

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

Social and institutional heterogeneity, interculturality, and intercultural communication

■ DANIEL MATO*

RESUMO

As experiências sociais que estudei exigiram o desenvolvimento de uma perspectiva analítica intercultural que amplia os campos de aplicação dos conceitos de *interculturalidade e comunicação intercultural*. Neste artigo, apresentamos essa perspectiva, que se caracteriza por não restringir a análise a casos de referência étnica, nacional ou linguística, mas inclui outras associadas a culturas profissionais, institucionais, políticas, além de não limitar a análise ao estudo de relações entre atores, para incluir também o de relações entre atores institucionais e coletivos.

Palavras-chave: heterogeneidade, interculturalidade, comunicação intercultural, participação social, universidade

ABSTRACT

The social experiences that I have studied have demanded me to develop an intercultural analytical perspective that enlarges the field of applications of the ideas of *interculturality and intercultural communication*. This article discusses that perspective, which main characteristics are that it does not restrict the analysis to cases marked by ethnic, national or linguistic referents, but it includes others associated to professional, institutional, and political cultures, as well as that it does not limit it to the study of relationships between social agents, but it also includes relationships within collective and institutional social agents.

Keywords: heterogeneity, interculturality, intercultural communication, social participation, university

* Doutor em Ciências Sociais, é pesquisador do Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) da Argentina, adjunto à Universidad Nacional Tres de Febrero, onde coordena a linha de pesquisa *Cultura, Comunicación y Transformaciones Sociales*. Coordenador do *Proyecto Diversidad Cultural e Interculturalidad en Educación Superior* do Instituto Internacional da UNESCO para a Educação Superior na América Latina e Caribe. E-mail: dmato@unesco.org.ve

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

EMBORA HAJA ALGUMAS exceções, o campo de estudos geralmente chamado de *Comunicação Intercultural* costuma abranger dois tipos principais de conceituações e pesquisas, um com foco nas comunicações interpessoais e o outro nas comunicações mediadas. Em ambos os casos, a análise geralmente se orienta principalmente ao estudo de experiências relacionadas às diferenças linguísticas, étnicas e de nacionalidade (Alsina 1999, Baraldi 2006, Grimson 2000, Gudykunst e Mody, eds. 2002, Kim e Gudykunst, eds. 1988).

É raro encontrar estudos explicitamente enquadrados no campo da *comunicação intercultural* centrados na análise da comunicação através das diferenças entre culturas empresariais, geracionais, institucionais, profissionais, ocupacionais, de gênero, de classe etc. Em contraste com esses usos limitados, na literatura gerada a partir de outros campos de estudo encontramos referências a experiências que podem ser enquadradas como *comunicação intercultural*, mesmo quando esse conceito nem sempre esteja explicitamente denominado dessa forma. Como acontece, por exemplo, com alguns estudos de campo nas áreas de gestão, sociologia e antropologia econômica e sociologia e antropologia do desenvolvimento, antropologia jurídica, estudos de cidadania, relações internacionais, entre outros.

Os diferentes tipos de experiências sociais que, desde 1990, venho estudando como parte da minha pesquisa sobre Cultura, Comunicação e Transformações Sociais exigiram, além de possibilitar, o desenvolvimento de uma determinada perspectiva analítica que me fez revisar e ampliar o campo de aplicações da perspectiva analítica geralmente denominada de *comunicação intercultural*, bem como o de usos da categoria *interculturalidade*.

Neste artigo, apresentamos os principais aspectos teóricos e metodológicos dessa perspectiva analítica intercultural que vem sendo desenvolvida em resposta às necessidades expressas por sucessivas pesquisas específicas. O desenvolvimento desta perspectiva se baseia em minhas pesquisas sobre diversos assuntos - para ser mais específico, esta exposição irá se referir principalmente aos meus dois projetos de pesquisa mais recentes. Um desses projetos já foi concluído e, como resultado, foi publicado, em 2011, o livro *Interculturalidad y Comunicación Intercultural. Propuesta teórica y estudio de experiencias de participación social en la gestión de servicios públicos en una comunidad popular de la ciudad de Caracas* (Mato, Maldonado e Rey 2011). O outro diz respeito ao projeto que estou trabalhando atualmente: *Comunicación y aprendizajes interculturales de equipos universitarios en experiencias con comunidades y organizaciones sociales en el marco del Programa de Voluntariado Universitario de la Secretaría de Políticas Universitarias de Argentina* (2006-2009).

PREMISSAS TEÓRICAS

A *perspectiva analítica intercultural* que vem sendo desenvolvida se baseia nas três premissas apresentadas abaixo.

A primeira dessas premissas é que nesta linha de pesquisa a palavra *cultura* não designa uma *coisa* ou um conjunto de *coisas*, nem um conjunto de atributos que pudesse caracterizar *objetivamente* um determinado conjunto de sujeitos sociais. Nesta linha de pesquisa, o conceito de *cultura* serve para orientar uma perspectiva analítica, ou seja, uma forma de analisar os processos sociais, caracterizados por uma ênfase particular sobre os aspectos relacionados à produção, circulação, apropriação e transformação do significado. Não se trata de algo novo, refere-se à conceituação semiótica do conceito de cultura (García Canclini 1988, Geertz 1973).

A primeira consequência dessa premissa é que a aplicabilidade analítica do conceito de *cultura* não tem por que ser reduzida a determinados tipos de representações, artefatos e práticas sociais. Por exemplo, nesta linha de pesquisa, a aplicação do conceito de *cultura* não é limitada às *artes*, sejam elas *populares* ou *de elite*, nem às chamadas *indústrias culturais*, nem ao que fazem os ministérios ou secretarias *de Cultura*. Nesta linha de pesquisa, *o conceito de cultura inclui os aspectos da produção, circulação, apropriação e transformação do significado que são significantes nas mais diversas práticas sociais, incluindo as práticas que são geralmente vistas como sendo exclusivamente econômicas, políticas, jurídicas etc.* Em publicações anteriores, são apresentados exemplos que apoiam a sustentação dessa premissa (Mato, 2005, 2007, 2008b). De qualquer forma, e levando em consideração alguns possíveis equívocos, deve-se notar que *isto não é de forma alguma o mesmo que afirmar que tudo é cultura*. Não, absolutamente não estamos afirmando que *tudo é cultura*. O que estamos dizendo é que todas as práticas sociais podem ser analisadas a partir de uma perspectiva cultural, ou seja, com foco na produção, circulação, apropriação e transformação do significado. Da mesma forma que todas as práticas sociais podem ser analisadas a partir de uma perspectiva econômica, ou a partir de uma perspectiva política. Além disso, e com base nas experiências de aplicação, pode-se dizer que esse tipo de análise produz resultados favoráveis ou significantes em muitos casos, como ocorre nesses ou em outros casos com a análise econômica, análise política, entre outras.

Uma segunda consequência dessa premissa é que nesta linha de pesquisa o conceito de cultura não está associado exclusivamente a referências étnicas, nacionais ou linguísticas. Isso porque, como foi possível comprovar em minhas pesquisas e como é possível observar na extensa literatura, *é analiticamente fértil estudar as experiências sociais utilizando-se, de acordo com o caso, de categorias*

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

tais como culturas institucionais, culturas corporativas, culturas profissionais, culturas de classe, culturas territoriais, culturas de gênero, culturas geracionais e culturas políticas (na extensa revisão da literatura em castelhano, português, inglês e francês, apresentada em Mato 2009, há diversos exemplos).

A segunda premissa dessa perspectiva analítica intercultural é que *as práticas sociais são guiadas pelas interpretações e formulações de significado dos atores sociais. O significado é contestado e produzido, circulado, negociado, apropriado e transformado nas práticas dos atores sociais, que também se transformam nestes processos* (García Canclini 1988, Geertz 1973, Mato 1992, 1994, 1995, 1998, 2000, 2005, 2008b).

A terceira premissa dessa perspectiva analítica é que *geralmente, os atores sociais coletivos e institucionais são entidades heterogêneas*. Isto é, os atores sociais coletivos e institucionais são constituídos por indivíduos e grupos diversos, entre os quais podem haver diferenças que não impeçam sua atuação conjunta e que são significativas em relação a algumas questões. Minha pesquisa documental e de campo sobre o tema me permitiu observar que, de acordo com os casos, essas diferenças são geralmente associadas aos referentes territoriais, de classe, profissionais, de gênero, geracional, ideológicos, e outros, e estão expressas nos valores dos atores sociais e suas formas de entender e participar das experiências sociais. Para fins analíticos, essas diferenças podem ser chamadas de *diferenças culturais*. Ao dizer *para fins analíticos* pretende-se enfatizar que o conceito de *cultura* está sendo utilizado como uma ferramenta de análise e que a relevância de suas aplicações está relacionada aos diversos contextos disciplinares, teóricos e metodológicos, e de nenhuma forma pretende-se definir uma posição sobre um determinado conceito de cultura, como se fosse o único válido; pelo contrário, reconhecemos os múltiplos sentidos do termo, que responde a esses diversos contextos de aplicação (Mato, 1992, 2008b; Mato e Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado e Rey 2011).

Com base nas premissas acima e no que foi observado nas pesquisas sobre diversas experiências sociais que vêm sendo desenvolvidas, é plausível e analiticamente útil argumentar que *a comunicação intercultural entre atores sociais coletivos e/ou institucionais envolve o intercâmbio entre atores sociais heterogêneos, que produzem, competem e negociam formulações de significado não só entre si, mas também em seu interior, ou seja, dentro de si*. Por fim, com base no exposto, veja abaixo uma consequência do método: *o estudo das experiências de comunicação intercultural não pode se limitar à análise de expressões verbais, mas exige um estudo cuidadoso das práticas dos atores sociais e suas inter-relações*.

Nas páginas seguintes, nos aprofundaremos na argumentação dessas premissas e apresentaremos alguns exemplos ilustrativos.

SOBRE O CONCEITO DE *CULTURA*

Conforme afirmado anteriormente, na linha de pesquisa que venho desenvolvendo, a ideia de *cultura* não designa uma *coisa* nem um conjunto de *coisas*, ou um conjunto de atributos que possa caracterizar *objetivamente* um determinado conjunto de sujeitos sociais. Nesta linha de pesquisa, a palavra *cultura* nomeia uma *perspectiva analítica*. Este modo de entender o conceito de *cultura* não leva a ignorar que, para os atores sociais cujas visões de mundo se articulam em torno de conceitos de cultura e/ou identidade, estas denotam aspectos significativos de sua experiência, que são vividos como tal, e que a partir deste ponto de vista são reais e de nenhuma forma fictícios.

Esta *perspectiva cultural* orienta a análise para questionarmos o significado das práticas dos atores sociais, como esse significado é produzido, como circula, como se reproduz e se transforma, como negocia, como orienta as práticas dos atores sociais, como entra em conflito com os outros *significados*. Perguntas deste tipo são as que, desde os últimos vinte anos, têm orientado as pesquisas privadas desenvolvidas no âmbito desta linha de pesquisa. Por sua vez, esses estudos específicos são os que vêm permitindo formular esta conceituação nos termos aqui comentados (Mato 1990, 1992, 1998, 2000, 2005, 2008b; Mato, ed. 2003, 2005, 2004, 2008, 2009a, 2009b; Mato e Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado e Rey 2011).

Tanto as pesquisas realizadas no âmbito desta linha, como estudos de outros pesquisadores, permitem afirmar que *os atores sociais se constituem à medida que produzem representações de identidades particulares (individuais ou coletivas) que dão sentido aos seus programas e formas de ação social*.

A produção dessas representações de identidade necessária e correlata envolve a produção de representações de diferença, para aqueles considerados *outros*, outros países, outros povos, outros grupos, conforme o caso. As identidades desses diferentes atores sociais muitas vezes estão associadas e, ao mesmo tempo, seguidas do aprofundamento das diferenças nas formas de interpretação das experiências sociais que cada ator social desenvolve, e, portanto, são as que *verdadeiramente* vivencia.

Não só os povos indígenas e os Estados-nação possuem identidades e culturas diferenciadas, também é possível observar o desenvolvimento de processos de produção de identidade em escalas menores. Inúmeros atores sociais e pesquisadores do tema se expressam em termos de culturas institucionais, corporativas, ocupacionais, científicas, juvenis etc. Nesses processos, geralmente é possível identificar a existência de diferentes porta-vozes dentro das instituições e atores coletivos que possuem percepções e interpretações distintas sobre o que consiste essa *cultura* ou *identidade* específica que eles

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

sustentam como uma característica do coletivo do qual se *sentem* parte. Muitas vezes há diferenças entre jovens e idosos, homens e mulheres, grupos mais ou menos expostos ao contato e intercâmbio com outros atores, entre aqueles que possuem e controlam certos recursos e aqueles que possuem e controlam outros etc. De acordo com o exposto, pode-se dizer que os conceitos de *cultura* e *identidade* estão associados aos *modos de ver*, e, portanto, costumam estar sujeitos a diferenças e conflitos, até mesmo no interior dos agregados sociais que compartilham sentimentos de pertencimento aos mesmos.

Os atores sociais se relacionam entre si em uma variedade de contextos e situações, e de diversas formas. Contudo, todas elas envolvem formas ou modalidades específicas de comunicação entre eles. De acordo com os casos, eles se comunicam para colaborar, negociar, fazer alianças, enfrentarem-se, ou até mesmo para ir à guerra. Essas formas e modalidades de comunicação não apenas incluem o *conteúdo* expresso em palavras, gestos, imagens e sons, mas também outros *conteúdos* que nem sempre podem ser expressos dessas formas e que se relacionam com sensibilidades, temporalidades, mecanismos e formas de tomar decisões e outros elementos que, conforme o caso, adquirem maior ou menor importância e sentido diverso. Essas formas e modalidades de comunicação não são apenas *mediadas* pelo que é conhecido como *meios de comunicação* (fala, escrita, recursos audiovisuais, internet etc), mas também por meio de experiências compartilhadas copresencialmente ou não, tais como rituais, cerimônias etc. e outros elementos mais ou menos estruturados ou institucionalizados.

As semelhanças e diferenças entre as interpretações dos atores sociais, suas *visões* e *culturas* dão lugar ao surgimento de afinidades, empatias, negociações, alianças, conflitos e confrontos. Inúmeros estudos mostram que isso ocorre entre todos os tipos de atores sociais, em diversos contextos sociais, seja envolvendo *grandes* processos políticos nacionais ou processos *pequenos* que ocorrem em contextos locais e até mesmo dentro de grandes e pequenas instituições (Albó 1991, Anderson 1983, Ardao 1980, Barth 1976, Benessaieh 2004, Brysk 2000, Conklin e Graham 1995, Fox 1990, Fuller ed. 2005, García Canclini 1988, Geertz 1973, Handler e Linnekin 1984, Hobsbawm e Ranger 1983, Meisch 2002, Mijares 2004, Ortiz 2005, Pancho et al 2004, Rappaport 2005, Ribeiro 2000, Sotomayor, ed. 1998, Wagner 1986, Yúdice 2002, Mato, 1992, 1994, 1995, 1998, 2000, 2005, 2008a, 2008b)

INTERCULTURALIDADE E COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

Todas as práticas humanas possuem certo sentido para os atores sociais que as desenvolvem, como também para os outros atores, aqueles que as observam ou são afetados por elas. No entanto, geralmente, o significado dado por cada

um desses atores às suas práticas é diferente do que o atribuído por aqueles que as observam ou vivenciam. Por esse motivo, é potencialmente favorável *analisar os processos sociais, não só do ponto de vista cultural, mas a partir de uma perspectiva intercultural*.

Isto é, uma perspectiva que se concentre não apenas em como certas formulações de significado orientam as práticas dos atores sociais especificamente, mas também examinem as relações entre os atores sociais a partir do intercâmbio de significado entre eles. Para desenvolver essa perspectiva, é necessário *eliminar* algumas interpretações atuais dos conceitos de *interculturalidade e comunicação intercultural* fortemente estabelecidos.

Para trabalhar nesse sentido, pode ser útil considerar o seguinte cenário. Assume-se geralmente que as diferenças culturais entre indivíduos sejam muitas vezes motivo de *mal-entendidos* e/ou outros *problemas* de comunicação que podem, eventualmente, levar ao conflito. Consequentemente, costuma-se pensar na *comunicação intercultural* como um campo que se reduz a questões de bom ou mau entendimento. No entanto, e em contraste, o cenário em que mais frequentemente costuma-se aplicar ao conceito de *interculturalidade* na América Latina é o da Educação Intercultural Bilíngue, enquanto na Europa costuma-se utilizá-la especialmente com referência a estudos e políticas que dizem respeito aos imigrantes. Em relação à prevalência desses raros tipos de aplicações, os conceitos de *diferença cultural, interculturalidade e comunicação intercultural* estão muitas vezes associados – também redutivamente – quase que exclusivamente a referências étnicas, linguísticas, religiosas e/ou nacionais.

Curiosamente, esses usos limitados (e limitações) dos conceitos de *interculturalidade e comunicação intercultural* são comuns ainda hoje, quando as aplicações do conceito de *cultura* têm se expandido dramaticamente. Em uma publicação anterior, foram apresentados inúmeros exemplos específicos de que o conceito de interculturalidade é atualmente implícito ou explicitamente aplicado por diferentes tipos de atores sociais (por exemplo, agências governamentais, organizações sociais e políticas etc.), em múltiplos contextos, para fazer referência a diversos tipos de relações e articulações, incluindo formas de colaboração, conflito e/ou negociação, que estabelecem entre si agentes sociais cujas diferenças *culturais* são significativas para os assuntos pertinentes às suas relações (Mato, 2009). Foi registrada a aplicação do conceito de interculturalidade também em publicações acadêmicas e para o treinamento profissional e de organizações sociais e agências governamentais e intergovernamentais. Hoje, o conceito de *interculturalidade* é utilizado de formas explícitas, em ocasiões sobrepostas com outras categorias *vizinhas* (especialmente com as de *multiculturalismo e pluriculturalismo*), bem como de formas implícitas em

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

textos de formação profissional, pelo menos nas áreas de antropologia, sociologia, comunicação, gestão, negócios, propaganda e marketing, turismo, saúde, educação, desenvolvimento, estudos de tradução, ciências políticas, relações internacionais, filosofia e direito. Além disso, foi registrado o uso do conceito de *interculturalidade* também em documentos de agências governamentais e intergovernamentais (dedicadas a questões como saúde, educação, justiça, imigração, cidadania, habitação, turismo, desenvolvimento, *setor cultural e indústrias culturais*, entre outras), bem como de partidos políticos, empresas, organizações de povos indígenas e afrodescendentes, organizações voltadas a interesses específicos (direitos humanos, orientação sexual etc.), grupos religiosos e profissionais dedicados às práticas aplicadas em diversas especialidades, entre outros (Mato, 2009).

Considerando esses problemas e pontos de partida, é plausível abordar o uso do conceito de *interculturalidade* com uma atitude deliberadamente aberta. Em outras palavras, considerando o universo de possíveis aplicações, esse conceito inclui todos os tipos de casos nos quais as diferenças nomeadas ou percebidas como *culturais*, de *significado*, ou de *visão de mundo*, ou de *racionalidade*, se apresentam não apenas em relação a referências étnicas, nacionais ou linguísticas, mas também profissionais, ocupacionais, organizacionais, institucionais, de gênero, geracional, de religião, *classe*, posição social, território, ideologia política etc. Dessa forma, não é plausível supor que haveria um campo *objetivamente* delimitado de assuntos que a priori poderiam ser considerados como *interculturais*, deixando os outros fora de consideração. Por outro lado, o campo de experiências sociais que podem ser analisadas a partir da conceitualização da ideia de *interculturalidade* é aberto.

Em contraste com essa enorme diversidade de aplicações do conceito de *interculturalidade*, a revisão da literatura em inglês e espanhol explicitamente enquadrada no campo da *comunicação intercultural* permite notar que têm sido desenvolvidos, basicamente, dois tipos de estudos, um com foco nas comunicações interpessoais e outro focado nas comunicações mediadas. Em ambos os casos, em geral, os estudos concentram-se privilegiadamente na análise de experiências relacionadas a diferenças linguísticas, étnicas e de nacionalidade, em diferentes tipos de espaços: cidades, escolas, turismo, empresas, fronteiras, centros de saúde etc. (Alsina 1999, Baraldi 2006, Grimson 2000, Gudykunst e Mody, eds. 2002, Kim e Gudykunst, eds. 1988). Em contraste com esses usos limitados, na literatura gerada a partir de outros campos de estudo encontramos referências a experiências que podem ser enquadradas como *comunicação intercultural*, mesmo quando esse conceito nem sempre esteja explicitamente denominado dessa forma. Refiro-me a áreas como gestão,

sociologia e antropologia econômica e sociologia e antropologia do desenvolvimento, antropologia jurídica, estudos de cidadania, relações internacionais e outros discutidos nas páginas anteriores.

São dessas formas mais amplas que venho aplicando o conceito de *comunicação intercultural* nas sucessivas pesquisas que tenho desenvolvido desde 1990, no âmbito da minha linha de pesquisa sobre Cultura, Comunicação e Transformações Sociais. Minhas primeiras pesquisas a respeito são especialmente dedicadas ao estudo de experiências de redes transnacionais articuladas relacionadas às representações das identidades indígenas e conceitos de cultura e desenvolvimento. Posteriormente, estudei redes articuladas relacionadas às ideias de cidadania e sociedade civil e, em seguida, redes articuladas relacionadas ao conceito de mercado e liberdade (Mato, 1990, 1992, 1998, 2000, 2005, 2008b; Mato, ed. 2003, 2005, 2004, 2008, 2009a, 2009b; Mato, e Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado e Rey 2011). Em todos esses estudos de caso, pude observar experiências que podem ser enquadradas como sendo de comunicação intercultural, embora na maioria dos casos não fiz uso dessa categoria e enfoque, que comecei a recuperar e utilizar explicitamente mais recentemente, em dois projetos que serão abordados nas seções abaixo.

INTERCULTURALIDADE E COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL EM EXPERIÊNCIAS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Juntamente com outros dois colegas, no período de 2005-2008, realizei uma pesquisa de campo em um assentamento urbano de setores sociais de baixa renda na cidade de Caracas, chamado Las Casitas de La Vega. Nossa pesquisa dedicou-se ao estudo das relações entre diferentes grupos de pessoas e duas instituições estaduais, uma prestadora de serviços de água e outra de Internet (Mato, Maldonado e Rey 2011). Esse estudo nos permitiu compreender a importância das diferenças entre as formas de *senso comum* e, nesse sentido, de *culturas* associadas tanto a referências institucionais, como a referências profissionais no âmbito institucional, bem como referências de localização e de orientação ideológica e/ou axiológica no âmbito do conjunto populacional em questão.

A pesquisa realizada nos permitiu compreender de uma forma específica para o nosso estudo de caso como essas diferentes *culturas* se expressam nas formas em que *são vivenciados* (interpretam de maneira *automática* ou compulsiva) os problemas e projetos específicos que são a causa das relações entre os diversos atores sociais envolvidos na gestão dos serviços de água e de informática em Las Casitas de La Vega, e como a comunicação entre esses atores ocorre com base nessas diferenças. É a partir das diferenças que se *negociam* interpretações e significados, e que ações são empreendidas. Esses casos ilustram de forma

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

prática como as diferentes interpretações de certos problemas específicos e as formas de lidar com eles respondem às diferentes *culturas* dos atores que estão relacionados entre si, precisamente sobre estas questões. Com base nisso, pode-se dizer que esses atores estabelecem entre si formas de comunicação intercultural. A pesquisa de campo nos permitiu compreender que, embora os atores sociais em questão não utilizem a expressão *comunicação intercultural*, por vezes, estão cientes de que as trocas que ocorrem entre si correspondem a diferentes racionalidades.

A comunidade de Las Casitas de la Veja, onde realizamos a nossa pesquisa, foi criada em 1977 e originou-se de um grupo de pessoas de outro setor de Caracas que foi provisoriamente transferido para lá pelas autoridades devido à inundação da localidade onde viviam anteriormente estabelecida em 1967, também como resultado de uma situação forçada: o terremoto que afetou Caracas naquele ano. Tais circunstâncias, que ocorrem com frequência na América Latina, costumam dar lugar a modalidades de participação social de caráter não institucionalizado e, em geral, a experiências de autogestão. Embora experiências desse tipo possam ocorrer em diversos âmbitos sociais, elas são especialmente comuns entre grupos sociais que chegam às grandes cidades buscando viver nelas. Este costuma ser o caso de imigrantes de cidades menores e de áreas remotas ou rurais do mesmo país ou de países geralmente vizinhos, que às vezes são ou incluem indígenas e/ou afrodescendentes. Em geral, trata-se de grupos humanos que são deslocados à força de seus assentamentos anteriores, seja por situações de violência, desemprego, desastres qualificados como *naturais* – além do que se sabe a respeito do fator humano – ou outras. Esses grupos de pessoas criam novos assentamentos ou expansões dos já existentes nas grandes cidades, geralmente sem contar com infraestrutura urbana e sanitária suficiente e previamente desenvolvida, além das condições precárias de posse do terreno.

Nessas circunstâncias, muitas vezes ocorrem colaborações que em alguns casos representam atualizações de formas de colaboração e trabalho coletivo provenientes de tradições indígenas e afrodescendentes que, em alguns casos, já passaram séculos, ou pelo menos décadas, de reelaboração em comunidades rurais sem identificação étnica explícita. É claro que não se trata de idealizar as experiências que se desenvolvem nas comunidades populares. Dado que nessas comunidades também ocorrem situações que podem ser consideradas indesejáveis, já que afetam a qualidade democrática da participação. Segundo o qual, os casos geralmente ocorrem como resultado de posições vanguardistas de alguns de seus membros, conformistas de outros, egoístas de alguns outros que se beneficiam dos esforços coletivos de vanguardas e coletivos sem contribuir

com eles, juntamente com situações de desvantagem para participar de quem não pode fazê-lo por diversas razões.

O caso que estudamos em Las Casitas de la Vega ilustrou essas diferenças e suas particularidades para a comunicação. Havia um setor da comunidade que podia ser chamado de *vanguardista* que, na ausência de outros setores nas reuniões e outras instâncias de participação, sentia e reclamava desses que não estavam participando; enquanto outros setores pensavam que este grupo vanguardista controlava todo o processo e impunha certas formas de participação. O fato é que entre os que *não participavam*, ou seja, os que não participavam nas reuniões, havia alguns vizinhos que realmente faziam pouco ou nada em benefício da comunidade e pode-se até dizer que apenas cuidavam de seus interesses individuais para gerar problemas aos outros residentes. Porém, havia outros setores que participavam, na forma que considerassem mais adequada, como por exemplo, apoiando condutas no uso da água que cuidem dos interesses da comunidade, sem desperdício, ajudando seus vizinhos na resolução de modos de acesso etc.

Há muitas maneiras de participar, e estas dependem de diversas circunstâncias, da visão que se possui da vida comunitária, e também de circunstâncias pessoais associadas a diversos fatores. Essas circunstâncias e problemas que condicionam as formas como algumas pessoas participam das dinâmicas coletivas variam de país para país, de comunidade para comunidade, e dependendo do caso, costumam estar associadas, por exemplo, a fatores de gênero, religião, etnia, condições físicas específicas, localização, horários de trabalho incomuns (como no caso de vigias noturnos, paramédicos etc), compromissos familiares (que impedem a participação das mulheres nas reuniões de bairro) etc. Para entender essas dinâmicas e relações, é necessário estudar a participação com uma abordagem de comunicação intercultural que busque entender as diferenças e relações entre os diferentes grupos no âmbito dos grupos de população que, às vezes, são ingenuamente vistos como comunidades supostamente homogêneas.

Além disso, é necessário reconhecer a existência de *culturas institucionais* específicas, próprias das agências governamentais e não governamentais envolvidas, em que também é necessário observar a existência de diferenças, relações e conflitos entre as diferentes culturas *profissionais* e/ou *ocupacionais*. Por exemplo, a empresa estatal provedora de água estava presente em Las Casitas de la Vega por meio de dois profissionais com perfis nitidamente diferentes: uma assistente social e um engenheiro. As formas como eles encaravam os problemas e buscavam soluções para os mesmos eram muito diferentes e próprias de suas formações e práticas profissionais e, às vezes, suas interpretações dos problemas e as soluções que buscavam entravam em conflito.

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

Por essas razões, além do caráter conceitual sobre a ideia de *comunicação intercultural*, conforme descrito anteriormente, a análise dos aspectos de *comunicação intercultural* nesta pesquisa não se limita à tentativa de descrever e/ou analisar os *mal-entendidos* que muitas vezes aparecem nas relações entre os atores sociais *culturalmente* diferentes, supostamente causados *apenas* pelas diferenças entre os léxicos próprios. Por outro lado, a concepção que orienta esta linha de pesquisa busca compreender os microprocessos de produção e negociação de significado que ocorrem em experiências concretas de participação.

Para estudar as particularidades de qualquer experiência de participação social é necessário começar a identificar quem participa e de que maneira, e quem não participa e por quê. O que impede a participação de alguns e o que facilita a de outros. Um segundo aspecto a considerar é em que tipo de atividade os envolvidos participam. Um terceiro aspecto diz respeito à análise das formas como os participantes atuam, ou seja, como participam, e se quem aparentemente não participa, na verdade, participa de forma particular, ou menos visível, ou seja, a *sua maneira*, de forma que os outros não percebem que participa (Cerqueira e Mato, 1998).

É útil produzir uma espécie de etnografia da participação, buscando informações sobre quais são os espaços e períodos em que as atividades específicas de participação ocorrem. Como, por exemplo, onde e quando são realizadas as reuniões de trocas de ponto de vista, construção de consenso, tomada de decisões: pois podem acontecer em espaços e períodos estruturados, explicitamente convocados. Esse tipo e aspectos não são absolutamente secundários, no entanto, muitas vezes determinam quem participa e em que, pois há locais ou horários que não são acessíveis a todos os atores potencialmente interessados, ou porque as formas em que a informação circula e os *circuitos* por meio dos quais ocorrem não sejam igualmente acessíveis a todos (Cerqueira e Mato, 1998, Urrutia Ceruti, coord. 1995).

Para estudar uma experiência de participação social a partir de uma perspectiva de comunicação intercultural (no sentido amplo do termo aqui proposto), *é necessário observar à escala micro os processos de produção, circulação, apropriação, redefinição e/ou transformações de formulações de significado que ocorrem nas relações entre os atores envolvidos*. Deve-se ressaltar que o que *interessa é estudar processos, e não apenas os objetos de discurso, para que a observação de campo resulte não apenas útil, mas necessária*. É necessário estudar tudo isso nas dinâmicas cotidianas, em relação às questões específicas que são a causa das relações entre esses atores, buscando vincular tanto as interpretações que fazem dessas questões específicas, como os cursos de ação

que propõem, com suas respectivas *visões de mundo, culturas* ou *racionalidades* mais abrangentes.

Instituições e grupos sociais não são homogêneos. Especificamente, no que diz respeito à investigação realizada em Las Casitas de La Vega, tivemos como resultado que *a comunidade* não é um todo homogêneo. Da mesma forma, todos os funcionários das duas agências governamentais envolvidas (*Hidrocapital* e *Centro Nacional de Tecnologías de Información*) não foram meros *portadores* de uma certa e única *cultura institucional*, mas também agentes de certas *culturas profissionais* e até mesmo de posições axiológicas e ideológicas dentro das mesmas.

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL EM EXPERIÊNCIAS DE EQUIPES UNIVERSITÁRIAS COM COMUNIDADES

Nesta última parte, farei um breve comentário sobre alguns avanços da pesquisa em curso sobre *Comunicação e aprendizagens interculturais de equipes universitárias em experiências com comunidades e organizações sociais no âmbito do Programa de Voluntariado Universitário (PVU) da Secretaria de Políticas Universitárias (SPU) da Argentina*. Iniciado em março de 2006, o PVU realiza anualmente uma chamada para selecionar projetos de equipes formadas por docentes, pesquisadores e estudantes universitários aos quais fornece apoio financeiro para realizar suas propostas orientadas em conjunto para atender às demandas das comunidades e promover a formação profissional dos estudantes e o trabalho acadêmico.

Na Argentina, como em outros países da América Latina, existem diversos tipos de programas em que os alunos desenvolvem atividades com diversos grupos de pessoas, alguns deles são classificados como programas de práticas sociais e educativas, outros, como de serviço comunitário, outros como programas de extensão. Alguns deles articulam fortemente aprendizagem com serviço, outros não. Alguns são políticas das respectivas instituições de ensino superior, outros uma política de Estado. Nestas páginas, não busco oferecer um panorama desta diversidade de modalidades, apenas utilizar os resultados da referida pesquisa como exemplos de comunicação e aprendizagem intercultural.

Desde a sua criação, o PVU já apoiou 2.370 projetos de equipes de 48 universidades, que envolveram a participação de quase 50.000 estudantes, mais de 9.600 docentes e mais de 4.600 organizações sociais. Até a presente data, analisei os Relatórios Finais de cerca de 150 projetos (de 22 universidades), bem como as respostas enviadas pelos responsáveis por cerca de 60 desses mesmos projetos (de 16 universidades) a questionários especialmente concebidos para este fim.

A análise desses dados, em geral, revela que além de contribuir de diversas formas para o aprimoramento da qualidade de vida das comunidades com as

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

quais estão associadas, as equipes universitárias em questão: i) identificaram novas necessidades ou interesses de pesquisa e formação profissional, ii) identificaram aspectos da *realidade* não previstos nos programas de formação, que seria conveniente incluir no currículo para conseguir resultados mais eficazes, iii) adquiriram novos conhecimentos e habilidades, iv) identificaram a existência e valor de conhecimentos não acadêmicos que permitem enriquecer a formação profissional, v) identificaram a existência entre a população de alguns preconceitos e crenças que afetam a prática profissional, vi) encontraram dificuldades de *comunicação intercultural* associadas às diferenças entre as culturas institucionais próprias das universidades e de outras - e diversas - instituições públicas (como, por exemplo, municípios, governos, escolas, hospitais), vii) encontraram dificuldades de *comunicação intercultural* associadas às diferenças entre os valores e visões do papel da universidade das equipes que desenvolvem essas experiências e os predominantes entre outros setores das mesmas universidades (conforme o caso, outras equipes de docentes, outros funcionários e autoridades universitárias).

Neste artigo, não temos espaço para a reflexão sobre cada um dos resultados da nossa pesquisa, por isso, abordaremos brevemente apenas os resultados sobre *comunicação intercultural*. Para isso, é interessante considerar algumas respostas dos responsáveis das equipes universitárias a uma pergunta do referido *Questionário* que perguntava se havia apresentado algum tipo de dificuldade sobre o que, no sentido amplo, chamamos de *comunicação intercultural*, associada às diferenças entre *culturas*, *visões de mundo* ou *formas de senso comum*. Dessa maneira, a professora Marcela Irene Coppola, da Faculdade de Ciências Veterinárias da Universidade de Buenos Aires, por exemplo, disse: “Muitas vezes, é mais fácil lidar com as diferenças com a comunidade do que com as outras instituições, tanto de ensino e como governamentais”. Respondendo à mesma pergunta, o professor Guillermo de Hoyos, da Faculdade de Ciências da Saúde, da Universidade Nacional de Comahue, respondeu: “Os únicos que posso identificar agora [se relacionam com] uma cultura institucional na qual a burocracia administrativa ocupa uma posição central”. Enquanto a professora Claudia Gerber, da Faculdade de Ciências Veterinárias da Universidade de Buenos Aires, disse que “O mais difícil foi fazer com que professores e alunos entendessem que trabalharíamos com a comunidade e não adaptaríamos a comunidade ao nosso modo de vida”. E acrescentou: “A comunidade se esforçou para nos compreender e nós nos esforçamos para abrir as nossas mentes para uma nova cultura”. Em resposta à mesma pergunta, a professora Graciela García Crimi, da Faculdade de Odontologia da Universidade de Cuyo, disse:

As dificuldades para o contraste de “visões de mundo” são gritantes. Aqueles que pretendem realizar saídas de “campo” não existem, o que fazemos não é importante, nunca vou me esquecer da frase dita por uma das autoridades da minha faculdade: “Mas isso é voluntário, fazem isso porque querem”; resposta emitida após solicitar permissão para que não registrassem a ausência dos alunos que saíram a campo nesse dia por conta do projeto.

A existência de diferenças significantes dentro das universidades é uma característica própria senão de todas, da maioria das organizações mais complexas. As organizações complexas não são homogêneas, mas heterogêneas, no sentido que, em seu interior, existem e/ou desenvolvem diferentes interpretações de significado, visão, missão e valores das mesmas. Então, podemos dizer que, dentro das organizações complexas, diversas culturas institucionais coexistem e se enfrentam (Mato, Maldonado e Rey 2011, Mato, 2012). As universidades não são uma exceção a esse tipo de regra. Pelo contrário, nelas, devido à diversidade disciplinar de seus membros e unidades institucionais, essa heterogeneidade pode ser especialmente significativa.

ALGUMAS IDEIAS PARA O DEBATE

A pesquisa realizada em Las Casitas de la Vega, na cidade de Caracas, Venezuela, bem como a que atualmente estou desenvolvendo sobre as experiências de equipes universitárias trabalhando no âmbito do PVU com as comunidades em diversas localidades da Argentina, são apenas exemplos ilustrativos que apontam que os atores sociais institucionais e grupos não são homogêneos e, portanto, a comunicação entre eles não é apenas intercultural na dimensão entre atores, mas também vista *no interior* de cada um dos atores envolvidos.

Não se trata de intercâmbios unidimensionais entre atores sociais homogêneos, mas intercâmbios multidimensionais entre agentes sociais que são heterogêneos em seu interior. Os atores sociais coletivos e institucionais consistem de indivíduos e grupos diversos, entre os quais se pode identificar diferenças que não impedem que sua atuação conjunta possa ser significativa em relação a algumas matérias, ou em determinadas circunstâncias.

As duas pesquisas comentadas aqui como exemplos, e outras documentais e de campo realizadas previamente sobre diversos casos de redes transnacionais, tais como aquelas associadas com a produção de representações de identidades indígenas, ou outras a ideias de cultura e desenvolvimento, ou de cidadania e sociedade civil, de mercado e liberdade, permitiu-me observar que, conforme o caso, essas diferenças podem estar associadas a referências territoriais, de classe, profissionais, de gênero, geracional, ideológicas, entre outras, que são

expressas em seus valores, representações, entendimentos e participam nas experiências sociais que interessa analisar (Mato 1990, 1992, 1998, 2000, 2005, 2008b; Mato, ed. 2003, 2005, 2004, 2008, 2009a, 2009b; Mato e Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado e Rey, 2011).

Os atores sociais coletivos e institucionais produzem significado e entram em conflitos a esse respeito não só entre si, mas também ao seu interior. E algo muito importante sobre isso: essas produções de significado e lutas sobre o significado não são simplesmente uma questão de bom ou mau entendimento (como muitas vezes se concentra o tema a partir dos estudos de Comunicação Intercultural), mas trata-se da produção, circulação, apropriação e transformação do significado. Além disso, deve-se levar em conta que a comunicação intercultural envolve práticas sociais, e não apenas palavras e discursos. Portanto, é necessário estudar as práticas sociais e as relações entre atores para entender como as diferenças se articulam e como o significado e as próprias práticas tornam-se parte dessas experiências de relação, de comunicação. ■

REFERÊNCIAS

- ALBÓ, Xavier. El Retorno del Indio. *Revista Andina* 9(2), 1991: 299-366.
- ALSINA, Miquel Rodrigo. *Comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos, 1999.
- ANDERSON, Benedict. *Imagined Communities*. London: Verso, 1983.
- ARDAO, Arturo . *Génesis de la Idea y el Nombre de América Latina*. Caracas: Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, 1980.
- BARALDI, Claudio. New Forms of Intercultural Communication in a Globalized World. *The International Communication Gazette* 68(1), 2006: 53-69.
- BARTH, Fredrik . Introduction. En Fredrik Barth (Ed.) *Los grupos étnicos y sus fronteras. La organización social de las diferentes culturas* (pp. 9-49). México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1976.
- BENESSAIEH, Afef. ¿Civilizando la sociedad civil? La cooperación internacional en Chiapas durante los años noventa. In.: Mato (Ed.), *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización* (pp. 33-51). Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2004.
- BRYSK, Alison . *From Tribal Village to Global Village*. Stanford: Stanford University Press, 2000.
- CERQUEIRA, María Teresa y Mato, Daniel. Evaluación participativa de los procesos de participación social en la promoción y desarrollo de la salud. In.: Jesús Armando Haro y Benno de Keijzer (Eds.) *Participación comunitaria en salud: evaluación de experiencias y tareas para el futuro* (pp. 21-64). Hermosillo (México): El Colegio de Sonora y Oficina Panamericana de la Salud, 1998.

- CONKLIN, Beth y GRAHAM, Laura. The Shifting Middle Ground: Amazonian Indians and Eco-Politics. *American Anthropologist* 97(4), 1995: 695-710.
- FOX, Richard. *Nationalist Ideologies and the Production of National Cultures*. Washington DC: American Ethnological Society, 1990.
- FULLER, Norma (Ed.). *Interculturalidad y política. Desafíos y posibilidades*. Lima: Red para el Desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú, 2005.
- GARCÍA CANCLINI, Néstor. *Culturas Híbridas*. México: Grijalbo, 1988.
- GEERTZ, Clifford. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books, 1973.
- GRIMSON, Alejandro. *Interculturalidad y comunicación*. Bogotá: Editorial Norma, 2000.
- GUDYKUNST, William e MODY, Bella (Eds.). *Handbook of International and Intercultural Communication*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2002.
- HANDLER, Richard e LINNEKIN, Jocelyn. Tradition, Genuine or Spurious. *Journal of American Folklore* 97(385), 1984: 273-290.
- HOBSBAWM, Eric e RANGER, Terence. *The Invention of Tradition*. Cambridge. Cambridge University Press, 1983.
- KIM, Young Yun e GUDYKUNST, William B. (Eds.) . *Theories in Intercultural Communication*. Newbury: Sage Publications, 1988.
- MATO, Daniel. Disputas en la Construcción de Identidades y “Literaturas Orales”. In.: Comunidades Indígenas de Venezuela: conflictos entre narradores y papel de investigadores y editoriales. *Revista de Investigaciones Folklóricas* 7, 1992: 40-47.
- . Procesos de Construcción de Identidades en América Latina en Tiempos de Globalización (pp.: 251-261). In: Daniel Mato. (Ed.) *Teoría y Política de la Construcción de Identidades y Diferencias en América Latina y el Caribe*. Caracas: UNESCO-Nueva Sociedad, 1994.
- . *Crítica de la Modernidad, Globalización y Construcción de Identidades en América Latina y el Caribe*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 1995.
- . The Transnational Making of Representations of Gender, Ethnicity, and Culture: Indigenous Peoples’ Organizations at the Smithsonian Institution’s Festival. *Cultural Studies* 12(2), 1998: 193-209.
- . Transnational Networking and the Social Production of Representations of Identities by Indigenous Peoples’ Organizations of Latin America. *International Sociology* 15(2), 2000: 343-360.
- . Social production of representations of ideas of civil society. The role of transnational networks of local and global actors. *Comparative American Studies* 3(4), 2005: 471-495.
- . Todas las industrias son culturales. Crítica de la idea de “industrias culturales” y nuevas posibilidades de investigación. *Comunicación y Sociedad* 8, 2007: 131-153.
- . No hay saber “universal”, la colaboración intercultural es imprescindible. *Alteridades* 18(35), 2008a: 101-116.

D

Heterogeneidade social e institucional, interculturalidade e comunicação intercultural

- _____. Transnational Relations, Culture, Communication and Social Change. *Social Identities* 14(3), 2008b: 415-435.
- _____. Contextos, conceptualizaciones y usos de la idea de interculturalidad. In.: Aguilar, M. et al (Eds.) *Pensar lo contemporáneo: De la cultura situada a la convergencia tecnológica*. (pp. 28-50). Barcelona and México: Anthropos y Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, 2009.
- _____. (Ed.). *Políticas de Identidades y Diferencias Sociales en Tiempos de Globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2003.
- _____. (Ed.). *Políticas de Ciudadanía y Sociedad Civil en Tiempos de Globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2004.
- _____. (Ed.). *Políticas de Economía, Ambiente y Sociedad en Tiempos de Globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2005.
- _____. (Ed.). *Diversidad cultural e interculturalidad en educación superior. Experiencias en América Latina*. Caracas: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2008.
- _____. (Ed.). *Educación Superior, Colaboración Intercultural y Desarrollo Sostenible/ Buen Vivir. Experiencias en América Latina*. Caracas: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2009a.
- _____. (Ed.). *Instituciones Interculturales de Educación Superior en América Latina. Procesos de Construcción, Logros, Innovaciones y Desafíos*. Caracas: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2009b.
- _____. e Maldonado, Alejandro (Eds.). *Cultura, y transformaciones sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO, 2007.
- _____.; _____. e Rey, Enrique. *Interculturalidad y Comunicación Intercultural. Propuesta teórica y estudio de experiencias de participación social en la gestión de servicios públicos en una comunidad popular de la ciudad de Caracas*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2011.
- MEISCH, Lynn. *Andean Entrepreneurs*. Austin: University of Texas Press, 2002.
- MIJARES, María Martha. Ciudadanía, sociedad civil, redes sociales o el constante reacomodo a los nuevos términos. ¿Debemos aprender a hablar de nuevo? In.: Daniel Mato (Ed.) *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización* (pp.: 53-65). Caracas: Universidad central de Venezuela, 2004.
- ORTIZ, Pablo. Representaciones sociales, autonomía y desarrollo: Banco Mundial y pueblos indígenas amazónicos de Ecuador en los albores del siglo XXI. En: Daniel Mato (Ed.) *Políticas de economía, ambiente y sociedad en tiempos de globalización* (pp.: 33-51). Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2005.
- PANCHO, Avelina et al. *Educación superior indígena en Colombia, una apuesta de futuro y esperanza*. Cali: Universidad de San Buenaventura Cali, 2004.

- RAPPAPORT, Joanne. *Intercultural Utopias*. Durham: Duke University Press, 2005.
- RIBEIRO, Gustavo Lins. *Cultura e política no mundo contemporâneo*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2000.
- SOTOMAYOR, María Lucía (Ed.). *Modernidad, identidad y desarrollo*. Bogotá: Instituto Colombiano de Antropología, 1998.
- URRUTIA CERUTI, Jaime (Ed.). *Formas de comunicación y toma de decisiones en comunidades campesinas*. Quito: Ediciones Abya-Yala, 1995.
- WAGNER, Roy. *Symbols that Stand for Themselves*. Chicago: Chicago University Press, 1986.
- YÚDICE, George. *El recurso de la cultura: usos de la cultura en la era global*. Barcelona: Gedisa, 2002.

ARTIGO TRADUZIDO DO ESPANHOL

Artigo recebido em 03 de julho e aceito em 12 de setembro de 2012.