



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

ANEXO 3

Mal-entendidos interculturais - estudos de caso

Estudo de caso Nº 1

O Tom, do Canadá, liga ao seu amigo do Quênia e marca uma reunião para uma certa hora. O Tom está no ponto de encontro na hora certa, mas o seu amigo não, e ele vai-se embora decepcionado porque ninguém apareceu. Duas horas depois, o Tom recebe um telefonema do seu amigo, muito irritado porque está no local de encontro, mas o Tom não está.

Estudo de caso Nº 2

O sueco Olle está a fazer um intercâmbio de estudantes na Ucrânia, vive num dormitório e tem o seu próprio quarto. Na próxima semana tem um exame e dedica todos os dias a estudar. Os seus amigos ucranianos do dormitório estão a organizar uma festa. Já o convidaram, mas ele recusou. Quando a festa começa ele está a estudar, na sua secretária, mas deixou a porta do seu quarto aberta para ventilá-lo. De repente, Sasha, um estudante ucraniano entra no quarto, senta-se e pede-lhe para ele se juntar à festa. Olle recusa novamente, mas o ucraniano não desiste. O Olle está irritado, olha para o livro e não diz nada. O ucraniano, depois de algum tempo, desiste, diz que Olle está sobrecarregado de trabalho e é chato. Olle decide mudar-se do dormitório.

Estudo de caso Nº 3

O senhor Hue, um empresário do Vietnam, vai a um escritório alemão. Ele já vive na Alemanha há vários anos e fala fluentemente alemão. Naquele dia, ele quer entregar alguns documentos importantes ao senhor Schmidt. A pasta está cheia de documentos. O senhor Schmidt olha para eles e repara que alguns documentos importantes estão em falta. Ele informa o senhor Hue enraivecido por causa da situação, ao mesmo tempo que pensa nas consequências da sua negligência e do tempo que precisa para preencher a documentação em falta. O senhor Hue começa a sorrir amplamente. O humor alegre do senhor Hue deixa o senhor Schmidt surpreendido e ainda mais irritado. Ele não consegue entender porque, num momento tão sério, o senhor Hue age como se não sentisse qualquer culpa.

O que aconteceu?



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

Estudo de caso Nº 4

Uma das maiores empresas de importação nos Estados Unidos juntou-se a uma empresa de produção chinesa. Os gerentes norte-americanos foram negociar os termos do contrato a Pequim. Após um sumptuoso almoço organizado pelos anfitriões, começaram as negociações. Após várias horas, os chineses concordam com o preço do produto e com as outras condições. Os americanos saem do encontro satisfeitos e pretendendo completar algumas formalidades necessárias para assinar o contrato.

Depois de voltarem para casa, eles recebem um e-mail com uma pergunta sobre o preço. É diferente do que foi acordado na reunião.

Estudo de caso Nº 5

Julia, uma rapariga da Holanda, voou para trabalhar como voluntária na Polónia. No aeroporto conheceu Piotr, um representante da organização anfitriã polonesa. Pouco depois da saudação, durante a qual ele beijou sua mão, ele pegou na sua mala e na sua mochila para levar para o carro. Julia não queria concordar com isso e insistiu para que ela carregasse a sua própria bagagem. À saída, Piotr abriu a porta para a deixar passar. Julia ficou ofendida.

Estudo de caso Nº 6

O Ahmet do Egito visita o seu amigo alemão em Berlim. Depois de o receber, Thomas pergunta-lhe se está com fome e se quer comer alguma coisa. Ahmet recusa e os amigos começam a conversar. Depois de algum tempo, o Thomas repete a questão relativamente à comida e bebida. O Ahmet recusa novamente. Depois de algumas horas, o Ahmet deixa a casa de Thomas com fome e raiva.

O que aconteceu?



Estudo de caso Nº 7

A Joanna, um membro da organização sueca que trabalha com refugiados, gosta do seu trabalho e olha para refugiados como pessoas pobres e prejudicadas pelo destino. Ela quer ajudá-los. Certo dia, um homem vai ao seu escritório. Ele diz que precisa de ajuda. Ele parecia um típico sueco e nada demonstrava que pudesse ser um refugiado ou um imigrante. Além disso, a Joanna reparou que ele estava muito bem vestido, tinha um relógio caro e uns sapatos de aparência elegante. O homem ficou indignado porque ela não conseguia entender como um homem tão rico se atrevia a usar a ajuda oferecida pela sua organização. Sem perguntas e discussões, ela disse que não havia espaço para novos beneficiários e aconselhou-o a recorrer a outra organização. O homem russo saiu, surpreso com o seu comportamento rude.

Anexo 3a

Mal-entendidos interculturais - estudo de caso (respostas para o facilitador)

Estudo de caso Nº 1

O Canadá pertence à cultura monocrónica enquanto o Quênia é do tipo policrónico. No Canadá, a pontualidade é valorizada e as pessoas seguem um cronograma. Mesmo para encontros com amigos há um tempo delimitado e muitas vezes organiza-se encontros entre outras atividades. Chegar a horas é uma forma de respeitar o tempo da outra pessoa.

No Quênia, o tempo é flexível. Pode-se marcar encontros com amigos durante a noite e ter certeza que eles vão esperar. As relações são muito importantes, especialmente com a família e os amigos, pelo que todos darão o tempo necessário e esperado pela outra pessoa. O atraso é um hábito normal e ninguém se ofende por ter esperado por alguém.

Estudo de caso Nº 2

Este é um exemplo de conhecer pessoas de cultura de alto contexto e cultura de baixo contexto. O Olle representa a cultura de baixo contexto, onde as pessoas comunicam diretamente os seus sentimentos e necessidades, e onde não significa não. Na Ucrânia, que pertence à cultura de alto contexto, a recusa de participação no evento não é explícita através de sentimentos e pensamentos. Pode ser interpretada como timidez ou apenas como um jogo para repetir o convite. Às vezes, é esperado que se recuse uma ou duas vezes, para no final acabar por se aceitar. Além disso, na Suécia, o quarto é um espaço privado e ninguém pode entrar sem convite, enquanto, na Ucrânia, a porta aberta transmite a mensagem "a minha casa está aberta e você pode entrar em qualquer momento que quiser".



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

Podemos também analisar este caso como a reunião de pessoas de cultura orientada para tarefas e cultura orientada para relacionamentos. Olle está focado na tarefa, que é o exame e o estudo, não tendo tempo para festas e amigos, enquanto as relações na Ucrânia são muito mais importantes do que a tarefa. Mesmo que a pessoa esteja ocupada, sempre encontrará tempo para os amigos.

Estudo de caso Nº 3

Este estudo de caso não está diretamente relacionado com as dimensões previamente conhecidas, mas mostra diferentes significados e interpretações de um mesmo comportamento.

O ato de sorrir não é universal em termos culturais e o sorriso das pessoas, sendo influenciado culturalmente, não está diretamente relacionado com o seu nível de felicidade com a vida. Sorrir nos Estados Unidos geralmente é um sinal de felicidade e confiança, bem como um esforço para construir um relacionamento. Na Alemanha, as pessoas muitas vezes sorriem quando estão felizes ou quando algo realmente engraçado acontece, mas pode-se achar que eles não sorriem tanto como os seus homólogos dos Estados Unidos. Enquanto isso, em muitas culturas asiáticas, como a vietnamita, sorrir é muitas vezes um sinal de vergonha ou desconforto. As culturas não-sorridentes ocasionalmente usam o sorriso para tentar alterar as situações com que se deparam.

Antes das Olimpíadas de Pequim, as autoridades chinesas estavam interessadas em fazer com que as pessoas sorrissem mais. A sua abordagem consistia em encorajar os mordomos olímpicos a apertar um pauzinho entre os dentes para desenvolver os músculos do sorriso. Os guardas-de-fronteira russos também foram instruídos a ser menos intimidantes e mais sorridentes num esforço de serem mais acolhedores com os visitantes. As autoridades turísticas francesas também tentaram medidas similares.

Estudo de caso Nº 4

Este caso mostra o encontro de pessoas de cultura orientada para a tarefa e de cultura orientada para o relacionamento. Para os gerentes americanos era óbvio que um acordo pode ser feito durante a primeira reunião, enquanto para os parceiros chineses foi apenas a introdução para a cooperação futura. Fazer um acordo na China é um processo muito longo, cujo primeiro passo é ganhar a confiança. Além disso, é fundamental construir uma boa relação, pelo que não é educado recusar os nossos parceiros, especialmente durante a primeira reunião. Essa situação pode constituir-se como uma afronta e ditar o fim da cooperação. Por essa razão, os chineses concordam com as condições de acordo propostas na primeira reunião, garantindo que a negociação continuará no futuro. Eles mostram que estão abertos à cooperação.

Estudo de caso Nº 5

A Polónia é um exemplo de cultura cerimonial, enquanto a Holanda pertence à cultura não cerimonial. Beijar a mão de uma mulher (apenas pelo homem) faz parte do passado tradicional de saudação e demonstra respeito por ela. Outra maneira de demonstrar respeito por uma mulher é levar a sua mala, mochila ou

O que aconteceu?



ITE

INTEGRATION THROUGH EDUCATION

bagagem, bem como abrir a porta e deixá-la passar primeiro. Na cultura polaca, o homem deve cuidar da mulher e ser um cavalheiro, atendendo às suas necessidades. A sociedade holandesa não é tão cerimonial e a igualdade de direitos entre homens e mulheres é valorizada. As mulheres têm os mesmos direitos e possibilidades que um homem e não precisam de tratamento especial, como abrir a porta ou levar a bagagem, o que até pode ser interpretado como ofensa e uma tentativa de colocá-la numa posição inferior (em comparação com o homem).

Estudo de caso Nº 6

Este é um exemplo de um encontro de pessoas de cultura de alto contexto e de cultura de baixo contexto. Thomas representa a cultura de baixo contexto, onde as pessoas comunicam diretamente os seus sentimentos e necessidades e não significa não. No Egito, que pertence à cultura de alto contexto, é necessário ler "entre as linhas" e pensar sobre as necessidades não-expressadas pela pessoa. Não é de bom-tom pedir comida na casa de um estranho, mesmo que se esteja com fome. Além disso, no Egito, os hóspedes são bem-vindos e, sem qualquer dúvida, deve-se partilhar comida e bebida com eles. É parte integrante da "cultura da hospitalidade".

Estudo de caso Nº 7

Nessa situação, podemos ver o "choque" da cultura cerimonial e da não cerimonial. Na Suécia não há código de vestimenta, especialmente nas organizações não-governamentais. O código de vestimenta informal é reservado para reuniões e festas oficiais. Enquanto isso, na Rússia é comum, se não obrigatório, vestir as melhores roupas para a reunião oficial, especialmente com os serviços públicos. A pessoa pode gastar os seus últimos tostões com a roupa ou pedir emprestada de amigos ou familiares. Vestir calças de ganga e t-shirt é considerado como um sinal de desrespeito.

Também podemos analisar este caso através da imagem que temos dos refugiados: pessoas pobres, sem dinheiro ou posses e que pedem ajuda. Muitas vezes, não podemos ver que a situação material das pessoas pode ser diferente e o dinheiro não é suficiente para se integrar na sociedade.