

## **Cultura, diversidade, interculturalidade e mediação: percepções dos estudantes de Serviço Social** ***Culture, diversity, interculturality and mediation: perceptions of social work' students***

Hélia Bracons\*

**Resumo** Com uma sociedade cada vez mais globalizada e diversificada em diversos domínios, torna-se essencial identificar os elementos chave da diversidade cultural e compreender a diferença, e isto é imprescindível para a criação de uma relação de confiança a estabelecer de forma mediada com o *Outro*. O principal objetivo deste trabalho é conhecer as percepções dos estudantes acerca dos conceitos: cultura, diversidade cultural, interculturalidade, mediação e competências culturais. Procuramos investigar as percepções dos estudantes de Serviço Social, numa Universidade privada, em Lisboa. As conclusões permitem verificar que as noções de cultura, diversidade cultural e mediação são essenciais para a compreensão do mundo globalizado, referindo que a interculturalidade implica uma postura de abertura e disponibilidade para com o *Outro*.

**Palavras-chave** Cultura, interculturalidade, mediação, serviço social

**Abstract** In a more global and diversified society, it is essential to identify and understand all the key elements of cultural diversity, which is important to establish a trustworthy relationship based on mediation to get along with Others. The main objective of this research is to evaluate the perceptions of students of social work about key concepts as cultural diversity, interculturality and cultural competence. The results of the study are that the students have an adequate knowledge of the concepts referred and of the importance of interculturality in their future professional practice.

**Keywords** Culture, interculturality, mediation, social work

\* Doutora em Serviço Social (UCP). Professora Auxiliar, Diretora da Licenciatura e Coordenadora dos Estágios no Instituto de Serviço Social da ULHT. Investigadora integrada do Centro de Estudos Interdisciplinares do Século XX (CEIS20), Universidade de Coimbra. Email: helia.bracons@gmail.

# **Cultura, diversidade, interculturalidade e mediação: percepções dos estudantes de Serviço Social**

Hélia Bracons

## **Introdução**

A diversidade cultural e o contacto entre pessoas de várias culturas são traços fundamentais do nosso tempo. Portugal é hoje, de forma cada vez mais visível, um lugar de encontro, onde se cruzam pessoas com uma grande variedade de culturas, de religiões, de histórias de vida e de identidades.

O reconhecimento da diversidade e suas especificidades é essencial, no sentido em que permite um contacto, uma interação que leva à compreensão e, consequentemente ao diálogo e a um trabalho mais eficaz. É essencial este contacto, pois permite desmistificar preconceitos existentes, causa do desconhecimento que temos relativamente ao que é diferente. O que não conhecemos torna-se estranho e tornando-se estranho, naturalmente nos distanciamos.

Com uma sociedade cada vez mais globalizada e diversificada em diversos domínios, torna-se essencial abordar os conceitos chave relacionados com a interculturalidade: cultura, diversidade cultural e competência cultural.

Conhecer os conceitos, identificar os elementos chave da diversidade cultural e compreender a diferença, é imprescindível para criação de uma relação de confiança a estabelecer com o Outro.

## **Breve reflexão sobre os conceitos**

### *Cultura*

Quando se fala em cultura no âmbito das ciências sociais e, portanto, no Serviço Social, fala-se inevitavelmente na noção de cultura de Edward Tylor (1871:1) "cultura é um conjunto complexo que inclui conhecimentos, crenças, arte, moral, leis, hábitos e quaisquer outras capacidades e costumes adquiridos pelo Homem enquanto membro de uma sociedade"

O conceito de Tylor, logo unanimemente aceite nas ciências sociais, surge como recurso de um outro conceito-chave: o de sociedade. Ou seja, apresenta-se como conteúdo das ações e sistemas de relações sociais.

O ser humano é, assim, duplamente caracterizado: é um ser social e um ser cultural. Sendo que a cultura é o traço verdadeiramente distintivo da humanidade (Cucho, 1999: 21).

A cultura é um conceito que assenta em alguns pontos fundamentais: é um conjunto de símbolos, valores, concepções de vida e do mundo que estruturam e possibilitam a comunicação humana. Como diz Lévi-Strauss, o campo da cultura coincide com a

do simbólico; é uma herança transmitida, que permite o processo de socialização, de integração na sociedade de cada nova geração. O indivíduo recebe cultura como parte de uma herança social e, por sua vez, pode remoldá-la e introduzir mudanças que então, se tornam em parte a herança de gerações vindouras. As novas gerações absorvem os hábitos e tradições, parcialmente por ensinamentos deliberados, mas principalmente por observação e por fazerem parte da vida. Neste aspeto, age como modelo, uma vez que as maneiras de pensar, de sentir e de agir estão mais ou menos estandardizadas, sendo esta formalização dos comportamentos mais ou menos flexível. O modelo é referência imposta ao indivíduo, mas facilita-lhe a organização da sua própria forma de vida; é, portanto, um todo simultaneamente específico (criador da identidade original de cada sociedade, comunidade ou grupo) e polifónico (a cultura é sempre heterogeneidade, diferença, diversidade); é uma construção, uma prova constante da criatividade humana e do seu poder de adaptação. "Toda cultura é um processo permanente de construção, desconstrução e reconstrução" (Bader, 2008: 107). Por outro lado, a cultura pode modificar-se a cada momento não sendo estática: "É uma elaboração quase permanente em relação com o quadro social ambiente e as modificações deste último" (Cucho, 1999: 171). Ainda na perspectiva de Cucho (1999: 22) a cultura permite ao homem não só adaptar-se ao meio, mas também adaptar este a si próprio, às suas necessidades e aos seus projetos, ou seja e por outras palavras, a cultura torna possível a transformação da natureza.

É nesta ideia que têm insistido os autores mais recentes: a de um ser humano capaz, através da cultura, manipular o passado (reconstruí-lo), modificar o presente e inventar o futuro.

### *Diversidade cultural*

Falar de cultura é, por conseguinte, falar de diferença e de diversidade. Falar em diversidade remete-nos para o que é diferente. A diversidade cultural são as diferenças culturais que existem entre as pessoas. Existem vários tipos de diversidade: linguística, religiosa, outras tradições, bem como a própria organização da sociedade.

Segundo Rocha-Trindade (1993), sociedade multicultural é onde coexistem grupos étnicos diversificados que, embora sujeitos às leis do país onde residem, se orientam de acordo com sistemas de valores e práticas sociais que diferem dos princípios da cultura dominante.

Esta nova realidade coloca-nos perante novas situações, questões, dúvidas e receios que nos fazem repensar as nossas práticas, emoções, intervenções e, mesmo, valores, perante o diferente, o novo, e refletir sobre os novos campos de intervenção e de diversidade que isso traz.

Aceitá-las e conhecê-las em toda a sua dimensão é, para o mundo de hoje, um desafio permanente de descoberta do Outro.

Devemos ter presente o primeiro artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos que referencia que "Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e em direitos". A verdade é que nem sempre temos presente esta premissa.

Também a Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural, em 2002, alude que “a defesa da diversidade cultural é um imperativo ético, inseparável do respeito à dignidade humana. Ela implica o compromisso de respeitar os direitos humanos e as liberdades fundamentais, em particular os direitos das pessoas que pertencem a minorias e os dos povos autóctones”.

A declaração da UNESCO (2002) determina que a diversidade cultural é um património comum da humanidade, representando uma oportunidade para se aprofundar a compreensão e a riqueza na diferença e o respeito pelo Outro.

Emerge daqui o recurso ao conceito de interculturalidade, enquanto mecanismo de promoção da comunicação e da interação positiva entre os vários grupos culturalmente distintos (não apenas étnicos, mas também geracionais ou linguísticos) que compõem a sociedade (Malheiros, 2011: 23).

### *Interculturalidade*

Trata-se de um conceito polissémico (como o de cultura) que designa simultaneamente um campo de pesquisa em ciências sociais e uma conceção sociopolítica das modalidades de coexistência da diversidade cultural no seio de uma mesma sociedade.

O “interculturalismo é, antes de tudo, a escolha de uma sociedade humanista que optará pela interdependência, em oposição às estratégias de segregação e de assimilação” (Carmo, 1996: 356, *in* Oliveira e Galego; 2005: 55).

A interculturalidade é sinónima de reconhecimento do pluralismo cultural, isto é, da afirmação de cada cultura, considerada na sua identidade própria e na sua abertura às outras, de forma a estabelecer com elas, relações de complementaridade.

A interculturalidade implica uma postura de abertura e disponibilidade para com o Outro, mas uma aceitação ativa da diversidade na qual a partir do desejo de ultrapassar o medo do desconhecido, a estranheza produzida pela falta de conhecimento seja convertida numa troca enriquecida pelo diálogo, pelo confronto, pelo atrito, mas sobretudo pelo respeito ao Outro enquanto sujeito, pessoa com sentimentos, competências, desejos, dúvidas, necessidades, enfim, dignidade.

### *Interculturalidade e mediação*

O conceito de interculturalidade tem óbvias conexões com a noção de mediação. A interculturalidade marca, com efeito, as especificidades da mediação intercultural: a natureza culturalmente diferenciada das partes envolvidas; o impacto da diferenciação no relacionamento entre as partes; a relevância da formação cultural do mediador; e a interculturalidade como objeto (Romero, 2010). A mediação e concretamente a mediação intercultural visa estabelecer e restabelecer elos, vínculos e laços onde não existe comunicação, assumindo diferentes perspetivas consoante o *locus* de atuação e o perfil profissional do interventor social.

A perspectiva intercultural permite, pois, dar o devido destaque às capacidades do mediador em matérias que vão de uma conceção dinâmica da cultura a uma identificação do papel dos preconceitos e estereótipos nas relações interpessoais às próprias particularidades da comunicação intercultural.

### **Principais competências do assistente social com pessoas culturalmente diferentes**

Quem trabalha com pessoas com especificidades culturais distintas, necessita de saber comunicar e compreender como as pessoas vivem e experienciam diferentemente o mundo e a sociedade.

Podemos definir de forma genérica competência cultural como a habilidade de interagir com pessoas de diferentes culturas.

A competência cultural compreende quatro componentes: sensibilidade da própria visão cultural; atitude para com as diferenças culturais; o conhecimento das diferentes visões e práticas culturais e competências multiculturais.

O desenvolvimento da competência cultural resulta da capacidade de compreender, comunicar com eficácia e interagir com as pessoas oriundas de culturas diferentes e a capacidade de integração cultural e de transformação dos conhecimentos sobre os indivíduos, grupos de pessoas em normas específicas, políticas, práticas, atitudes culturais utilizadas em configurações adequadas para aumentar a qualidade dos serviços, produzindo assim melhores resultados.

A competência cultural, de acordo com Alsina (1997) tem três dimensões fundamentais:

- a cognitiva: exige o aumento do conhecimento que temos acerca do Outro, mas também sobre nós mesmos; este conhecimento não se limita à dimensão cultural, mas também a outras;
- a afetiva: desenvolve-se fundamentalmente através da empatia, que nos facilita compreender melhor o ponto de vista do outro, mas também exige desenvolver uma capacidade de manifestar emoções positivas frente ao Outro (diferente);
- e a comportamental: na medida em que a competência cultural proporciona habilidades para adequar o comportamento individual no contexto em que este se desenrola. Nesta dimensão é muito importante a comunicação verbal e a não-verbal.

A competência cultural requer assim dos profissionais de Serviço Social que estejam conscientes da diversidade cultural e da dinâmica de mudança que gera qualquer comunicação, pelo simples contacto de pessoas diferentes culturalmente (Bracons, 2019).

É importante sensibilizar os profissionais para que possam questionar os seus contactos com a diversidade e não basta receber um conjunto de noções teóricas e práticas mais ou menos interessantes ou novas, mas é fundamental incorporar a formação contínua que pode, por exemplo, centrar-se em aprender e refletir sobre as experiências de trabalho, para aperfeiçoar e melhorar um conjunto de habilidades e procedimentos que permitem a aproximação, a confiança e a melhor relação com o Outro (Carneiro e Malheiros, 2013).

## Metodologia

Optamos por uma metodologia qualitativa. A técnica utilizada para a obtenção de dados junto dos participantes neste estudo exploratório, foi a entrevista semiestruturada, baseada num guião. Os dados recolhidos foram analisados através da análise de conteúdo.

Procuramos conhecer as perceções dos estudantes do primeiro ano da licenciatura em Serviço Social, no início do ano letivo 2015/2016, sobre os conceitos de cultura, diversidade cultural, interculturalidade e principais competências a adquirir por um assistente social no trabalho com pessoas culturalmente diferentes. O universo do estudo recaiu sobre 38 estudantes que constituíram as duas turmas do respetivo curso.

## Análise e Discussão dos dados

Procedeu-se à leitura e análise das entrevistas semiestruturadas dos estudantes e procuramos identificar as principais categorias para proceder à interpretação das mesmas. Para a referida análise, procurámos dar voz aos entrevistados, dando sentido ao que foi proferido.

### *Noção de cultura*

Alguns estudantes começam por referir que o próprio conceito de cultura é complexo, vasto e abrangente. E1 E9 E11 E30 E32

*A cultura, pode ter vários significados, desde ser uma pessoa que sabe muito com a sua cultura, a cultura geral. Como pode-se designar por um conjunto de características de um determinado povo, porém existem vários tipos de cultura. O conceito de cultura é muito vasto. E30*

A maioria dos entrevistados menciona que cultura inclui tudo o que é normas, regras, crenças, religião, costumes, tradições, rituais, padrões de vida, moral, arte, valores, ideais, atitudes partilhadas, comportamentos, maneiras de vestir e agir, rotinas e língua de determinado povo e sociedade e, que são passados de geração em geração. E2 E3 E4 E8 E21 E23 E24 E25 E26 E27 E34 E35 E36 E37 E38.

*Cultura é uma conceção complexa, mas basicamente inclui toda a arte, todo o conhecimento, religião, crenças, costumes que cada membro incluído numa determinada sociedade foi adquirindo com o passar dos tempos. E1*

*Cultura é o conjunto de hábitos, costumes, comportamento, regras, valores e crenças de uma determinada população. E22*

*Cultura é um conceito complexo que inclui o conhecimento, os costumes, a arte e os hábitos adquiridos pelo homem na sociedade. E32*

A cultura é apreendida desde criança e cultivada durante toda a vida, é tudo o que é inculcido e transmitido pelas gerações antecessoras, na ótica destes oito estudantes.

*Cultura é o conjunto de hábitos e costumes que cada indivíduo tem, pertencente a determinado país, a cultura é apreendida desde criança e cultivada durante toda a vida do indivíduo. E33*

*São as vivências que temos, de acordo com o que os mais velhos nos vão ensinando com o tempo. E5*

*Penso que cultura seja aquilo que os nossos pais nos incutem logo em pequenos, depois também somos influenciados pelo país onde habitamos e a cidade ou vila que vivemos depois também pelos nossos amigos, professores, colegas de escola e penso que isto tudo influencia a nossa cultura. E7*

*A cultura são os saberes e tradições que nos são transmitidos por gerações antecessoras e pela sociedade em que vivemos. E13*

*A cultura é algo que nós adquirimos no meio onde crescemos. E15*

*A cultura é um conjunto de crenças, ou seja, algo que acreditamos que já vem dos nossos antepassados. E19*

*A cultura é algo que todos possuímos e que nos é transmitido ao longo do tempo. E28*

*A cultura, para mim, são os hábitos e tradições passados de pais para filhos. São os momentos familiares que nos formam enquanto pessoas. E29*

Cultura é o que diferencia, distingue e o que caracteriza uma pessoa, um povo e uma sociedade.

*Cultura é o que caracteriza um povo, suas culturas, as suas maneiras de viver e pensar, é a sua identidade. E6*

*Cultura é a riqueza que cada ser humano possui, com base na sua ordem, na sua experiência de vida, no seu conhecimento. Talvez seja também a nossa própria singularidade, sendo cada pessoa diferente uma da outra, cada etnia, cada povo é diferente uma da outra, essa troca de conhecimento e experiências, a nossa própria experiência de vida, traduz-se em cultura. E16*

*Cultura é o que distingue os indivíduos de uma sociedade. Ex: arte, dança, património, rituais, por exemplo, a cultura brasileira é marcada pela boa disposição e alegria. E17*

*Cultura são um conjunto de características, que diferenciam as pessoas umas das outras. E31*

A noção de cultura surge, para estes estudantes, como sendo uma prática repetitiva de um povo ou de uma sociedade e é um processo de construção e reconstrução de cada indivíduo em contacto com outros e em sociedade.

*Cultura é toda a prática repetitiva de um povo ou de uma sociedade. E9*

*A cultura é um processo de uma nova construção, que assenta na desconstrução que o indivíduo assimilou desde o nascimento e uma reconstrução baseada nos conhecimentos anteriores e atuais. E11*

*Cultura é o conhecimento humano produzido e adquirido por um povo através do tempo como, costumes, língua, crenças, vestimentas, comida, etc. É também uma forma de pensar e agir. E12*

### *Noção de diversidade intercultural*

Para a maioria dos estudantes a diversidade cultural traduz-se numa variedade de especificidades culturais existentes nas sociedades. Num mesmo espaço, território e local estão presentes diferentes pessoas que se distinguem umas das outras através dos hábitos, costumes, tradições, religião, língua, formas de estar e de sentir e que convivem entre si. E1 E2 E3 E4 E9 E10 E13 E12 E14 E15 E17 E18 E19 E20 E22 E23 E24 E25 E26 E27 E30 E32 E33 E34 E35 E36 E37 E38

*Entendo diversidade cultural como uma variedade de culturas que se traduzem em povos diferentes, origens diferentes, hábitos diferentes, formas de estar diferentes, conhecimentos diferentes, que apesar de ser diferente de pessoa para pessoa de povos para povos de países para países essa grande diversidade que existe acaba por se complementar e fazer de nós mais ricos culturalmente. E16*

Na perspetiva destes três estudantes, a diversidade cultural assenta no respeito e na aceitação de povos e pessoas diferentes.

*Respeito! Aceitar a maneira de vivência de outros povos. E5*

*A diversidade cultural, assenta nas várias culturas diferentes e no respeito pelas mesmas. E11*

*Diversidade cultural são as diferenças e especificidades de cada cultura individualmente. E é necessário compreender a diversidade que cada cultura tem, para a respeitar. E21*

Três estudantes referem que a diversidade cultural tem a ver com o cruzamento, mistura e convívio de diferentes culturas.

*Existência de muitas ou várias culturas que se cruzam entre si. E6*

*Diversidade cultural é a mistura de vários saberes e tradições de variadas sociedades, religiões. E13*

*A diversidade cultural consiste em diferentes culturas conviverem entre si. E28*

Para estes estudantes a diversidade cultural permite evoluir, conhecer e aprender com as culturas diversas.

*A diversidade (...) permite-nos evoluir e aprender, conhecer para além da nossa área de conforto e do que nos é familiar. E29*

*A diversidade cultural (...) é um modo de aprendizagem para a diferenciação humana. E31*

### *Noção de interculturalidade*

Alguns estudantes mencionam que a interculturalidade está presente no nosso País, considerando que é importante este aumento de pessoas oriundas de outros países, pois permite o conhecimento de coisas novas, aprender novas formas de estar e sentir o mundo e acima de tudo ajuda a perceber e a relacionar com pessoas culturalmente diferentes. E1 E2 E34 E35 E5 E15 E17 E23 E26 E28

*É importante a interculturalidade no nosso país porque com ela podemos aprender muitas coisas boas e úteis para nós mesmos. E2*

*A interculturalidade no nosso país é importante, aprendemos novas culturas que nos ajudam a aprender o comportamento dessas pessoas e nos ajudam a apoiar essas pessoas. E34*

*É fundamental pois é através deste processo que poderemos integrar outras culturas, promovê-las e, com isso aprender com elas e principalmente transmitir o valor da importância da diferença e do valor de respeito pelo próximo. E26*

*É muito importante, pois aprendemos mais sobre os outros, aprendemos a não discriminar... acima de tudo aprendemos a respeitar. E28*

A interculturalidade permite conhecer, compreender e aceitar o Outro, as suas tradições, costumes e ideologias.

*A interculturalidade permite conhecer e compreender o outro, as suas tradições, costumes, e aceitá-lo da mesma forma como gostaríamos de ser recebidos (...). E3*

*É importante a interculturalidade no nosso país não só porque conhecemos culturas diferentes, mas também porque ao existirem várias culturas à nossa volta poderemos ser mais tolerantes e aceitá-las. E22*

*A importância da interculturalidade no nosso país é gigante, pois permite a cada um de nós, o conhecimento de outras culturas, ideologias, costumes, pensamentos e ações, assim sendo dá riqueza ao nosso país por nos fornecer tanta diversidade. E31*

Este estudante refere que a interculturalidade e, por sua vez, o convívio com outras culturas permite o autoconhecimento de cada indivíduo.

*O mundo está feito às cores, por isso acho que devemos conviver com outras etnias para o nosso autoconhecimento, afinal de contas o sangue é o mesmo, só nos distinguimos pelas cores. E8*

Interculturalidade enquanto troca, partilha, interação, convívio e socialização, surgem como dimensões fundamentais, apontadas por cinco estudantes.

*Quando se dá interculturalidade, há sempre trocas de valores, de língua, ou seja, há uma partilha. E quando se dá uma partilha, a interação das culturas, umas com as outras há sempre progressão a vários níveis. E9*

*A interculturalidade é importante não só no nosso país como a nível mundial. Porque quando se verifica este acontecimento, pode-se dizer que existiu de igual forma o respeito pelas diferenças culturais, uma coesão social e uma interação social a nível geral. E11*

*É importante porque os povos precisam de socializar entre si, para não haver exclusão social e se desenvolverem mais. E37*

*Sendo Portugal um país multicultural é importante que exista uma relação entre essas várias culturas e que essa relação seja marcada por respeito, entre ajuda e cooperação. E16*

*Permite conviver com outras culturas, outras línguas, religiões e a aceitar hábitos e comportamentos diferentes dos nossos. E24*

Na perspetiva destes entrevistados, para existir interculturalidade é preciso aceitar e respeitar as diferenças de cada pessoa e, o contacto de umas culturas com as outras permite um maior conhecimento e respeito sobre as mesmas.

*A interculturalidade é muito importante pois somos um país que tem uma diversidade cultural muito grande devido aos imigrantes. Para existir interculturalidade é preciso aceitar e respeitar as diferenças de cada pessoa seja ela imigrante ou portuguesa. Também existe interculturalidade entre portugueses. E13*

*A interculturalidade é importante no nosso país porque temos presente em Portugal pessoas pertencentes a variadas culturas, logo o contacto de umas culturas com as outras permite o maior conhecimento e respeito das pessoas umas com as outras. E33*

A maioria dos estudantes menciona que a interculturalidade está cada vez mais presente na nossa sociedade. A interculturalidade permite conhecer, aproximar e acolher pessoas com características culturais diferentes e a perceber que a diferença é boa e benéfica para todos. O contacto com pessoas diferentes culturalmente permite questionar, pensar e ter uma mente mais aberta. A interculturalidade é uma forma de pessoas de diversas culturas se sentirem integradas e seguras e visa a integração dos grupos no todo social. E4 E6 E7 E14 E18 E19 E20 E21 E25 E27 E29 E30 E36

*A interculturalidade, em Portugal e em qualquer outra sociedade, é benéfica para o indivíduo na sua formação enquanto seres humanos, eliminando assim a discriminação e a intolerância. E4*

*A interculturalidade é importante no nosso país, para que pessoas de diferentes culturas se possam sentir em "casa". A interculturalidade é uma forma de pessoas de diversas culturas se sintam integradas e seguras. E19*

*O facto de existirem várias culturas no nosso país faz com que as pessoas conheçam o outro, e percebam que não é mau haver diferença. E20*

*Ajuda a compreender a diversidade de culturas existentes no mundo, e faz com que tenhamos uma mente mais aberta em relação a outras culturas, de maneira a não superiorizar a nossa cultura de origem. E30*

*No nosso país, é importante a interculturalidade, para que nós possamos ter conhecimento de outros tipos de cultura e, assim possamos interagir melhor com pessoas de cultura diferente. E36*

### *Principais competências do assistente social com pessoas culturalmente diferentes*

Quem trabalha com pessoas com especificidades culturais distintas, necessita comunicar e compreender como as pessoas vivem e experienciam o mundo e a sociedade de acolhimento.

É imprescindível a aquisição de determinadas competências por parte do profissional para saber comunicar, relacionar e trabalhar com pessoas e grupos culturalmente diferentes. Para a maioria dos estudantes entrevistados referem que é necessário o profissional estar preparado e implica que este tenha presente o desejo de querer conhecer e aprofundar as culturas das pessoas que solicitam a sua ajuda. O conhecimento, a compreensão, a

tolerância, a escuta ativa, a atenção, a segurança, a simpatia, a empatia, a capacidade de adaptação, a capacidade de não fazer distinção entre as pessoas e de conseguir ajudar o Outro, são dimensões valorizadas por oito estudantes. E1 E18 E20 E21 E27 E31 E32 E35

*Nós, como futuros assistentes sociais, temos de desenvolver competências e uma determinada compressão e tolerância para no futuro aplicarmos no nosso trabalho, ou em problemas que nos possam aparecer e assim estamos preparados para pessoas com outras culturas que nós possamos ajudar. E1*

*As principais competências do assistente social perante as pessoas culturalmente diferentes são: compreensão e escuta ativa. E18*

*As principais competências do assistente social com pessoas culturalmente diferentes, é a capacidade de compreender as diferenças de cada pessoa devido à sua cultura, bem como a competência de conseguir ajudar o outro, de forma diferente. E31*

*O assistente social tem de ter a capacidade de compreender e tolerar as diferentes etnias existentes. Ter também a capacidade de não fazer distinção entre os grupos. E32*

Mais uma vez, surge nos discursos dos entrevistados, a importância de o assistente social conhecer as culturas, saber como as pessoas usam e expressam as suas tradições, costumes e como isso é importante para se sentirem mais integradas. O conhecimento permite ao profissional saber relacionar-se com mais eficácia com as pessoas, conhecer melhor os problemas e ajudar a resolver os problemas dos mesmos. E34 E3 E19 E6 E9 E36

*As principais competências são: a atitude de compreensão, ter conhecimento nem que seja pouco acerca de todas as culturas. E34*

*Ter conhecimentos sobre essa cultura para melhor entender os problemas das pessoas. E6*

*Principalmente é saber aceitar o outro, o diferente, ter empatia para com pessoas de culturas diferentes. Permitir conhecer o outro, as suas limitações e particularidades. E9*

*A principal competência do assistente social é ter conhecimento da cultura que está em causa, para que mais tarde saiba como agir com essa mesma pessoa. E36*

Para estes estudantes, as competências do assistente social com pessoas culturalmente diferentes são a paciência, aceitação, promover as diferenças, abertura, respeito, compreensão, confiança, cativar, ajudar, disponibilidade, empatia, não julgar e estar isento de preconceitos.

*Algumas das competências do assistente social com pessoas culturalmente diferentes são: paciência, cativar os mesmos, estar disposto a ajudar, trabalhar com respeito e tentar ter a confiança dos mesmos. E2*

*Um assistente social tem de ser uma pessoa que aceita, respeita e promove as diferenças. Tem de ser isento de preconceitos e estereótipos. E13*

*As principais competências deverá ser respeito por pessoas de culturas diferentes, estar aberto a outras formas de ser e de estar, ter uma atitude de*

*aceitação, estar disponível para o outro, ter uma mente aberta, aceitar o outro como um de nós. E16*

*Sermos observadores, compreender primeiro a cultura das pessoas para depois sabermos como podemos lidar com elas. Ter empatia e respeito por essas pessoas. E o mais importante é não julgarmos, não fazermos juízos de valor errados. E23*  
*Respeitar, saber lidar, tentar compreender e não ter preconceito. E24*

Em alguns estudantes surge a ideia que a comunicação e o diálogo são fundamentais para se estabelecer uma boa relação com pessoas culturalmente diferentes.

*Comunicação! Ter competência para o diálogo. E5*

*O assistente social tem que saber lidar e respeitar, tem de saber dialogar calmamente, evitando trocadilhos, fazendo-se entender de modo a que tudo seja compreendido. Se necessário, deve pedir ajuda a um tradutor. E28*

Para estes entrevistados a principal competência do assistente social baseia-se na integração de todas as pessoas culturalmente diferentes, na sociedade atual, em particular os mais vulneráveis. Aceitar os valores e abrir oportunidades para que se sintam tratados com igualdade e respeito, tendo presente os direitos fundamentais do Ser Humano. E8 E10 E11 E17 E25 E38 E33 E14 E26

*Somos todos iguais e devemos ser tratados de igual forma, independentemente da nossa cultura e religião e até mesmo de orientação sexual. E8*

*As principais competências do assistente social é integrar os indivíduos na sociedade em particular os mais vulneráveis para que tenham uma vida com dignidade. E17*

*As competências do assistente social para com pessoas culturalmente diferentes, ter uma atitude de integração, aceitar os seus valores, conhecer as pessoas e abrir oportunidades para que exista igualdade. E25*

*Ter capacidade de ouvir (escuta ativa), observar, promover ações de integração e sensibilização pelas diferenças culturais. E26*

Para estes estudantes, o despir-se de preconceitos e ter conhecimento da cultura das pessoas com quem trabalham os assistentes sociais, são uma competência importante a ter presente.

*O assistente social deve agir de forma igual com pessoas culturalmente diferentes, deve afastar-se de todo o preconceito que pode ter em relação às outras culturas e aceitar as pessoas pelo que são. E22*

*Tem que se conhecer bem pessoalmente a pessoa e meter de lado a discriminação, os preconceitos e as opiniões formuladas. E37*

*Deixar os preconceitos culturais de lado e ver a pessoa como um ser humano que ela é. E7*

*Um assistente social deve estar "despido" de preconceitos, provavelmente, terá que ser a sua maior competência. E ter conhecimento da cultura da pessoa que acompanha. E30*

*Penso que a principal competência seja a de saber ouvir e observar, sem pré-julgamentos ou preconceitos. E29*

### *Relação assistente social/utente no processo de interação com pessoas de outras culturas*

Para a maior parte dos estudantes entrevistados, a relação assistente social/utente tem que estar alicerçada no respeito, na compreensão, na tolerância, na aceitação e na abertura a outras culturas. E1 E4 E3 E5 E6 E13 E22 E28 E29 E36

*Devemos ser sempre profissionais e separar o lado pessoal do profissional, e com a tal a compreensão com a tolerância que desenvolvemos, vamos ser melhores profissionais e estar mais abertos a outras culturas e a pessoas com culturas diferentes da nossa. E1*

É referido por um estudante que o profissional deve ter em conta os direitos humanos e de justiça social tendo presente a integração de pessoas de outras culturas no país de acolhimento.

*Um assistente social deve ter uma relação próxima com o utente, respeito pelo valor intrínseco, tendo em conta a dignidade de todos os seres humanos e o respeito pela diversidade, a defesa dos direitos humanos e a justiça social. E17*

Na perspetiva de alguns entrevistados, a disponibilidade, o entendimento, o saber estar, a curiosidade cultural e ter uma mente aberta foram apontados como elementos essenciais a ter presente numa relação profissional/utente.

*Mente aberta, disponibilidade, respeito, á vontade, entendimento, saber estar, empatia e curiosidade cultural. E26*

*Tem que existir confiança, honestidade, respeito, empatia, cooperação e articulação entre ambos os lados. Por parte da utente vontade de ser ajudado e encontrar soluções. Por parte do assistente social ajudar/encaminhar na solução dos problemas. Separar a vida pessoal da vida profissional por parte do assistente social é essencial. E37*

Para estes dois entrevistados, o profissional tem que estar preparado para o impacto cultural que irá encontrar para que, assim, possa trabalhar da melhor maneira a cultura de cada pessoa.

*O assistente social deve ter em conta que cada cultura tem uma maneira diferente de ser, e temos que estar preparados para todo o impacto cultural que iremos encontrar. E8*

*Devemos ter presente e reconhecer que estamos perante pessoas com culturas diferentes e que cada cultura é diferente da outra, e depois saber lidar da melhor maneira com cada pessoa e cultura. E14*

Para estes estudantes, uma relação empática que tenha presente a compreensão do outro e da sua cultura, o respeito pela diferença e despida de preconceito, é essencial para que se consiga estabelecer uma relação de confiança.

*Uma relação de empatia e de observação. E7*

*Uma relação de abertura total, despida de preconceitos, ser capaz de ouvir, compreender o outro, compreender a sua cultura e aceitar. E9*

*Tem que existir uma relação de empatia, saber estar com o outro e respeitar as diferenças. E10*

*Na relação assistente social/utente, a empatia, a ajuda, o respeito e acima de tudo a compreensão, são elementos essenciais a estabelecer com o Outro. E11*

Para estes entrevistados, o profissional na relação com pessoas culturalmente diferenciadas, deve tratar as pessoas de forma igual, no entanto devem ter em conta a cultura da pessoa, adaptando a sua intervenção e agir profissional de acordo com cada pessoa que acolhe e atende. Uma relação de igualdade, respeito e confiança são essenciais para que se consiga estabelecer um trabalho mais eficaz.

*O assistente social deve ter uma relação parcial, ou seja, tratar os utentes de forma igual, tendo sempre em conta a cultura do utente. Pois a relação assistente social/utente tem de ser uma relação de confiança para que o assistente social possa ajudar o utente e este se sinta confortável para falar dos seus problemas. E19*

*O assistente social deve tratar de igual forma as pessoas que o procuram, no entanto, deve ter em conta a cultura da pessoa, pois nem toda a gente pensa e age da mesma maneira, e, portanto, o agir do assistente social tem que se adaptar a cada caso. E20*

*A relação assistente social/utente deve ser idêntica no trabalho com pessoas culturalmente diferentes ou com a mesma cultura. Tem que ser uma relação formal, porque temos que manter o distanciamento profissional, mas também um pouco informal para conquistar a confiança. A relação ao ser idêntica para todas as culturas é uma forma de transmitir "igualdade" e não discriminação. E21*

*Uma relação de igualdade e respeito. E24*

*Uma relação de cooperação e articulação entre o utente e o assistente social. Uma relação de empatia e respeito. E23*

Uma relação de compreensão, despida de preconceitos é essencial no contacto e relação a estabelecer com pessoas oriundas de culturas diferentes, na ótica destes estudantes entrevistados.

*O tipo de relação assistente social/utente que deve estar presente na interação com pessoas de outras culturas, primeiro que tudo, não ser racista e "aceitar" o outro tal como é, e segundo não se sentir superior perante o utente. E18*

*Uma relação de compreensão, de aceitação, gosto em ajudar; o dever do assistente social é criar meios para que ninguém sinta que o indivíduo "x" tem mais direitos. A principal relação entre o assistente social e o utente é de compreensão pela diferença. E25*

*Um assistente social deve estar "despido" de preconceitos. Aliás todas as pessoas devem estar despidas de preconceitos. E deverá ter um conhecimento sobre a cultura em questão, para conseguir perceber as culturas diferentes das nossas. Por isso, a relação assistente social/utente deve ser uma relação, principalmente, de compreensão. E30*

Muitos estudantes reforçam a ideia que a relação profissional deve ser formal e parcial, mas tendo presente a proximidade, a entreaajuda e a cooperação, onde a dimensão pessoal e profissional não se deve confundir.

*Uma relação de abertura da mente, para com cada cultura e cada utente, para ser necessário a intervenção com as pessoas de outras culturas, é preciso na relação assistente social/utente, um espírito livre bem como uma relação de cooperação. E31*

*A relação assistente social/utente tem de ser uma relação parcial, onde o pessoal e o profissional não se podem confundir, apesar de existirem situações extremamente complicadas. Tem de ser também uma relação de entreaajuda. E32 Deve estar presente uma relação formal de proximidade e de entreaajuda. E33 E35*

### **Considerações finais**

Com uma sociedade cada vez mais globalizada e diversificada em diversos domínios, a interculturalidade permite conhecer, aproximar e acolher pessoas com características culturais diferentes e, perceber que a diferença é boa e benéfica para todos. O contacto com pessoas diferentes culturalmente permite questionar, pensar e ter uma mente mais aberta e, possibilita, assim, um maior conhecimento e respeito sobre as mesmas.

Os dados permitem verificar que os estudantes têm presente os conceitos e demonstram que as noções de cultura, diversidade cultural, interculturalidade e competência cultural são essenciais para a compreensão do mundo globalizado e diversificado, referindo que a interculturalidade implica uma postura de abertura e disponibilidade para com o Outro. A interculturalidade está presente no nosso País, considerando que é importante este aumento de pessoas oriundas de outros países, pois permite o conhecimento de coisas novas, aprender novas formas de estar e sentir o mundo e acima de tudo ajuda a perceber, compreender e a relacionar com pessoas diferentes.

As principais competências apontadas pelos estudantes, necessárias para o exercício da profissão são: a paciência, a aceitação, promover as diferenças, a abertura, o respeito, a compreensão, a confiança, o cativar, o ajudar, a disponibilidade, a empatia, o não julgar, o estar isento de preconceitos, a integração de todas as pessoas culturalmente diferentes, na sociedade atual, em particular os mais vulneráveis, aceitar os valores e abrir oportunidades para que se sintam tratados com igualdade e respeito, tendo presente os direitos fundamentais do Ser Humano.

Como sugestões, esperamos que o presente estudo contribua para aperfeiçoar o conhecimento sobre os conceitos em contexto de formação académica; permita consciencializar para a importância da interação e do convívio intercultural, enquanto espaço de aprendizagem diária e, permita refletir para a necessária e importante relação a construir entre o profissional e a pessoa com especificidades culturais diferentes: uma relação de proximidade, de ajuda, de igualdade, de cooperação, de respeito, de compreensão e, simultaneamente, uma relação que possibilite ajudar o Outro a traçar o seu caminho com autonomia e confiança.

## Referências Bibliográficas

- Alsina, M. R. (1997), 'Elementos para una comunicaci3n intercultural', *Revista CIDOB d' Afers Internacionals*, 36, pp. 11-21.
- Bracons, H. (no prelo), *Conhecer para intervir: a compet3ncia cultural no Serviço Social*. Lisboa: Editorial C3ritas.
- Bracons, H., Rosalina, A. (2015), "Serviço Social com Fam3lias Imigrantes", in Carvalho, M. I. (ed.), *Serviço Social com Fam3lias*, Lisboa: Pactor. pp. 225-237.
- Carneiro, H. B., Malheiros, J. (2013). "Imigraç3o e envelhecimento: Estrat3gias sociais no trabalho com idosos imigrantes", in Carvalho, M. I. (ed.), *Serviço Social no Envelhecimento*, Lisboa: Pactor. Pp. 163-175.
- Cuche, D. (1999), *A Noç3o de cultura nas ci3ncias sociais*, Lisboa: Fim de S3culo.
- Malheiros, J. (2011), *Promoç3o da interculturalidade e da integraç3o de proximidade*, Lisboa: ACIDI.
- Moreira, C. D. (1996), *Identidade e diferença. Os desafios do pluralismo cultural*, Lisboa: ISCSP.
- Oliveira, A., Galego, C. (2005), *A Mediaç3o sociocultural: um puzzle em construç3o*, Lisboa: Observat3rio da Imigraç3o, ACIME.
- Rocha-Trindade, M. B. (1993), 'Perspetivas sociol3gicas da interculturalidade', *An3lise Social*, 123-124, pp. 869-878.
- Romero, C. G. (2010), *Interculturalidade e mediaç3o*, Lisboa: ACIDI.
- Tylor, E. (1871). *Primitive culture: researches into the development of mythology, philosophy, religion, art and costum*. Volume 1: Universidade de Michigan.
- UNESCO (2002), *Declaraç3o Universal sobre a Diversidade Cultural*.