

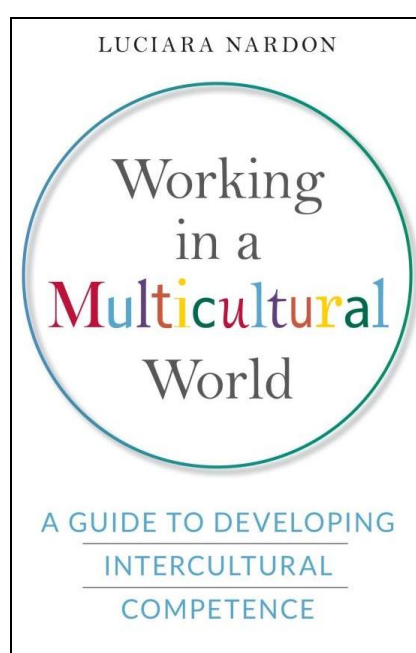
Resenhas

WORKING IN A MULTICULTURAL WORLD: A GUIDE TO DEVELOPING INTERCULTURAL COMPETENCE

Fabiana Schneider Pires¹

Submetido em 14/12/2020

Aprovado em 17/12/2020



O mundo do trabalho é complexo e exige de cada trabalhador habilidades e competências para o seu fazer. É inegável o impacto das transformações ocorridas com a expansão da economia global e a composição informacional das sociedades nas últimas décadas. Otávio Ianni (1995), na década de 1990, já analisava o mundo do trabalho a partir das mudanças quantitativas e qualitativas que afetam os arranjos e as dinâmicas das forças produtivas, mas também a composição e a estrutura desta força produtiva, em escala nacional e global.

Os trabalhadores, os processos de subjetivação e as novas ferramentas gerenciais produzem efeitos nos processos de trabalho, e vão além: são produto/produtoras de um novo

¹ Doutora em Ciências da Saúde. Professora do Departamento de Odontologia Preventiva e Social da Faculdade de Odontologia e do Programa de Pós-Graduação em Ensino na Saúde – Mestrado Profissional da Faculdade de Medicina. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, Rio Grande do Sul. E-mail: fabianaspres@gmail.com

desenho político-social e de uma reorganização subjetiva onde as noções de identidade e trabalho ficam ainda mais coladas e se tornam mais solidamente estruturadas (LOPES, 2009).

Neste universo complexo e repleto de possibilidades para análises, o livro *Working in a multicultural world: a guide to developing intercultural competence* ('Trabalhando em um mundo multicultural: um guia para o desenvolvimento de competências interculturais'), de Luciara Nardon (2017), mostra que os resultados atingidos por empresas e baseados em dados não são os únicos indicadores para uma força de trabalho multicultural e globalizada. A forma como acontecem as relações no mundo do trabalho, as interações e seus efeitos são fatores significativos do desenvolvimento pessoal dos trabalhadores.

Para a autora, cada encontro intercultural é único e envolve diferentes pessoas, contextos, dinâmicas e ações que ressignificam o trabalho no plano das competências e realinham o saber-fazer na perspectiva de uma produção não objetivada dos protocolos gerais. Nardon oferece um guia com estrutura abrangente para entender as interações interculturais e desenvolver habilidades para as situações que o trabalho contemporâneo exige de cada um de nós trabalhadores.

O livro explora as competências para o trabalho em situações de multiculturalidade, no ambiente corporativo, mas não deixa de suscitar, para aqueles que pautam suas pesquisas e reflexões nas ciências sociais e humanas em saúde, uma rápida identificação. Daí emerge uma pergunta que o livro auxilia a responder: como produzir atenção em saúde em um mundo multicultural? Seriam as relações de vínculo e acolhimento, tão presentes no trabalho em saúde, potentes para ultrapassar as dificuldades que possam existir dadas as fronteiras culturais de cada pessoa e gerar situações favoráveis à compreensão do modo de viver, de adoecer e de se recuperar do Outro? Quais competências profissionais de saúde, em todos os pontos de uma rede de atenção, deveriam desenvolver para compreender o adoecimento do Outro, seu mundo, seus processos de vida e devir?

Ao aproximar as competências para o trabalho corporativo em um mundo multicultural, em suas facetadas e plurais possibilidades, do trabalho em saúde, percebemos o quanto há em comum, posto ser uma atividade humana – o trabalho – e, para o caso da saúde, uma possibilidade de novos percursos para o cuidado e atenção em saúde.

Nardon apresenta o aprendizado intercultural de forma didática, propondo exercícios ao leitor e relatando situações que ilustram o cotidiano do trabalho em diferentes realidades culturais, explicando em etapas de crescente complexidade como podemos desenvolver tais competências. Com destaque, a autora declara que a aprendizagem é um processo que

envolve sentimentos, relacionamento interpessoal, formas subconscientes de saber e assim envolve uma reavaliação de quem somos.

Esta reavaliação acontece quando refletimos sobre nossos pensamentos e sentimentos durante nossas interações cotidianas, sondando as implicações de nossos hábitos para a maneira como acreditamos e operamos no cotidiano do trabalho. Desenvolver competência intercultural é um processo de longo prazo. A autora reforça a importância de termos consciência sobre nosso comportamento em situações interculturais e refletir sobre suas implicações, buscando analisar, sondar, investigar e ser curioso em um esforço para entender a si mesmo.

No processo de aprendizagem das competências interculturais, as posturas reflexivas consistem em descrever a experiência, revisitar sua história, refletir sobre sua própria experiência. Estas competências para o trabalho no mundo multicultural, onde as pessoas têm grande heterogeneidade linguística, cultural e comportamental coloca grandes desafios à comunicação, à saúde e à gestão das relações, particularmente à comunicação em saúde em contextos multi/intercultural.

Mas seriam interculturais apenas as relações entre pessoas de países diferentes, línguas diferentes e hábitos diferentes ou podemos identificar relações interculturais nas práticas cotidianas de saúde e nos diferentes territórios de nossos municípios, determinados por contextos econômicos, políticos, religiosos? Estariam estes fatores constituindo cada um de nós em perspectiva, multidimensionalidades e com leituras/interpretações muito diferentes de mundo, de vida, de saúde, de doença, criando assim significativas diferenças entre as comunidades e os serviços e profissionais de saúde?

A autora nos auxilia a compreender a relevância das competências interculturais para alcançarmos bons resultados (no sistema de produção de riquezas) e aqui ousou propor que possamos rever premissas e estratégias da educação em saúde, das tecnologias e da produção de cuidado em saúde, compreendendo que implicam um novo posicionamento metodológico e epistemológico para a pesquisa, para formação e para as práticas.

As interações interculturais são influenciadas por alguns componentes, como: diferenças individuais de preferências, valores, crenças e habilidades; demandas e restrições contextuais; comportamento intencional que se reflete nas escolhas que fazemos em relação a como lidar com as situações interculturais. Nardon explora referências do construto como input (behaviorista) mas não deixa de apontar sua visão pluridimensional das 'assumptions' (suposições) que fundamentam muitas vezes o olhar, as interpretações e também as práticas

das pessoas em suas atividades de trabalho. São as suposições que confirmam posturas uniculturais e limitam as possibilidades de compreensão sobre o universo do Outro.

As competências interculturais são potentes para aproximar e aprimorar as interações entre o Eu e o Outro, e têm seus três pilares básicos: conhecimento, habilidade e atitudes que, ao estarem interligados e voltados a um determinado propósito influenciam o comportamento das pessoas. Por isso envolvem estarmos cientes de uma situação que está em desdobramento à medida que estamos imersos nela, incluindo as seguintes atitudes, suposições e comportamentos: o contexto de interação; nosso papel na interação e o papel das nossas emoções na formação do nosso comportamento.

O contexto do trabalho em saúde é repleto de línguas, raças, religiões, dialetos, costumes, crenças distintas, não se pode negar a existência da heterogeneidade cultural. O Brasil em suas dimensões e extenso campo geográfico se compõem por um arcabouço cultural diverso e é inegavelmente um espaço de experiências ímpares também para a produção de cuidado em saúde. Essa complexidade vem acompanhada de questões que brotam cotidianamente nesse contexto. Dentro dessa visão, trabalha-se com a interculturalidade, sendo essa a interação (considerada de diferentes formas) entre as culturas.

Como proposta de um guia para o desenvolvimento de competências interculturais, Nardon apresenta um livro instigante e cuidadosamente escrito. Desperta o interesse ao propor clara metodologia para identificação e desenvolvimento das habilidades e competências que podem conduzir as relações entre as pessoas, em suas mais diferentes versões: situações de trabalho, de lazer e de relacionamento interpessoal. Com uma leitura agradável, propõe exercícios, momentos de reflexão e uma sólida base teórico-metodológica para abordar este relevante tema.

A leitura do livro desperta a vontade de pensar, pesquisar e desenvolver produtos que tragam as competências interculturais para os espaços de trabalho, instigando a reflexão dos trabalhadores sobre si e sobre seus percursos nas relações de trabalho e convivência no mundo. Para o trabalho em saúde, essas competências poderiam compor uma ‘caixa de ferramentas’ ainda mais qualificada para compreender os processos sociais de adoecimento nos diferentes territórios e nas complexas e singulares experiências de vida das pessoas, pois como discute Ramos (2013), nas redes de atenção e cuidado em saúde permanecem os desafios para “a construção de um cuidado de saúde culturalmente competente, a diminuição de vulnerabilidades e riscos para a saúde e a promoção da cidadania e da igualdade de oportunidades em saúde” (p. 30).

Unindo as pontas de uma complexa teia de conceitos e saberes, as competências interculturais são caras à qualidade da comunicação em saúde, da gestão, dos processos e relações interculturais. Despertam para práticas, estratégias e políticas mais aderentes às novas realidades culturais, comunicacionais e sanitárias desta sociedade multicultural, dos territórios existências e complexos da comunicação entre pessoas e entre grupos de culturas diferentes, em micro ou macro espaços, de trabalho e de cuidado em saúde.

Referências

IANNI, O. **A sociedade global**. 3. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

LOPES, M. C. R. Subjetividade e trabalho na sociedade contemporânea. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 91-113, jun. 2009. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462009000100005>. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462009000100005&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 07 dez. 2020.

NARDON, L. **Working in a multicultural world: a guide to developing intercultural competence**. Toronto: University of Toronto Press, 2017.

RAMOS, N. Cuidados de saúde e comunicação na sociedade multicultural: discutindo interculturalidade (s), práticas e políticas em saúde. **Revista inter-legere**, Natal, v. 1, n. 11, p. 30-51, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufm.br/interlegere/article/view/4300/3505>. Acesso em: 14 dez. 2020.