grupos de trabalho heterogêneo, alunos internacionais e brasileiros, estimulados pelos professores em sala de aula;
- Realização de festas e eventos culturais visando a interação entre alunos;
- Realização de eventos esportivos;
- Criação de grupo de alunos brasileiros responsável por organizar eventos sociais e culturais para alunos internacionais;
- Colaboração de ex-intercambistas da PUC-Rio nas atividades oferecidas ao aluno internacional ao longo de sua primeira semana de estada no Rio de Janeiro;
- Promoção de encontros entre alunos internacionais e alunos regulares da PUC-Rio, futuros intercambistas;
- Realização de *chopada*, de *trote* e confraternização, semelhante às realizadas pelos cursos regulares da universidade.

Em resumo, apontou-se a importância de uma mudança da atitude em relação aos alunos estrangeiros. Como bem ilustra o depoimento do aluno a seguir:

A maioria dos alunos da PUC está tão envolvida na sua rotina que acaba nem percebendo a oportunidade de conhecer novas pessoas de culturas diferentes. Além disso, muitas vezes os alunos estrangeiros não falam quase português o que acaba fazendo com que eles andem só com alunos estrangeiros. Também acaba passando uma impressão de que eles não estão interessados pela nossa cultura, o que prejudica a interação.

4.5. Conclusões parciais

Segundo Papanek, “a habilidade mais importante que o designer pode trazer para o seu trabalho é a habilidade de reconhecer, isolar, definir e solucionar problemas” (1980, p.182)

Frascara confirma essa idéia e defende a teoria de que o designer é um solucionador de problemas e como tal, deve elaborar uma ação a partir de uma estratégia, resumida pelo autor nos quatro passos básicos a seguir (2008, p. 59):

- Identificar um problema cuja frequência de eventos negativos seja maior do que o aceitável;
- Desenvolver uma análise detalhada para determinar causas específicas desses eventos;
- Desenvolver uma estratégia multifrontal, centrada nas comunicações, sem excluir outras medidas que possam contribuir com a redução de problemas;
- Avaliar o resultado⁷⁹.

As ações desenvolvidas e realizadas com os alunos internacionais demonstraram com clareza como as diferenças entre as culturas geram estranhamentos que afastam os indivíduos de suas zonas de conforto. As dificuldades de interação entre alunos internacionais e alunos PUC-Rio são um exemplo que ilustra esse fato.

Através das atividades com os alunos internacionais, é possível dizer que o planejamento e o desenvolvimento de ações específicas podem promover ou contribuir com a integração entre alunos internacionais e brasileiros, entre elas:

- Elaboração de material informativo com conteúdo abordando questões sobre cultura e aspectos considerados relevantes e dirigidos aos alunos intercambistas internacionais;
- Apresentação de fotos, vídeos ou outros atributos que ilustrem estilo de vida e pessoas do novo país, assim como o campus da universidade.

⁷⁹ Tradução livre da autora.

É importante aproximar o aluno da futura realidade que será vivenciada. O uso de ferramentas que antecipem o novo cenário cultural pode dar transmitir mais segurança aos intercambistas no momento de decidir para que país viajar;

- Planejamento de atividades de integração: orientação acadêmica e cultural, eventos entre alunos internacionais, atividades culturais com alunos brasileiros;
- Desenvolvimento de ações junto ao corpo docente e estudantil da PUC-Rio para promover um envolvimento mais amplo da comunidade universitária em relação aos alunos internacionais. O engajamento e a mentalidade internacional, característicos de órgãos especializados como a CCCI, devem estar presentes nos demais departamentos da instituição. Uma participação mais ativa da comunidade PUC-Rio pode contribuir para uma troca cultural mais rica.

Esse conjunto de ações inclui o planejamento e desenvolvimento de produtos - como suportes de divulgação com conteúdo específico voltado para o público de diferentes nacionalidades - e de atividades com foco na adaptação e interação cultural do aluno internacional.

Design de Serviço: uma ferramenta para a Educação Internacional?

O campo do design pode contribuir com as ações da Educação Internacional, principalmente, através da emergente área do Design de Serviço.

Somos cercados por serviços. Designers oferecem serviços a seus clientes quando desenvolvem produtos de comunicação visual, quando elaboram *websites* ou quando promovem experiências. Entretanto, essa vertente do design - Design de Serviço - não deve ser confundida com qualquer projeto criado por designers.

Stefan Moritz, designer alemão, mestre em design de serviço na *Köln International School of Design* publicou, em 2005, o trabalho intitulado 'Design de Serviço: acesso real a um campo em desenvolvimento'. Nele, o autor define design de serviço como uma área que conecta organização e cliente:

É um novo campo no qual estratégias e conceitos centrados no usuário são projetados para tornar mais eficientes os serviços oferecidos por uma organização aos seus clientes. Design de Serviço oferece uma vantagem competitiva às organizações e garante aos respectivos clientes uma experiência de qualidade⁸⁰. (p. 13)

De acordo com o autor, são os seguintes fatores que impulsionam essa área do design:

- Economia de serviço em expansão: os serviços são parte dominante da economia na maioria dos países desenvolvidos (p.25);
- Mercado de produto pleno: serviços adicionam competitividade e valor aos produtos (p.25);
- Tecnologias possibilitam serviços: fronteiras físicas não existem mais. O desenvolvimento de novas tecnologias mudou o modo de funcionamento das coisas e oferece base positiva para os serviços (p.26);
- Indivíduos têm necessidades individuais: há serviços que não podem ser promovidos por computadores, máquinas ou robôs, apenas por seres humanos (p.27)

Apesar de ser um campo relativamente recente, é possível delinear movimentos pertinentes ao design de serviços.

O *Design Council*, ou Conselho do Design, um dos órgãos de design pioneiros no mundo, criado em 1944, com sede no Reino Unido, apresenta como principais benefícios do design de serviços os seguintes pontos:

- Identifica problemas e gera ideias para solucioná-los;
- Re-projeta produtos para aprimorar a interação entre clientes e serviços oferecidos;
- Projeta espaços para que os serviços sejam oferecidos de modo mais eficiente;
- Cria material impresso, *websites*, uniformes, publicidade e outros suportes que possibilitam a empresa ou instituição comunicar seus serviços⁸¹.

⁸⁰ Tradução livre da autora.

⁸¹ Tradução livre da autora.

O *Design Council*, aponta algumas das principais ações de designers de serviços no desenvolvimento de um projeto:

- Observar a situação: a partir de técnicas e ferramentas de pesquisa etnográfica, como câmeras digitais e filmadoras para capturar *insights*;
- Envolver os indivíduos: a partir de jogos, *braintstorming* ou acompanhe seus clientes por um dia;
- Criar uma marca para o serviço;
- Analisar a qualidade do serviço: a partir do *feedback* dos clientes;
- Desenvolver e mapear ideias de modo claro para que estas possam ser avaliadas⁸².

Segundo Moritz, o Design de Serviço é uma vertente do design que:

Contribui para maior compreensão sobre os consumidores, o mercado, os recursos disponíveis e os insights sobre as expectativas dos clientes. (...) O Design de Serviço ajudar a revelar oportunidades, produzir ideias, solucionar problemas, criar e implementar soluções. O campo fornece especificações, guias e estratégias significativas; gera idéias, desenvolve soluções e cria conceitos”. (2005, p.40)

Moritz argumenta que o Design de Serviços é como o teatro, “cobrir não apenas cada detalhe que acontece no palco, mas também os processos, organização, serviços e preparação dos bastidores”. (2005, p.45)

Podemos dizer, assim, que essa vertente do campo do Design seria uma ferramenta para o planejamento, projeto e desenvolvimento de ações oferecidas por um órgão de intercâmbio internacional.

O designer de serviços, segundo Freire & Damazio, teria como função:

Criar plataformas para que ações aconteçam. Para tanto, ele precisa de um conhecimento específico (compreensão das relações/interações entre os atores envolvidos na ação), além da capacidade de integrar conhecimentos de outras especialidades do design como produtos, comunicação, e interfaces, utilizando metodologias, técnicas e ferramentas próprias para o desenvolvimento das soluções, caracterizando-se como uma área específica do conhecimento do design. (2010)

⁸² Tradução livre da autora. Disponível em: <http://www.designcouncil.org.uk/about-design/Types-of-design/Service-design/What-is-service-design/>

O Design de Serviço contempla, portanto, todos os produtos tradicionalmente reconhecidos como resultados da ação do design.

É preciso ressaltar que, entre as ações apontadas ao longo deste estudo, algumas já foram colocadas em prática pela CCCI e outras não dependem somente do departamento responsável, mas principalmente da disponibilidade e vontade dos próprios alunos, internacionais e regulares, e/ou docentes.

Além de quaisquer ações, a mudança de atitude, como assinalada por um aluno da PUC-Rio, é de fato importante para que a relação entre o aluno internacional e os cariocas ocorra de modo mais positivo.

Facilitar a adaptação cultural e tornar memorável a experiência de um intercâmbio internacional é um trabalho que demanda, entre outras coisas, a participação de todos esses agentes - CCCI e comunidade PUC-Rio. Como confirma Frascara, algumas questões sociais não são solucionadas através de comunicações e ações simples. Elas devem ser projetadas com “*uma profunda compreensão da cultura do lugar, com inteligência, sensibilidade, recursos econômicos e apoio institucional*” (2008, p.58). No caso dos alunos internacionais, o apoio deve vir da comunidade universitária como um todo, envolvendo todos os seus atores: professores, funcionários, alunos regulares e os próprios alunos internacionais.

Este capítulo pode ser considerado um ensaio do Design de Serviço pois ilustrou como essa vertente do design pode ser considerada uma ferramenta para as ações da Educação Internacional e para os serviços oferecidos aos alunos de intercâmbio recebidos pela PUC-Rio. As ações metodológicas identificaram problemas e suas possíveis causas, e apontaram algumas das possíveis soluções para contornar os pontos negativos da experiência dos alunos intercambistas internacionais.