UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

NÍVEL MESTRADO

LISIANE MACHADO

MUNDOS DIGITAIS VIRTUAIS TRIDIMENSIONAIS COMO AMBIENTE PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

São Leopoldo

2012

LISIANE MACHADO

MUNDOS DIGITAIS VIRTUAIS TRIDIMENSIONAIS COMO AMBIENTE PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

Dissertação apresentada à Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Profª Drª Amarolinda Zanela Klein

São Leopoldo

2012

LISIANE MACHADO

MUNDOS VIRTUAIS TRIDIMENSIONAIS COMO AMBIENTE PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

Dissertação apresentada à Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Aprovado em 30/10/2012

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Angilberto Sabino de Freitas – UNIGRANRIO / PUC-RJ

Profª Drª Claudia Cristina Bitencourt – UNISINOS

Profª Drª Eliane Schlemmer – UNISINOS

Profª Drª Lisiane Vasconcellos da Silva – UNISINOS

Profª Drª Yeda Swirski de Souza – UNISINOS

Profª Drª Amarolinda Zanela Klein (Orientadora)

Visto e permitida a impressão

São Leopoldo,

Profª. Drª. Yeda Swirski de Souza

Coordenadora PPG em Administração

Dedico este trabalho aos meus pais, Paulo e Iolanda, que sempre apoiaram a realização dos meus sonhos e estiveram comigo nos momentos de decisões e desafios. Pai e Mãe, esta conquista é nossa!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, antes de tudo e de todos, agradeço a Deus por ter me guiado e iluminado nesta longa jornada do Mestrado. Obrigada Meu Deus por ter me concedido, nos momentos mais difíceis, serenidade, sabedoria, entendimento, equilíbrio, coragem, paciência, força e fé de que, ao final do caminho, tudo daria certo. E, graças a Deus, deu tudo certo!!

Agradeço aos meus pais, Paulo e Iolanda, pelo apoio, incentivo, dedicação, carinho e por possibilitar a concretização deste sonho. Assim, compartilho meu sentimento de realização com vocês. Ao meu querido irmão Jonathan, que todos os dias, ao chegar da escola,pontualmente me ligava para saber notícias minhas e quando que eu iria terminar o "trabalho".

Agradeço à minha querida e incansável professora e orientadora Amarolinda Klein, pela dedicação, ensinamentos, conhecimentos compartilhados e por ter me apresentado as potencialidades dos mundos virtuais. Muito obrigada pelas oportunidades concedidas e por ter acreditado e confiado em mim!

Aos professores Angilberto Freitas, Cláudia Bitencourt, Eliane Schlemmer, Lisiane Vasconcellos da Silva, Yeda Swirski de Souza, pelas valiosas contribuições apresentadas na banca de avaliação final da dissertação. Sim, foram cinco professores avaliadores na banca!!! Agradeço também ao professor Norberto Hoppen, pela gentileza em compartilhar comigo seus conhecimentos sobre a tal Técnica de Incidentes Crítico, à professora Cristiane Drebes Pedron, do ISEG (Portugal), pela ousadia, coragem e generosidade em colaborar e se aventurar em um mundo virtual com seus alunos na experiência prática desta pesquisa e ao professor Marcelo Machado pela contribuição na validação dos instrumentos de coleta.

Como iniciei o curso em 2010/2, eu tive o privilégio de, além dos meus colegas de turma, conviver e compartilhar conhecimentos com os colegas das turmas de 2010/1 e 2011/1. Queridos(as) colegas (a lista de nomes é longa), meu muito obrigada pela convivência e pelo aprendizado. Em especial agradeço aos amigos e colegas, Cyntia Calixto, Juliana Durayski, Adriane Ossani, Natália Silva, Everton Comin, Christiane Bordin, José Carlos Freitas, Sabrina Rossi de Oliveira e Silvio Vasconcellos, pela parceria e apoio em todos os momentos desta caminhada.

Agradeço também aos alunos e colegas da turma de Metodologia do Ensino Superior 2012/1 e aos alunos do ISEG (Portugal) que colaboraram e participaram ativamente, de forma muito generosa, intensa e dedicada, na parte prática desta pesquisa. Meu muito obrigada, de coração, pela parceria, pelo convívio (presencial físico e digital virtual) e dedicação de todos vocês.

Agradeço à querida Helena Soares, a game designer mais fantástica e fabulosa que conheço!! Muito obrigada pela sua paciência, parceria, generosidade e dedicação. Os nossos objetos, prédios, salas, etc. ficaram impecáveis! A sua parceria foi fundamental para o desenvolvimento da pesquisa.

Às queridas Ana Zilles e Claudia Schuster, da Secretaria do PPG Unisinos, pelo profissionalismo, senso de humanidade e pelos diversos momentos de auxílio.

Agradeço aos meus queridos amigos (as), Aline Modrow, Aline Pizzutti, Cléo Rodriguês e Rodrigo Carvalho pelas palavras de incentivo, apoio e pela torcida positiva durante esta trajetória. Agradeço ao querido Fernando dos Santos, porque eu tenho a certeza de que ele estava, está e estará sempre torcendo positivamente para a realização dos meus sonhos e conquistas.

À Capes, através do Projeto Metario, pela bolsa concedida.

Obrigada à todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta etapa da minha vida!! Meus sinceros agradecimentos!!

"*Sê forte e corajoso; não temas,nem te espantes,*
porque o SENHOR, teu Deus, é contigo,
por onde quer que andares." (Josué 1:9)

RESUMO

O estudo teve como objetivo identificar se, e de que modo, os mundos virtuais tridimensionais (MDV3D) podem ser utilizados como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*. O método de pesquisa empregado foi o *Design Research*, usado para criar um artefato no formato de um método de capacitação para o desenvolvimento de competência intercultural, consistindo em um conjunto de atividades para a promoção de um Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no MDV3D *Second Life*, com alunos do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa - ISEG, de Portugal, e os alunos Universidade do Vale do Rio do Sinos - UNISINOS, do Brasil, matriculados em diferentes cursos de Mestrado O artefato (método) desenvolvido era composto por instrumentos de diagnóstico, ambientes modelados no MDV3D *Second Life*, treinamento para o uso do MDV3D, atividades de intercâmbio (encontro geral de abertura do intercâmbio, reuniões em grupo, palestra e encontro geral de encerramento das atividade do intercâmbio) e avaliação final. Para avaliar o processo de desenvolvimento de competências interculturais no MDV3D, adotou-se instrumentos de autoavaliação (aplicados antes e após o Intercâmbio Digital Virtual), questionários e também a Técnica de Incidentes Críticos para selecionar, com base na observação direta (filmagens), situações e acontecimentos em que foi possível identificar evidências do desenvolvimento de competências interculturais. Os principais resultados indicam que os MDV3D podem ser utilizados como um ambiente para o desenvolvimento da competência intercultural, especialmente devido às *affordances* de interação social, produção de conteúdo e compartilhamento de conhecimento. Os alunos envolvidos no Intercâmbio Intercultural Digital Virtual dentro do SL tiveram que praticar um conjunto de atitudes e habilidades, tais como habilidades comunicacionais; conhecimento de especificidades culturais; compreender a visão de mundo de outras pessoas; habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se; habilidades para ouvir, observar e interpretar; respeito, abertura; tolerância a ambiguidades, entre outros, que são todos atributos da competência intercultural.

Palavras-chave: Competências. Competência Intercultural. Mundos Virtuais em 3D. *Second Life*. Educação a Distância.

ABSTRACT

The study is aimed to identify whether and how the tridimensional digital virtual world (3DDVW) could be used as an environment for development of intercultural competences in the Post Graduate Programs. We used Design Research as a research method to create an artifact, in the format of a method of capacitation for the development of intercultural competences, composed by several activities during one Intercultural Digital Virtual Internship in 3DDVW Second Life, with students from The Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa – ISEG, in Portugal, and the Universidade do Vale do Rio do Sinos – UNISINOS, in Brazil, who were registered in different master courses. The artifact (method) developed was based on diagnostical instruments, shaped environments in the 3DDVW Second Life, training for the usage of 3DDVW, internship activities (opening meetings, group meetings, lecture and closing meetings) and final evaluation. In order to evaluate the process of development of intercultural competences in the 3DVW, we adopted self assessment instruments (applied before and after the virtual exchange), questionnaires, and also the Critical Incidents Technique to select, based on direct observation (video recording), situations and events where it was possible to identify evidences of intercultural competence development. The main results indicate that the 3DVW can be used as an environment for the development of intercultural competence especially due to the affordances of social interaction, content production and knowledge sharing. The students involved in the virtual exchange inside Second Life had to practice a set of attitudes and skills such as communication skills; culture-specific knowledge; understanding others' worldviews; skills to analyze, evaluate, and relate; skills to listen, observe and interpret; respect; openness; tolerance for ambiguity, among other, that are all attributes of intercultural competence.

Keywords: Competence. Intercultural Competence. 3D Digital Virtual World. Second Life. Distance Learning.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Competências em ação: elementos principais 29
Figura 2 - Quatro dimensões para a competência 42
Figura 3 - Modelo Pirâmide de Competência Intercultural 54
Figura 4 - Modelo de Processo de Competência Intercultural 56
Figura 5 - Metodologia Geral da estratégia de *Design Research* 72
Figura 6 - Processo de construção do conhecimento 74
Figura 7 - Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no SL 112
Figura 8 - Espaço de Convivência do Prédio do Intercâmbio 113
Figura 9 - Sala de Reunião em Grupo 113
Figura 10 - Auditório Intercultural 114
Figura 11 - Tenda 114
Figura 12 - Encontro Geral de Abertura do Intercâmbio no SL 116
Figura 13 - Palestra com a executiva Brasileira 119
Figura 14 - Encontro de Encerramento das Atividades do Intercâmbio Digital Virtual e Festa de Confraternização Digital Virtual 120

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Síntese com os principais construtos, definições e abordagens sobre competências e aspectos importantes para o estudo 37
Quadro 2 - Atributos da Competência Intercultural 40
Quadro 3 - Atributos da Competência Intercultural identificados na literatura pesquisada 46
Quadro 4 - Atributos da competência intercultural, definições e elementos práticos de evidência / avaliação 52
Quadro 5 - Meios para avaliar a competência intercultural 60
Quadro 6 - Síntese teórica dos conceitos abordados no referencial teórico da pesquisa 69
Quadro 7 - Objetivos da aplicação do primeiro questionário aplicado 79
Quadro 8 - Quadro-síntese do desenvolvimento do artefato 84
Quadro 9 - Quadro-síntese das reuniões em grupo realizadas entre os alunos portugueses e os facilitadores brasileiros no *Second Life* 85
Quadro 10 - Meios de Avaliação do Método de Capacitação 90
Quadro 11 - Síntese das principais informações coletadas sobre o perfil dos alunos 109
Quadro 12 - Síntese das principais informações coletadas quanto às percepções e expectativas dos alunos 110
Quadro 13 - Incidente Crítico 01 122
Quadro 14 - Incidente Crítico 02 123
Quadro 15 - Incidente Crítico 03 124
Quadro 16 - Incidente Crítico 04 125
Quadro 17 - Incidente Crítico 05 127
Quadro 18 - Incidente Crítico 06 129
Quadro 19 - Incidente Crítico 07 131
Quadro 20 - Incidente Crítico 08 132
Quadro 21 - Incidente Crítico 09 134
Quadro 22 - Incidente Crítico 10 136
Quadro 23 - Incidente Crítico 11 139

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Percentual de Aceitação dos Especialistas Interculturais e dos Administradores Universitários sobre os Métodos de Avaliação das Competências Interculturais 61
Tabela 2 - Alunos por Instituição 94
Tabela 3 - Gênero 95
Tabela 4 - Idade x Universidade 95
Tabela 5 - Curso x Universidade 95
Tabela 6 - Atributos da competência intercultural considerados importantes pelos 97
Tabela 7 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses sobre a ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural no seu contexto acadêmico 98
Tabela 8 - Exemplos de ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural pelos alunos brasileiros e portugueses no seu contexto acadêmico 99
Tabela 9 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para o desenvolvimento de competência intercultural 100
Tabela 10 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao modo de contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para o desenvolvimento da competência intercultural 100
Tabela 11 - Percepção dos alunos portugueses quanto à cultura brasileira 101
Tabela 12 - Percepção dos alunos brasileiros quanto à cultura portuguesa 102
Tabela 13 - Países de origem dos alunos 103
Tabela 14 - Idioma materno 103
Tabela 15 - Conhecimento de outro(s) idioma(s) além do idioma materno 103
Tabela 16 - Viagem ao estrangeiro 104
Tabela 17 - Frequência das viagens ao estrangeiro 104
Tabela 18 - Passagem de mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando, fora da sua região ou país 105
Tabela 19 - Experiência de trabalho ou estudo com pessoas de diferentes culturas por mais de dois meses ininterruptos, dentro do seu próprio país de origem 105
Tabela 20 - Experiências de convivência com outras culturas (dentro ou fora de seu país de origem, em período superior a dois meses) realizada com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio atual 106
Tabela 21 - Autoavaliação dos alunos antes da capacitação 107
Tabela 22 - *Affordance*: Interação social (alunos por país) 141
Tabela 23 - *Affordance*: Produção de conteúdo (alunos por país) 142
Tabela 24 - Compartilhamento de conhecimento (alunos por país) 142
Tabela 25 - *Affordance*: Simulação ou reprodução de contextos (alunos por país) 143
Tabela 26 - *Affordance*: Imersão e sensação de presença (alunos por país) 144
Tabela 27 - Satisfação com o uso do mundo digital virtual *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual (alunos por país) 145

Tabela 28 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural (depois da capacitação).....146
Tabela 29 - Dados Comparativos: Percepção dos alunos portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural 146
Tabela 30 - Dados Comparativos: Percepção dos alunos brasileiros quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural 147
Tabela 31 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao modo de contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural (depois da capacitação) ..148
Tabela 32 - Opinião dos alunos brasileiros e portugueses sobre o aprimoramento da experiência realizada para aplicações futuras (futuros intercâmbios dentro do SL) 149
Tabela 33 - Autoavaliação dos alunos depois da capacitação 152
Tabela 34 - Dados comparativos: autoavaliação inicial e autoavaliação final.....155
Tabela 35 - Dados comparativos: autoavaliação inicial e autoavaliação final dos alunos (em %).....156

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 14
1.1 OBJETIVOS 22
1.1.1 Objetivo Geral 22
1.1.2 Objetivos Específicos 22
1.2 JUSTIFICATIVA 23

2 REFERENCIAL TEÓRICO 26
2.1 COMPETÊNCIAS 26
2.1.1 A Dimensão da Competência Individual no contexto profissional e educacional 29
2.2 COMPETÊNCIA INTERCULTURAL (CI) 38
2.2.1 Definição do Conceito de Competência Intercultural e o Modelo proposto por Deardorff 50
2.2.2 Avaliação da Competência Intercultural 59
2.3 MUNDOS DIGITAIS VIRTUAIS EM 3D (MDV3D) 62
2.4 INTEGRAÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO DA PESQUISA 69

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS 71
3.1 A *DESIGN RESEARCH* COMO MÉTODO DE PESQUISA 71
3.2 O DELINEAMENTO E A APLICAÇÃO DA *DESIGN RESEARCH* NA PESQUISA 74
3.2.1 Conscientização do Problema 77
3.2.2 Sugestões 81
3.2.3 Desenvolvimento 83
3.2.4 Avaliação 88
3.2.5 Conclusão 91

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS 94
4.1 A CONSCIENTIZAÇÃO DO PROBLEMA 94
4.1.1 Síntese dos dados coletados na etapa de conscientização do problema/diagnóstico inicial 109
4.2 DESENVOLVIMENTO - A APLICAÇÃO DO MÉTODO DE CAPACITAÇÃO DESENVOLVIDO NO MDV3D *SECOND LIFE* 111
4.2.1 Modelagem de ambientes no *Second Life* para a realização da capacitação 111
4.2.2 Treinamento para o uso do MDV3D *Second Life* 115
4.2.3 Atividades de capacitação (Intercâmbio Digital Virtual) 116
4.3 AVALIAÇÃO 121
4.3.1 Avaliação do Processo de Desenvolvimento da Competência Intercultural no MDV3D 121
4.3.2 Avaliação da aplicação do método de capacitação e do uso do MDV3D 140
4.3.3 Autoavaliação Final dos atributos da competência intercultural 150

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 160
5.1 O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL NO CONTEXTO PESQUISADO 160
5.2 O MDV3D *SECOND LIFE* E AS SUAS PRINCIPAIS *AFFORDANCES* 165
5.3 A CONTRIBUIÇÃO E AS LIMITAÇÕES DO ARTEFATO (MÉTODO DE CAPACITAÇÃO) 167
5.4 AS PROPOSIÇÕES DA PESQUISA 170

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 172
6.1 PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO 172
6.1.1 Contribuições de ordem teórica 172
6.1.2 Contribuições de ordem metodológica 173
6.1.3 Contribuições de ordem prática 173
6.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO 174
6.3 SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS 175

REFERÊNCIAS 177

APÊNDICE A - INSTRUMENTO PARA CONSCIENTIZAÇÃO E ENTENDIMENTO DO PROBLEMA DE PESQUISA E AUTO-AVALIAÇÃO INICIAL DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL 183

APÊNDICE B - PROPOSTA INICIAL DO PLANO DE ATIVIDADES PARA O ARTEFATO 186

APÊNDICE C - PROPOSTA FINAL DO PLANO DE ATIVIDADES PARA O ARTEFATO 190

APÊNDICE D - FORMULÁRIO DA ATA DE REUNIÃO 195

APÊNDICE E - INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO APÓS A ATIVIDADE DE CAPACITAÇÃO 196

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 198

ANEXO A - PLANILHA DE AGENDAMENTO: AGENDA DE USO DO PRÉDIO INTERCÂMBIO INTERCULTURAL DIGITAL VIRTUAL ISEG - UNISINOS PARA AS REUNIÕES ENTRE OS GRUPOS PORTUGUESES E OS FACILITADORES BRASILEIROS 199

ANEXO B - REGISTROS DOS TREINAMENTOS PARA USO DO *SECOND LIFE* COM OS ALUNOS PORTUGUESES E BRASILEIROS 200

1 INTRODUÇÃO

O estabelecimento de uma nova ordem mundial - a globalização - promoveu a derrubada de fronteiras geográficas, o contato e o aprendizado de diversos idiomas, o inter-relacionamento com diferentes culturas e costumes, o desenvolvimento e o emprego da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC), a valorização do conhecimento e a exigência de qualificação profissional.

A globalização pode ser entendida como “um processo multidirecional com muitas facetas, que compreende a circulação, cada vez mais rápida e de maior volume, de praticamente tudo, desde capitais a pessoas, passando por mercadorias, informação, ideias e crenças, por meio de eixos que se modificam constantemente”. (UNESCO, 2009, p. 6).

Observa-se que, devido a globalização, as mudanças que ocorreram no processo de trabalho, principalmente, com a expansão de novos mercados, a economia global e a introdução de novas tecnologias passaram a exigir um profissional mais qualificado e flexível. Então, a Educação surge como um elemento importante desse processo de mudanças e transformações no mundo do trabalho ao promover a formação profissional do indivíduo para que possa atender às exigências do mercado. A atuação no contexto globalizado requer do indivíduo novas competências, portanto, a Universidade também é um espaço para o desenvolvimento de competências interculturais entre os alunos e com outras Instituições.

Neste sentido, no âmbito educacional, as Universidades necessitam preparar seus alunos tanto em termos de capacitação ao exercício profissional quanto à sua formação integral como pessoa, de forma dinâmica e integradora, para o desenvolvimento de suas competências. Além disso, as Universidades devem preocupar-se em promover uma educação global, vinculada às demandas dos mercados de trabalho e da sociedade, visando o relacionamento intercultural e o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Graduação e de Pós-graduação.

Os indivíduos, além das competências técnicas, precisam desenvolver competências interculturais que envolvem questões sociais, culturais, comportamentais, tecnológicas, etc. para concorrer frente ao mundo globalizado e conectado com diversos recursos tecnológicos e comunicacionais. Assim, a aquisição de competência intercultural, que é a capacidade de assimilar conhecimentos, ter atitudes e comportamentos abertos e flexíveis a outras culturas,

tornou-se um fator importante para manter-se na atual sociedade globalizada. (DAVIS e CHO, 2005).

Paige e Goode (2009) ressaltam que a competência intercultural é um dos objetivos dos programas de educação internacional das instituições educacionais; assim, a dimensão cultural deve ser integrada em todo o processo de aprendizagem. Para Javidan e House (2001), um desafio importante é compreender e apreciar os valores culturais, práticas e sutilezas de diferentes partes do mundo.

A cultura tem grande influencia sobre a forma como as pessoas pensam, percebem, comunicam, aprendem, ensinam e usam a tecnologia. Embora a cultura seja percebida em quase tudo o que os seres humanos fazem, a maioria das pessoas não está ciente de como ela afeta seu comportamento e suas atitudes sociais. Portanto, a melhor maneira de conhecer outra cultura é viver nela, interagindo com outras pessoas e ir se desenvolvendo neste convívio. (DAVIS e CHO, 2005).

No âmbito acadêmico, através da exposição às diferenças culturais, espera-se que os alunos adquiram habilidades, conhecimentos, atitudes e visões de mundo mais sofisticadas e que possibilitem a eles comunicar-se e interagir de forma eficaz, de maneira mutuamente compreendida e solidária com as pessoas de outras culturas. (PAIGE e GOODE, 2009).

Davis e Cho (2005) destacam que uma pessoa interculturalmente competente demonstra habilidades afetivas, comportamentais e cognitivas, tais como: empatia, abertura, motivação adaptativa, gera perspectiva, flexibilidade comportamental e comunicação centrada. Dessa forma, a competência intercultural também pode ser entendida como a transformação da aprendizagem em atitudes desejadas, e um processo de crescimento em que o conhecimento já existente de um indivíduo sobre a cultura está evoluindo para o conhecimento intercultural, de atitude e comportamental.

Ainda segundo os autores, esse processo de aprendizagem e crescimento permite ao indivíduo integrar perspectivas interculturais em nível elevado ao seu sistema cognitivo. Uma mente aberta é a chave para um processo de aprendizagem intercultural, uma vez que permite a um indivíduo aceitar uma nova situação de forma positiva e adaptar-se a uma cultura diferente. Assim, as antigas atitudes, comportamento e cognições em relação à cultura estranha vão se transformando em uma nova percepção da intercultura, tornando o indivíduo mais flexível.

Cabe destacar que, considerando a complexidade do conceito de competência intercultural e os diversos atributos relacionados, elaborou-se, como contribuição para essa pesquisa, com base em Deardorff (2004, 2006, 2008, 2009); Fantini (2009); e, Trompenaars e Woolliams (2009), a seguinte definição: *A competência intercultural é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada, em um contexto intercultural (no qual ele está em contato com outra(s) cultura(s) diferente(s) da sua), permitem que ele interaja e colabore eficaz e adequadamente com os membros da(s) outra(s) cultura(s*).

Diante deste contexto, a TIC, através de mundos digitais virtuais em 3D (MDV3D) e suas potencialidades educativas, surgem como um recurso para a criação de ambientes virtuais de ensino e aprendizagem que possam explorar o desenvolvimento de competências interculturais.

Os mundos digitais virtuais são ambientes digitais imersivos, simuladores e dinâmicos que incluem um espaço gráfico tridimensional rico, áudio com fidelidade, movimento, visualização e interatividade. Os mundos digitais virtuais ganharam legitimidade em ambientes empresariais e educacionais por sua aplicação em trabalhos distribuídos globalmente, gerenciamento de projetos, aprendizagem *online* e simulações em tempo real. (SCHULTZE e ORLIKOWSKI, 2010).

Vários sinais indicam que os mundos digitais virtuais tendem a se tornar mais relevantes e produtivos em um futuro próximo, incluindo: tendências globalizantes que exigem trabalho virtual e colaboração distribuída; iniciativas ecológicas que procuram reduzir as emissões de gás carbônico geradas por viagens, inclusive deslocamentos para escritórios; medidas de cortes de custos em tempos economicamente desafiadores, motivando as organizações a reduzirem o imóvel e a necessidade de alocação física; esforços para impedir a propagação de doenças transmissíveis, como, por exemplo, a H1N1, sem interromper as operações normais de governo, universidades e empresas; e mundos digitais virtuais privados. (SCHULTZE e ORLIKOWSKI, 2010).

O Metaverso é uma tecnologia que se constitui no ciberespaço e se “materializa” por meio da criação de Mundos Digitais Virtuais em 3D (MDV3D), que possibilitam a imersão do indivíduo via telepresença e presença digital virtual por meio do seu avatar (representação do usuário), no qual diferentes espaços para o viver e o conviver são representados em 3D, propiciando o surgimento de “mundos paralelos” contemporâneos. (SCHLEMER e BACKES, 2008).

Observa-se que, os MDV3D, pelas suas características, apresentam potencialidades de uso para a educação. A possibilidade de interagir em um ambiente digital virtual que oferece capacidades de comunicação, colaboração e compartilhamento com outros indivíduos destaca-se como uma tecnologia de apoio aos processos de ensino e aprendizagem. Além disso, Davis et al. (2009) comentam que a mais realista das representações é a presença, pois a imersão em mundos digitais virtuais aumenta a sensação de presença.

Conforme argumentam Baker, Wentz e Woods (2009), os MDV3D podem ser ferramentas úteis para o ensino por causa de sua capacidade de envolver os alunos em interação com o professor e os demais colegas, bem como com o seu ambiente. Um outro aspecto que tem um potencial considerável para seu uso na educação é que os usuários podem criar conteúdo no MDV3D, incluindo objetos, construções, mobiliários e paisagens.

Os educadores veem os MDV3D, com base nas *affordances* da plataforma, como uma ferramenta que pode auxiliar os professores a conectar os alunos para o mundo real (presencial físico) através da tecnologia do mundo digital virtual. (COLLINS, 2008). As *affordances* são definidas como propriedade de ação entre um artefato e um ator, isto é, o modo como um usuário interage com um objeto. (ANDREAS et al., 2010). O estudo tenta compreender as principais *affordances* do metaverso (WARBURTON, 2009; WARBURTON e PEREZ-GARCIA, 2009) para o desenvolvimento de competência intercultural, destacam-se: imersão; interações ricas ou expandidas; presença de comunidade; exposição a conteúdo autêntico e a cultura; identidade e o papel de representação/interpretação; produção de conteúdo; visualização e contextualização; e, simulação.

Um dos MV3D mais ativos para a área da Educação é o *Second Life* (SL). A interface 3D desta tecnologia permite a imersão do usuário em interatividades síncronas. A informação pode ser disseminada através de vídeos, simulações, mapeamentos, ações corporais, baseada em textos de conversação (*chat*) ou pelo recurso de voz. (BURGESS e CAVERLY, 2009).

O presente estudo apresenta esforços teóricos e empíricos na discussão do uso de MDV3D como ambiente para o desenvolvimento de competência intercultural no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*. Entende-se que os MDV3D podem ser utilizados como ferramenta para a educação a distância, bem como um recurso para apoio em aulas presenciais.

Quanto à literatura sobre o que é e como desenvolve-se a competência intercultural, verificou-se que as questões interculturais são mencionadas, por exemplo, em pesquisas sobre:

- expatriados. (GERTSEN, 1990);
- intercâmbio de jovens em experiências internacionais de trabalhos voluntários. (YASHIMA, 2010);
- programas de desenvolvimento de competência intercultural com professores de escolas americanas. (DEJAECHERE e CAO, 2009);
- desenvolvimento da comunicação intercultural através do aprendizado de um segundo idioma. (FRANCIS e JEAN-FRANÇOISA, 2010);
- a educação intercultural e o papel da TIC para facilitar esse tipo de educação formal em cursos de formação de professores, considerando a crescente necessidade destes conceitos devido ao processo de globalização e de digitalização, com o uso de ferramentas como *e-mail*, *Internet* e simulações virtuais. (DAVIS, CHO e HAGENSON, 2005);
- modelo de desenvolvimento da sensibilidade intercultural. (BENNETT, 2004);
- na gestão intercultural. (FISCHER et al., 2009);
- em ações de responsabilidade social envolvendo questões interculturais. (RODRIGUES e PINHEIRO, 2010);
- diferenças culturais na percepção dos comportamentos de interação crítica em equipes globais virtuais. (DEKKER, RUTTE e VAN DEN BERG, 2008).
- relato de uso de *softwares* 3D para desenvolver protótipos de aulas em língua estrangeira e de familiarização cultural para uso do *Defense Language Institute Foreign Language Center*. As lições incluem simulações em que o aluno, assumindo o papel de um soldado dos EUA, interage com a população local de uma cultura estrangeira em situações autênticas, usando o inglês e o dialeto local. (SIMS, 2007);
- estudo sobre ambientes virtuais colaborativos em 3D com propostas educacionais. (PRASOLOVA-FØRLAND, 2008);
- times globais virtuais. (ZANDER, MOCKAITIS e BUTLER, 2012);

- simulação de cenários de pesquisa sobre cultura e cognição usando um jogo *role-play*[1] comercial. (WARREN et al., 2005);
- *design* e avaliação de jogo para formação cultural imersiva sobre cultura e etiqueta japonesa. (FROSCHAUER et al., 2010; FROSCHAUER et al., 2011);
- a criação de um jogo que permite aos usuários simular experiências culturais, neste caso, em ambientes afegãos rurais e urbanos, através do modelo *Asymmetric Domain Analysis and Training* (3D ADAT), que é uma plataforma recursiva para o desenvolvimento e visualização de modelos dinâmicos socioculturais. Este modelo integra visualização, design de som e modelagem comportamental e cultural com instrumentos de avaliação para criar um mundo vivo, sensorial e culturalmente realista. (ZIELKE et al., 2009); e,
- o uso do *Second Life* em projetos colaborativos virtuais, através da interação virtual entre estudantes universitários japoneses e neo-zelandeses, com o objetivo de promover experiências interculturais e praticar o idioma inglês. (CORDER e U, 2010).

Cabe comentar que até o momento não foram encontrados estudos que empreguem o conceito de desenvolvimento de competências, utilizando-se o termo competências interculturais e os respectivos atributos mencionados adiante no referencial teórico dessa pesquisa em MDV3D. Encontrou-se apenas um estudo que menciona o termo competência intercultural e competência comunicativa intercultural, o qual aborda o uso do *Second Life* em projetos colaborativos virtuais, através da interação virtual entre estudantes japoneses e neozelandeses para promover experiências interculturais e a prática do idioma inglês (CORDER e U, 2010).

[1] *Role-playing Game* (RPG) ou Jogo de Interpretação de Personagem é um tipo de jogo onde os jogadores assumem papéis dos personagens de uma história e o jogador Mestre é aquele que irá desenvolver a história de acordo com as ações de cada jogador. Fonte: RPG Brasil. Disponível em: < http://rpgbrasil.com.br/>. Acesso em: 28 jun. 2012.

No entanto, recentemente, após a finalização da coleta de dados do presente estudo, localizou-se um artigo sobre literacia[2] intercultural e identidade cultural desenvolvido no MDV3D *Second Life*. No referido artigo, Diehl e Prins (2008) apresentam a análise de resultados de um estudo exploratório sobre o desenvolvimento de literacia intercultural e a construção da identidade cultural entre os participantes.

Segundo os autores, os residentes participaram de um sistema de atividades, (por exemplo, aulas de idiomas) oferecidos em ambientes estruturados que geraram resultados tanto intencionais como não intencionais. Os resultados revelaram que os diversos modos de participação destacaram a literacia intercultural dos participantes como, por exemplo: o incentivo ao uso de vários idiomas, encontros e amizades culturais, maior consciência de perspectivas culturais e abertura para novos pontos de vista. Além disso, usaram sua aparência, em forma de avatar, para construir e transferir identidades culturais.

Ainda, conforme o estudo, os 29 participantes foram selecionados através de amostragem por conveniência. Foram recrutados através de anúncio no SL, em áreas de aula de idiomas, de orientação e comercial ou a partir de blogs. Observações foram realizadas em áreas públicas e regiões, a fim de verificar origens culturais das pessoas e a extensão da interação intercultural. A maioria dos participantes eram universitários ou tinham curso superior, um do ensino fundamental e três doutores. No entanto, os autores relataram que, embora tenham acontecido trocas interculturais no SL, isso não garantiu a literacia intercultural, mas ofereceu aos participantes a oportunidade de avançar nessa direção.

A partir desses estudos prévios e dos estudos a partir da literatura sobre MDV3D, acredita-se que essa tecnologia, como ambiente virtual de ensino e de aprendizagem, com suas propriedades de imersão e interação, pode propiciar o desenvolvimento de experiências e de competência intercultural; pois, funciona como um simulador da realidade.

Para Diehl e Prins (2008), o alcance global do *Second Life* e as oportunidades oferecidas para um intercâmbio cultural, usando vários modos de comunicação no mundo real

[2] O Programa da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) para a Avaliação Internacional das Competências dos Adultos - PIAAC (2012) diz que literacia é a habilidade para identificar, compreender, interpretar, criar comunicar e computar, usando materiais impressos e escritos, associados com contextos variados. A literacia envolve um contínuo de aprendizagem que permite aos indivíduos atingir seus objetivos, desenvolver seus conhecimentos e potencial, e de participar plenamente na sua comunidade e sociedade em geral. Disponível em:
<http://www.oecd.org/document/2/0,3746,en_2649_39263294_2670850_1_1_1_1,00.html>. Acesso em 28 jun. 2012. A literacia intercultural é definida como as competências, conhecimentos, atitudes, proficiências linguísticas e a participação e a identificação necessárias para um envolvimento intercultural eficaz (HEYWARD, 2002).

(presencial físico) e no mundo digital virtual, tornam o ambiente ideal para um contato intercultural.

Considerando que o presente estudo tem como objetivo pesquisar sobre o desenvolvimento de competência intercultural em MDV3D, explorando-se a literatura a respeito, não foram localizados estudos em nível de Pós-Graduação em geral que foquem o seu desenvolvimento relacionando aos seus principais atributos. Além disso, também não foram encontrados estudos prévios sobre isso no contexto brasileiro, o que caracteriza, diante dessas situações, uma lacuna de conhecimento a ser estudada, devido ao contexto de educação para a globalização no qual estamos inseridos.

A delimitação deste estudo consiste no desenvolvimento de competência, em nível individual, da competência intercultural, no contexto educacional de Pós-graduação *stricto sensu*. Assim, conforme os objetivos da pesquisa, o enfoque é direcionado ao estudo de desenvolvimento de competência intercultural destacando os seus atributos. Os sujeitos de pesquisa são alunos brasileiros e portugueses de cursos de Mestrado[3]. Cabe destacar que o estudo propõe um método, com o uso de MDV3D, para promover o desenvolvimento de competência intercultural aplicada em cursos de Pós-graduação *stricto sensu*, e que também poderá ser ampliada a outros tipos de atividades, como de pesquisa e de projetos entre alunos e outras instituições, por exemplo.

Considerando o contexto de educação global, no qual o contato entre pessoas de diferentes regiões ou países é crescente, destaca-se a necessidade de desenvolvimento da competência intercultural dos alunos. Então, diante desse contexto, o MDV3D pode ser uma alternativa para tal questão. A presente pesquisa parte como pressuposto que é possível criar

[3] No Brasil, segundo o Ministério da Educação (MEC), as Pós-graduações *stricto sensu* compreendem programas de mestrado e doutorado abertos a candidatos diplomados em cursos superiores de graduação e que atendam às exigências das instituições de ensino e ao edital de seleção dos alunos (art. 44, III, Lei nº 9.394/1996) e ao final do curso o aluno obterá diploma. Fonte: MEC. Disponível em < http://portal.mec.gov.br/index.php?catid=127:educacao-superior&id=13072:qual-a-diferenca-entre-pos-graduacao-lato-sensu-e-stricto-sensu&option=com_content&view=article>. Acesso em 28 jun. 2012.
Na instituição brasileira UNISINOS, os cursos de Pós-graduação *stricto sensu* são classificados em: Mestrado, Mestrado Profissional e Doutorado. O Mestrado é uma pós-graduação voltada ao ensino e à pesquisa e, com caráter acadêmico, aprofunda conhecimentos e técnicas científicas, para formar pesquisadores e professores. Fonte: UNISINOS. Disponível em: < http://www.unisinos.br/mestrado-e-doutorado/>. Acesso em 28 jun. 2012.
Em Portugal, o Ensino Superior está adequado conforme o Processo de Bolonha, que tem como principal objetivo o estabelecimento do espaço europeu de ensino superior (EEES), coerente, compatível, competitivo e atrativo para estudantes europeus e de países terceiros, promovendo a coesão europeia através do conhecimento, da mobilidade e da empregabilidade dos seus diplomados. Na instituição portuguesa ISEG, os curso estão organizados em três ciclos: (1) Licenciatura, (2), Mestrado e (3) Doutoramento. Fonte: ISEG. Disponível em: < https://aquila.iseg.utl.pt/aquila/unidade/SecLic/lateral/questoes-frequentes-(faq)/processo-de-bolonha/p1.>. Acesso em 28 jun. 2012.

situações e contextos no MDV3D para o desenvolvimento de competência intercultural em nível de *stricto sensu*. Os MDV3D, por exemplo, permitem a reunião de alunos ou treinandos de diferentes culturas, sob orientação de um professor ou mediador, para desenvolver projetos e atividades comuns visando o desenvolvimento de competência intercultural, com baixo custo e sem a necessidade de deslocamento.

Diante desta abordagem, com embasamento teórico dos principais conceitos, desenvolveu e aplicou-se um método de capacitação (artefato), tendo como plataforma tecnológica digital o Metaverso *Second Life*, visando ao desenvolvimento de competência intercultural.

O presente trabalho, portanto, tem como objetivo responder a seguinte questão de pesquisa: *Os MDV3D podem ser utilizados como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação stricto sensu?De que forma?*

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Identificar se, e de que modo, os MDV3D podem ser utilizados como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Conhecer a percepção dos sujeitos de pesquisa (alunos de pós-graduação *stricto sensu*) sobre o conceito de competência intercultural.
- Conhecer a percepção dos sujeitos de pesquisa (alunos de pós-graduação) sobre como ocorre o desenvolvimento da competência intercultural no contexto acadêmico da Pós-graduação *stricto sensu*.

- Desenvolver e aplicar um método de capacitação para o desenvolvimento de competências interculturais em MDV3D no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*.
- Identificar evidências que indiquem se é possível ou não o desenvolvimento de competências interculturais no ambiente pesquisado.

1.2 JUSTIFICATIVA

A globalização no século 21 continua a trazer novos desenvolvimentos políticos, econômicos, sociais e tecnológicos. Os alunos de hoje tendem, portanto, a serem mais astutos digitalmente, móveis e transitórios, são socialmente conectados e mais democráticos em sua visão de mundo. Essa nova realidade tem gerado maiores demandas dos educadores em todos os países para criar ambientes de aprendizagem mais contemporâneos que refletem a atual natureza pluralista do planeta. (BLESSINGER e KOVBASYUK, 2012).

Entende-se que um dos papéis das Universidades é preparar o aluno para o exercício profissional e para a formação integral como pessoa com uma visão de mundo globalizada. A Universidade, ao promover uma educação global e o desenvolvimento de competências interculturais no indivíduo, colabora na formação de pessoas e profissionais globais.

Aprendizagem global é o cultivo de perspectivas globais, múltiplas e diversificadas. Ela permite ao indivíduo desenvolver competências interculturais necessárias para se tornar um cidadão do mundo que pode compreender as questões a partir de múltiplas perspectivas e adquirir uma apreciação mais profunda e tolerante a diversidades de todos os tipos (cultural, linguística, religiosa, política, por exemplo). (BLESSINGER e KOVBASYUK, 2012).

Nesse sentido, cabe destacar a importância da tecnologia para apoiar e suportar o desenvolvimento de competências interculturais no contexto educacional. Acredita-se que os MDV3D podem colaborar no desenvolvimento de alunos interculturalmente competentes, devido às potencialidades educacionais e estudos mencionados anteriormente. A presente pesquisa, portanto, buscou identificar se, e de que modo, o MDV3D pode ser utilizado como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*.

Os MDV3D permitem aos educadores criarem um mundo real de natureza digital virtual ou idealizado e até mesmo um mundo completamente novo, proporcionando experiências que podem auxiliar os alunos na compreensão de conceitos, bem como aprender a executar tarefas específicas. Um ambiente virtual pode modelar a complexidade e a incerteza de se trabalhar no mundo real (presencial físico). Ajuda os alunos, por exemplo, a desenvolver a capacidade de resolver problemas de alto nível. Podem também realizar tarefas autênticas com colaboradores em organizações, conhecer pessoas de diferentes culturas e usar uma variedade de ferramentas para coletar informações e resolver problemas. (HAYCOCK e KEMP, 2008).

Diante do contexto apresentado e dos objetivos específicos estabelecidos, são consideradas contribuições de ordem teórica, metodológica e prática para o estudo. As contribuições de ordem teórica referem-se a construção de um referencial teórico envolvendo as principais questões relacionadas a competências individuais, competências interculturais e MDV3D. Além disso, o estabelecimento de definição própria para o conceito de competência intercultural.

Para as contribuições metodológicas destaca-se o uso do método de pesquisa *Design Research* para contextos de estudos tecnológicos digitais e educacionais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*. Ao empregá-lo, percebeu-se o seu potencial por ser fundamentada tanto na teoria quanto no contexto real de estudo, procurando solucionar problemas reais, através de uma sequência de etapas pré-estabelecidas. Esta metodologia é integradora, flexível e permite intervenções, mudanças e melhorias ao longo do processo de construção do artefato, bem como a sua avaliação.

Quanto às contribuições de ordem prática destacam-se o desenvolvimento e a aplicação de uma método de capacitação para o desenvolvimento de competências intercultuais, com o uso de MDV3D, no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*; além da aplicação dos conceitos de competência intercultual e seus atributos.

A partir dos resultados da pesquisa, acredita-se que instituições educacionais de diferentes níveis de ensino, alunos e educadores de diversas áreas de ensino, gestores educacionais nacionais, gestores de educação internacional, escolas de intercâmbio e grupos de pesquisa acadêmica com participantes em diferentes regiões geográficas podem beneficiar-se, visto que houve uma aplicação prática no ambiente digital virtual, como um recurso para o desenvolvimento de competências interculturais no contexto acadêmico, colaborando para a formação do aluno e dos professores.

Acredita-se também que os resultados da pesquisa podem instigar gestores e executivos de empresas nacionais e internacionais, que trabalham com equipes multiculturais em projetos de pesquisa e desenvolvimento, negócios internacionais, gestão internacional de recursos humanos e mobilidade global de pessoas, por exemplo, a conhecer a tecnologia de MDV3D e adaptar o método de capacitação criado à sua realidade organizacional, para colaborar na formação e contato intercultural dos profissionais.

Ressalta-se que a escolha do MVD3D *Second Life*[4] para a construção do artefato, deve-se a utilização gratuita pelo usuário final e acesso livre do *software* por pessoas físicas, pelo fato da Unisinos possuir uma ilha – a Ilha Unisinos – neste metaverso e também ter uma trajetória de pesquisa na área de Educação Digital, através do Programa de Pós-Graduação em Educação; além de possibilitar a interação em diversos ambientes já existentes, ser utilizados por instituições reconhecidas para modalidades de capacitação de ensino e de aprendizagem, e oferecer recursos não disponíveis no mundo presencial físico.

As instituições educacionais estão investindo na exploração das possibilidades de MDV3D para o ensino e a pesquisa, no entanto, poucos estudos tem sido direcionados a documentar as atuais práticas e usos dessa tecnologia digital emergente. Um estudo publicado verificou a presença virtual de 170 instituições de ensino credenciadas no MDV3D *Second Life*. (JENNINGS e COLLINS, 2007). Um outro estudo recente, publicado pelo grupo de pesquisa METARIO da UNISINOS, apresenta a exploração de MDV3D no ensino de gestão. Foram pesquisadas as instituições de ensino cadastradas no diretório do *Second Life* e os resultados revelaram que 31% das instituições respondentes (48 no total) o usam no ensino de gestão, a maioria em cursos de graduação. (SACCOL et al., 2012).

Por fim, para atender os objetivos propostos e responder a questão de pesquisa, o trabalho encontra-se assim estruturado: capítulo 2, a seguir, no qual apresenta-se o referencial teórico, abrangendo os temas competência individual, competência intercultural e MDV3D. No capítulo 3, são apresentados a metodologia da pesquisa, organizados conforme as etapas da *Design Research*. O capítulo 4 compreende a apresentação e análise dos dados. No capítulo 5 são discutidos os resultados analisados, o capítulo 6 apresenta as considerações finais do estudo, seguido das referências, apêndices e anexos.

[4] Cabe comentar que para empresas e Universidades o acesso ao *software* não é gratuito.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção apresentam-se os principais temas a serem abordados para a fundamentação teórica deste estudo, como: competências, competência intercultural e MDV3D. Portanto, tem como finalidade a construção de uma base teórica, com os principais conceitos, para dar suporte e gerar subsídios ao desenvolvimento e testagem do método (artefato) no MDV3D, a partir da experiência prática de desenvolvimento de competências interculturais.

2.1 COMPETÊNCIAS

Inicialmente, cabe comentar que não há um conceito único para o termo competências. De acordo com a área de conhecimento surgem diferentes conceitos e definições. Bitencourt (2004, p. 134) observa que “apesar de a noção de competência não ser um termo novo, existe uma diversidade de conceitos, implicações e mesmo noções distintas de competência que causam muitas dúvidas em relação à sua compreensão e aplicabilidade”.

Segundo Ruas (2005), um dos primeiros pontos de controvérsia da noção de competências é o que trata do limite entre as expressões capacidades e competências. A competência é resultado de um processo de desenvolvimento de capacidades sob a forma de *conhecimentos*. Ao mesmo tempo, o desenvolvimento da competência dependerá de certas *habilidades* do indivíduo, que ainda vão depender de suas capacidades do tipo *atitudinais*.

A combinação e a mobilização dessas capacidades com a finalidade de cumprir uma demanda específica é que permitirá o exercício da competência. O desenvolvimento da competência de uma pessoa sustenta-se numa determinada combinação de capacidades associadas a conhecimentos, habilidades e atitudes. Assim, constata-se que toda a competência é fundamentada em um conjunto de capacidades. Essas capacidades assumem a condição de competência apenas no momento em que são mobilizadas para a realização de uma ação específica. É através do resultado da ação que a competência é reconhecida ou não. Em termos de consolidação da competência, ao cumprir adequadamente a demanda específica, a pessoa estará legitimando o domínio da(s) capacidade(s) em determinado contexto. (RUAS, 2005).

Fleury e Fleury (2001) argumentam que o tema competência foi incluído na pauta das discussões acadêmicas e empresariais, associado a diferentes instâncias de compreensão: (a) no nível da pessoa (a competência do indivíduo), (b) das organizações (as *core competences*) e (c) dos países (sistemas educacionais e formação de competências).

A proposta baseada na gestão estratégica de competências, de acordo com Bitencourt (2004), visa a aproximar os objetivos organizacionais e os pessoais (profissionais). No nível organizacional incluem-se as *core competences* ou as competências essenciais da organização que são responsáveis pela atuação da empresa no mercado, estimulando a construção de um diferencial competitivo baseado na(s) especialidade(s) e especificidade(s) de cada organização. Já no nível de competências das pessoas, tem-se a necessidade de formar e valorizar o profissional que possa oferecer respostas mais rápidas às demandas do mercado e da empresa, que tenha uma postura aberta à inovação, perfil criativo e flexível, que esteja preparado para trabalhar e estimular o desenvolvimento das outras pessoas com quem trabalha.

Segundo Zabala e Arnau (2010), o termo competência surgiu no início da década de 1970, no âmbito empresarial, para designar o que caracteriza uma pessoa capaz de realizar determinada tarefa real de forma eficiente. Desde então, os autores comentam que o termo se estendeu de forma generalizada, de modo que, atualmente, a maioria das propostas de desenvolvimento e formação profissional estão estruturadas em torno de competências.

Em consequência disso, essas ideias começaram a ser utilizadas no sistema escolar, inicialmente nos estudos de formação profissional, para, em seguida, se estender as demais etapas e níveis educacionais: tenta-se identificar as competências básicas do ensino; avaliações com base no domínio de competências são realizadas; nas universidades são elaborados estudos com base em competências, e de forma cada vez mais generalizada, os currículos oficiais de muitos países são reescritos em função do desenvolvimento de competências. (ZABALA e ARNAU, 2010).

Considerando “as mudanças no cenário competitivo e a necessidade constante de capacitação, a questão das competências vêm despertando o interesse tanto na área acadêmica como gerencial”. Assim, “trata-se de uma alternativa de formação e desenvolvimento que parece responder melhor às novas demandas organizacionais que as tradicionais formas de treinamento”. (BITENCOURT, 2004, p. 133).

Neste contexto, Ruas (2005) apresenta algumas referências preliminares sobre a noção de competência em situações organizacionais que envolvem as capacidades, competências e resultados desejados:

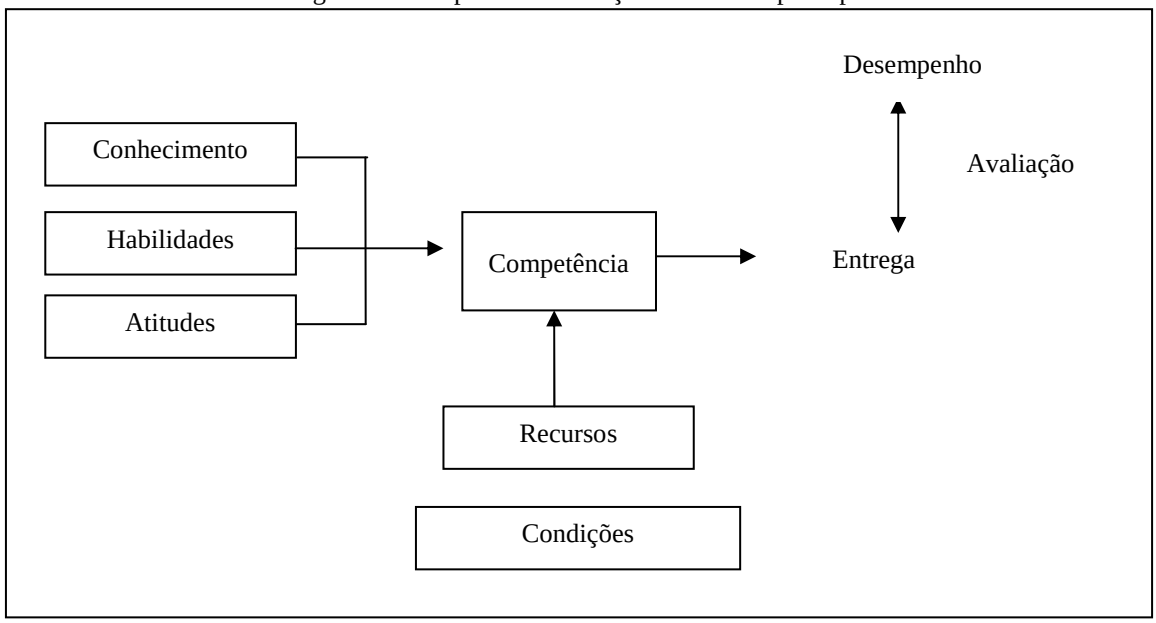
a) As *capacidades* podem ser entendidas como potenciais de competências que estão disponíveis para serem mobilizados numa situação específica. Esses potenciais - conhecimentos, habilidades e atitudes passíveis de desenvolvimento - teriam sido desenvolvidos em circunstâncias anteriores, em processos de formação e/ou treinamentos específicos ou durante as próprias práticas de trabalho. Observa-se que as capacidades (elementos intangíveis) podem estar associadas a outros tipos de recurso, como instrumentos e equipamentos, sistemas de informações, instalações diversas, etc., neste caso, sob a forma de recursos tangíveis.

b) As *competências* são entendidas como a ação que combina e mobiliza as capacidades e os recursos tangíveis (quando for o caso) em um contexto específico.

c) Sobre *resultados desejados*, a mobilização das capacidades e recursos e, portanto, o exercício da competência estará sujeita aos resultados desejados e às condições do contexto. A seleção e a combinação das capacidades que serão mobilizadas sob a forma de competência são diretamente dependentes do resultado que se pretende obter com essa ação.

As referências apresentadas por Ruas (2005) permitem articular adequadamente a relação entre as noções de competência e capacidade, observar que a mobilização das capacidades no exercício da competência pode associar-se a outros tipos de recursos tangíveis (instrumentos, sistemas, equipamentos, etc.) e que a efetividade da competência está sujeita aos resultados desejados, bem como aos critérios de reconhecimento e legitimação. A efetividade e a legitimação de uma competência só ocorrem através de uma ou mais ações em situação real de trabalho, ou seja, em condições específicas do ambiente de trabalho. A Figura 1 sintetiza essas relações:

Figura 1 - Competências em ação: elementos principais



Fonte: Adaptado de Ruas (2005)

Nesta subseção, primeiramente, foram apresentadas algumas noções e considerações sobre o termo competências relacionadas ao entendimento do presente estudo. Contudo, no decorrer desta abordagem, para atender aos objetivos propostos da pesquisa, ressalta-se que, a seguir, esta será direcionada ao conceito de competências individuais.

2.1.1 A Dimensão da Competência Individual no contexto profissional e educacional

Considerando para este estudo a perspectiva do conceito de competência individual, Ruas (2005) afirma que esta é a dimensão mais conhecida e difundida de competência, visto que se confunde com noções similares (como a de qualificação, atribuições, responsabilidade, por exemplo), que pretendem contextualizar e caracterizar o trabalho.

Segundo Ruas (2005), no debate sobre a noção de competências individuais há de um lado uma corrente de especialistas anglo-saxões adotando uma abordagem mais pragmática em suas formas de classificação, e partindo de uma influência mais visível do conceito de qualificação e, de outro, os representantes da escola francesa, que ampliam as perspectivas do conceito a partir da integração de elementos da sociologia e da economia do trabalho. Ruas (2005) entende que é na escola francesa onde são desenvolvidas as principais contribuições à noção de competência individual; porém, não se resume a um estado de formação educacional

ou profissional, tampouco a um conjunto de conhecimentos adquiridos ou de capacidades aprendidas.

A competência "requer uma instrumentalização em saberes e capacidades, mas não se reduz a essa instrumentalização. Pode ser um recurso incorporado (saberes, habilidades) e um recurso objetivado (máquinas, documentos, bancos de dados)", sendo esses os recursos que o profissional mobiliza. Ou seja, a competência "emerge na junção de um saber e de um contexto" a partir da mobilização e aplicação de conhecimentos e capacidades numa determinada situação em que os recursos e as condições e/ou limitações devem ser considerados. (BOTERF, 2003, p. 48 e 49).

Segundo Ruas (2005), capacidade é tudo o que se desenvolve e explora sob a forma de potencial e que é mobilizado numa ação a qual associamos à noção de competências. Ou seja, não se trata em considerar as pessoas competentes, mas sim suas ações. As capacidades são, geralmente, compostas por conhecimentos, habilidades e atitudes. Assim como Boterf (2003), Ruas (2005) observa que além das capacidades, algumas ações vão requerer outros recursos do tipo instrumentos, sistemas ou equipamentos.

Boterf (2003) afirma que o profissional reconhecido como competente é aquele que sabe agir com competência. Existe, portanto, a necessidade de separar o conjunto dos recursos e a ação que mobiliza tais recursos. O conjunto é duplo, isto é: o conjunto incorporado à pessoa (conhecimentos, habilidades, qualidade, experiências, capacidades cognitivas, recursos emocionais, etc) e o conjunto de seu meio (bancos de dados, redes de especialistas, redes documentares, etc.).

As competências produzidas por meio dos recursos convertem-se em atividades e condutas profissionais adaptadas a contextos singulares; assim, o saber agir deve ser distinguido do saber-fazer. Geralmente, as competências são reconhecidas por meio de saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber ser (atitudes). (BOTERF, 2003).

Perrenoud (1999) define competência como uma capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles, colocando em ação e em sinergia vários recursos cognitivos complementares. Para Boterf (2003), a competência do indivíduo é reconhecida pela inteligência prática das situações, por sua capacidade não somente de fazer, mas de compreender.

Segundo Boterf (2003), a competência dos profissionais deve estar relacionada a saber administrar uma situação profissional complexa, como:

- Saber agir com pertinência – o profissional deve saber agir e executar o que foi solicitado. Diante dos imprevistos, contingências e complexidade deve saber tomar iniciativas e decisões, negociar e arbitrar, fazer escolhas, assumir riscos, reagir a contingências, panes ou avarias, inovar no dia-a-dia e assumir responsabilidades. Deve estar preparado para solucionar os problemas, bem como antecipá-los.
- Saber mobilizar saberes e conhecimentos em um contexto profissional – o profissional deve saber mobilizar os conhecimentos e habilidades que possui; além de mobilizar os recursos de suas redes profissionais.
- Saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos – o profissional constrói sua competência ou suas competências a partir de recursos possíveis (capacidades, conhecimentos, habilidades, etc.), mas sua competência não se reduz apenas à aplicação desses possíveis. Portanto, o saber mobilizar passa pelo saber combinar e pelo saber transformar.
- Saber transpor – o profissional não deve limitar-se à execução idêntica de tarefas únicas e repetitivas, ele deve ter a capacidade de aprender e de se adaptar. Além disso, deve ter condições de resolver problemas e enfrentar situações novas com base em conhecimentos e habilidades adquiridas e executadas em contextos distintos.
- Saber aprender e aprender a aprender – o profissional sabe tirar as lições da experiência, ele sabe transformar sua ação em experiência e não se contenta em fazer e agir. Ele faz de sua prática profissional uma oportunidade de criação de saber.
- Saber envolver-se – o profissional precisa querer agir para poder e saber agir.

Conforme observa Boterf (2003, p. 49), “a competência não se exprime pela ação, mas se realiza na ação”. O autor ainda comenta que “há sempre um contexto de uso da competência”. Portanto, um “conjunto de saberes ou habilidades não forma uma competência”. Assim, “o profissionalismo se desenvolve em uma prática de trabalho. A competência emerge na junção de um saber e de um contexto”.

Zarifian (2001, p. 66) propõe uma definição de competência fundamentalmente baseada na mudança de comportamento social dos seres humanos em relação ao trabalho e sua organização. O autor define que

> a competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando de sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la, validá-la e fazê-la evoluir.

A definição proposta por Zarifian (2001) mostra que a competência está relacionada a competência de um indivíduo (e não a qualificação de um emprego) e se manifesta e é avaliada quando de sua utilização em situação profissional (na relação prática do indivíduo com a situação profissional, logo, a maneira como ele enfrenta essa situação está no centro da competência).

Zarifian (2001), seguindo a mesma linha de pensamento de Boterf (2003), ressalta que a competência se revela nas ações, ou seja, a competência só se manifesta na atividade prática, e é dessa atividade que poderá decorrer a avaliação das competências nela utilizadas.

Neste sentido, observa-se que, atualmente, o conceito de competências está relacionado à busca de resultados. Entretanto, conforme Ruas (2005), a noção de competência não deve ser confundida com a de desempenho; pois, a competência pode ser caracterizada como uma maneira de atingir o desempenho esperado, mas não se confunde com ele.

Para Dutra et al. (2000, p. 164) a competência é definida como a "capacidade de a pessoa gerar resultados dentro dos objetivos estratégicos e organizacionais da empresa, traduzindo-se pelo mapeamento do resultado esperado (*output*) e do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para o seu atingimento (*input*)".

Ruas (2005) ainda observa que a competência só pode ser reconhecida através de uma ação concreta na situação real de trabalho e na relação com um desempenho esperado. O autor comenta que nenhuma ação pode ser considerada competente com base em experiência passada. Essa nova perspectiva tem contribuído para que se repense o que é efetivamente relevante para 'fazer acontecer' uma atividade ou atingir um resultado. A partir dessa perspectiva, alguns atributos atitudinais que causam impacto direto no 'fazer acontecer', como disponibilidade, desejo, compartilhamento, passam a ser tão ou mais valorizados do que

atributos mais tradicionais associados ao *curriculum vitae* (conhecimentos e experiências específicas).

Dutra (2007) destaca que não se pode pensar em competências individuais de forma genérica e sim atreladas às competências essenciais da organização (que são fundamentais para a sobrevivência da organização e centrais em sua estratégia). Então, considerando a busca de resultados importante para a organização e para o própria indivíduo, Dutra (2007) sugere que a competência seja considerada como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para que a pessoa desenvolva suas atribuições e responsabilidades e, também, como a capacidade de entrega das pessoas em relação à organização. A entrega refere-se a capacidade do indivíduo em gerar os resultados esperados pela empresa.

Um aspecto fundamental para o desenvolvimento de competências, segundo Bitencourt (2004, p. 135), refere-se à apropriação do conhecimento (saber) em ações de trabalho (saber agir). A autora destaca que "é nesse momento que o desenvolvimento de competências agregam valor às atividades e à organização. Isto é, o conhecimento, se não for incorporado às atitudes e manifestar-se por meio de ações ou práticas no trabalho, não trará benefícios à organização nem estimulará o desenvolvimento das pessoas". A ideia básica de relacionar o conhecimento às práticas organizacionais refere-se ao aprender a aprender.

De acordo com Bittencourt (2004), a abordagem sobre competências não deve se centralizar somente na definição dos atributos de competência (conceitos), mas na sua aplicação (práticas). Neste sentido, Sandberg (2000) critica o conceito tradicional de competências como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes utilizados para executar uma determinada atividade, ou seja, aquisição de atributos (abordagem racionalista); pois, aqueles que executam a atividade particular mais competente do que os outros são considerados como possuindo um conjunto superior de atributos.

Para Sandberg (2000), o desenvolvimento de competências deve ser compreendido com base nas práticas organizacionais nas quais o trabalho assume significado para os indivíduos em suas experiências e vivências (abordagem interpretativista). Segundo Bitencourt (2004), então, a questão se refere não apenas ao que constitui competências, mas também à forma como as competências são desenvolvidas.

Resumidamente, Sandberg (2000) propõe a compreensão do significado do trabalho para a definição de competências. O desenvolvimento do conjunto de conhecimentos e habilidades envolve a mudança na compreensão do trabalho. Para a definição da visão de

competências parte-se da compreensão ou da forma como os gestores enxergam as competências. Portanto, um entendimento compartilhado é construído sobre as atividades em curso. Nesse contexto, as competências se desenvolvem por meio da interação e da cooperação entre as pessoas no ambiente de trabalho. Dessa forma, a maneira particular de conceber o trabalho delimita certos atributos como essenciais e os organiza em uma estrutura distinta de competência no trabalho.

Complementando os autores citados acima no sentido de ressaltar a importância do contexto e da ação do indivíduo, apresenta-se a definição do conceito de competência proposta no documento *The Definition and Selection of Competencies: Theorical and Conceptual Foundations* - DeSeCo - da OCDE (2005), o qual afirma que a competência é mais do que conhecimentos e habilidades; pois, envolve a capacidade de atender demandas complexas, através da elaboração e mobilização de recursos psicossociais (incluindo habilidades e atitudes) em um contexto particular.

Conforme o documento, a globalização e a modernização estão criando um mundo cada vez mais diversificado e interligado, com o enfrentamento de desafios coletivos e sociais. Neste contexto, as competências que os indivíduos necessitam para atingir seus objetivos tornam-se mais complexas, exigindo mais do que o domínio de certas habilidades estritamente definidas.

Considerando o enfoque do presente estudo quanto às competências individuais no âmbito acadêmico, verifica-se a necessidade de apresentar um conceito de competência que possa ser aplicado à educação. Zabala e Arnau (2010) observaram, ao analisar diferentes definições sobre competência, que os componentes das competências centram-se geralmente em três grandes campos relacionados ao campo do *saber*, do *ser* e do *saber fazer*, de tal modo que nos dois primeiros se utilizam, na maioria dos casos, os termos 'conhecimentos' e 'atitudes', respectivamente. Já no campo *saber fazer* podem ser situadas desde habilidades muito simples até estratégias muito complexas. Entretanto,

> se aceitamos que tudo o que se pode aprender está situado em alguma dessas três categorias, parece oportuno, pela firmeza existente no âmbito educacional e, o mais importante, pelas características singulares e específicas que cada uma delas tem no processo de ensino-aprendizagem, chegar ao consenso geral de situar qualquer objeto suscetível à aprendizagem, em algum desses três compartimentos, utilizando, por sua vez, os termos correntes. De maneira que qualquer conteúdo de aprendizagem ou é *conceitual* (saber), ou é *procedimental* (saber fazer), ou é *atitudinal* (ser). (ZABALA e ARNAU, 2010, p. 36).

Neste sentido, a competência, no âmbito educacional, segundo Zabala e Arnau (2010, p. 37), deve identificar o que qualquer pessoa necessita para responder aos problemas aos quais se deparará ao longo da vida. Portanto, competência "consistirá na intervenção eficaz nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais se mobilizam componentes atitudinais, procedimentais e conceituais de maneira inter-relacionada". Sendo assim, "a competência necessita ser demonstrada em uma situação real. Ser competente é, ao agir, mobilizar, de forma integrada, conhecimentos e atitudes mediante uma situação-problema, de forma que a situação seja resolvida com eficácia" (p. 40).

Em suma, segundo Zabala e Arnau (2010),

- as competências são ações eficazes diante de situações e problemas de diferentes origens, que obrigam a utilizar os recursos dos quais se dispõe.
- para responder aos problemas que as situações apresentam, é necessário estar disposto a resolvê-los com atitudes determinadas.
- uma vez mostrados a disposição e o sentido para a resolução dos problemas propostos, com atitudes determinadas, é necessário dominar os procedimentos, e as habilidades que a ação que se deve realizar exige.
- para que as habilidades deem resultados, devem ser realizadas sobre objetos de conhecimento, ou seja, conceitos e sistemas conceituais.
- o processo desse ser realizado de forma inter-relacionada: a ação implica integração de atitudes, procedimentos e conhecimentos.

A abordagem que enfatiza a dinâmica de aprendizagem, que é essencial no procedimento de competência proposta por Zarifian (2001, p. 72), sugere que a competência é "um entendimento prático de situações que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma na medida em que aumenta a diversidade das situações".

Uma definição de competências direcionada ao âmbito organizacional que vale como reflexão para o âmbito educacional é a proposta por Bitencourt (2001, p. 230), em que a autora entende competências como um

> processo contínuo e articulado de formação e desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes onde o indivíduo é responsável pela construção e consolidação de suas competências (autodesenvolvimento) a partir da interação com outras pessoas no ambiente de trabalho, familiar e/ou em grupos sociais (escopo ampliado),

> tendo em vista o aprimoramento de sua capacitação, podendo, dessa forma, adicionar valor às atividades da organização, da sociedade e a si próprio.

Conforme Bitencourt (2001), a definição proposta refere-se à questão processual e contextual em que a articulação e a interação são aspectos fundamentais para o indivíduo, organização e sociedade, e tem uma abordagem dinâmica que privilegia a análise de competências a partir da definição de noção e seleção de atributos e competência, desenvolvimento e formação, acompanhamento e avaliação.

Quanto à forma de considerar ou avaliar as atuações do indivíduo, Zabala e Arnau (2010) asseguram que esta se centrará em um contínuo entre a atuação menos competente e a mais competente (entendida como a que consegue a eficácia ótima diante da situação-problema). Para os autores, as razões são diversas. Algumas podem ser resultado de alguns dos componentes da competência (conhecimentos, procedimentos ou atitudes), não terem sido aprendidos de forma excelente, a pessoa tem problemas para integrar todos os componentes de forma adequada, ou pode se dever a dificuldades na transferência para o contexto no qual deve ser aplicada.

Para Zabala e Arnau (2010, p. 41) é importante salientar que

> o termo competência não indica tanto o que alguém possui quanto o modo como atua em situações reais para realizar tarefas de forma ideal. Não é possível afirmar que uma pessoa seja capaz de demonstrar certa competência até o momento em que aplica seus conhecimentos, suas habilidades e suas atitudes na situação adequada, resolvendo-a de forma eficaz. Por esse motivo, as competências têm implícito o elemento contextual, referido no momento de aplicar os saberes às tarefas que a pessoa deve desempenhar.

No entanto, segundo Zabala e Arnau (2010, p. 41), como cada situação é única e diferente das demais, por mais elementos que sejam compartilhados, é possível que uma pessoa demonstre algumas competências em determinadas situações e não em outras. Portanto, "as pessoas não são competentes, mas sim demonstram em cada situação um maior ou menor grau de competência".

Com base nos principais estudiosos sobre o conceito de competências, apresenta-se no Quadro 1 uma síntese com os principais construtos, definições e abordagens que ilustram o conceito de competências individuais para este estudo.

Quadro 1 - Síntese com os principais construtos, definições e abordagens sobre competências e aspectos importantes para o estudo

Autor	Construtos, definições e abordagens sobre competências	Aspectos importantes para o estudo *
Ruas (2005)	O desenvolvimento da competência de uma pessoa sustenta-se numa determinada combinação de capacidades associadas a conhecimentos, habilidades e atitudes. As competências são entendidas como a ação que combina e mobiliza as capacidades e os recursos tangíveis (quando for o caso).	Ação, mobilização e resultados.
Fleury e Fleury (2001)	A competência não se limita a um estoque de conhecimentos teóricos e empíricos detido pelo indivíduo, nem se encontra encapsulada na tarefa. As competências são sempre contextualizadas.	Ação e contexto.
Boterf (2003)	A competência emerge na junção de um saber e de um contexto a partir da mobilização e aplicação de conhecimentos e capacidades numa determinada situação.	Ação, mobilização e contexto.
Perrenoud (1999)	A competência é uma capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiado em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles, colocando em ação e em sinergia vários recursos cognitivos complementares.	Formação e ação.
Zarifian (2001)	A competência se revela nas ações, ou seja, só se manifesta na atividade pratica, e é dessa atividade que poderá decorrer a avaliação das competências nela utilizadas.	Ação, avaliação e resultados.
Dutra (2007)	Considera a competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para o desenvolvimento das atribuições e responsabilidades do indivíduo bem como a capacidade de entrega deste em relação à organização. A entrega refere-se a capacidade do indivíduo em gerar resultados esperados pela empresa.	Formação e resultados.
Bitencourt (2004)	O conhecimento, se não for incorporado às atitudes e manifestar-se por meio de ações ou práticas no trabalho, não trará benefícios à organização nem estimulará o desenvolvimento das pessoas. A abordagem sobre competências não deve se centralizar somente na definição dos atributos de competência (conceitos), mas na sua aplicação (práticas).	Ação e resultados.
Sandberg (2000)	O desenvolvimento de competências deve ser compreendido com base nas práticas organizacionais, nas quais o trabalho assume significado para os indivíduos em suas experiências e vivencias (abordagem interpretativista). As competências se desenvolvem por meio da interação e da cooperação entre as pessoas no ambiente de trabalho.	Formação e interação.
DeSeCo (2005)	A competência envolve a capacidade de atender demandas complexas através da elaboração e mobilização de recursos psicossociais (incluindo habilidades e atitudes) em um contexto particular.	Ação, mobilização e contexto.
Zabala e Arnau (2010)	A competência necessita ser demonstrada em uma situação real. Ser competente é, ao agir, mobilizar, de forma integrada, conhecimentos e atitudes mediante uma situação-problema, de forma que a situação seja resolvida com eficácia.	Ação, mobilização, contexto e resultados.

Fonte: Elaborado pela autora

Nota: * No item aspectos relevantes para o estudo, consideram-se os conceitos apresentados na obra referida do autor correspondente e o estudo sobre competências (tese de doutorado) realizado por Bitencourt (2001).

Considerando que a competência envolve conhecimentos inter-relacionados a habilidades e atitudes (ZABALA e ARNAU, 2010) e, para que ocorra o seu desenvolvimento, se realiza na ação do indivíduo, mediante um contexto específico (BOTERF, 2003); assim, neste estudo adotar-se-á a seguinte definição de competência:

A competência consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais mobilizam componentes atitudinais (ser), procedimentais (saber fazer) e conceituais (saber) de maneira inter-relacionada. Portanto, a competência necessita ser demonstrada em uma situação real; pois, ser competente é, ao agir, mobilizar, de forma integrada, conhecimentos, habilidades e atitudes mediante uma situação-problema, de forma que a situação seja resolvida com eficácia. (ZABALA e ARNAU, 2010).

A seguir, na próxima seção, apresenta-se o conceito de competência numa perspectiva intercultural, articulando-a com elementos do contexto para o desenvolvimento de competências interculturais.

2.2 COMPETÊNCIA INTERCULTURAL (CI)

O interesse pelo tema intercultural aumentou consideravelmente nos últimos anos, com as instituições de ensino buscando formas de preparar os estudantes para o mundo globalizado - seja por meio de estudos no exterior, trabalhos comunitários, currículo integrado ou atividades extras. O desenvolvimento de competências interculturais é importante para experiências de educação com os estudantes. Porém, apesar de alguns anos de trabalhos acadêmicos sobre o significado da competência intercultural, ainda não houve consenso sobre sua definição. (DEARDORFF, 2008).

Em paralelo a essa questão, algumas terminologias gerais comuns começaram a surgir sobre o que constitui uma pessoa competente interculturalmente. Porém, para este termo, muitas vezes, falta especificidade. Embora existam algumas noções comuns sobre o conceito, há algumas distinções bastante sutis sobre o que constitui a competência intercultural. Portanto, isto revela uma grande complexidade para alcançar o senso comum entre os estudiosos da área sobre a natureza exata deste conceito. (DEARDORFF, 2004).

Antes de apresentar algumas definições sobre competência intercultural, cabe aqui comentar que examinando a terminologia sobre o termo, Deardorff (2004) verificou na

literatura algumas variações de perspectivas do conceito. A autora comenta que foram utilizados em diversas pesquisas como sinônimo de competência intercultural, os seguintes termos: adaptação intercultural (*cross-cultural adaptation*), sensibilidade intercultural (*intercultural sensitivity*), competência multicultural (*multicultural competence*), competência transcultural (*transcultural competence*), competência global (*global competence*), efetividade intercultural (*cross-cultural effectiveness*), competência internacional (*international competence*), literacia global (*global literacy*), cidadania global (*global citizenship*), competência cultural (*cultural competence*) e ajustamento intercultural (cross-*cultural adjustment*).

Fantini (2007) também apontou em seu estudo alguns termos alternativos encontrados na literatura sobre o termo competência intercultural. Para ilustrar a diversidade são apresentados os seguintes: comunicação transcultural (*transcultural communication*), comunicação intercultural (*cross-cultural communication*), conscientização intercultural (*cross-cultural awareness*), inteligência competitiva global (*global competitive intelligence*), competência global (*global competence*), adaptação intercultural (*cross-cultural adaptation*), competência internacional (*international competence*), comunicação internacional (*international communication*), interação intercultural (*intercultural interaction*), sensibilidade intercultural (*intercultural sensitivity*), comunicações efetivas inter-grupo (*effective inter-group communications*), sensibilidade cultural (*cultural sensitivity*), competência cultural (*cultural competence*), competência comunicativa (*communicative competence*), cooperação intercultural (*intecultural cooperation*), etnorelativismo (*ethnorelativity*), biculturalismo (*biculturalism*), multiculturalismo (*multiculturalism*), plurilinguismo (*plurilingualism*) e competência metafórica (*metaphoric competence*).

Segundo Fantini (2007), a diversidade de termos relacionados à noção de competência intercultural refere-se à perspectiva temática em que este é empregado. A maioria dos termos faz alusão a apenas aspectos limitados de um fenômeno mais complexo; assim, o autor comenta que para transcender a própria competência nativa e a visão de mundo e avançar em um outro sistema, em qualquer grau, requer o desenvolvimento simultâneo de competência intercultural, que resulta na produção de perspectivas únicas que surgem a partir da interação de dois (ou mais) sistemas. Para Kim e Ruben (1992) *apud* Deardorff (2004), o uso da expressão "intercultural" é preferível porque este termo não é limitado por todos os atributos culturais específicos.

Então, considerando os autores mencionados acima, para o estudo, justifica-se o emprego do termo "competência intercultural", visto que refere-se ao desenvolvimento de competências do indivíduo e sua relação quando em contato com outros membros em contextos culturais e linguísticos diferentes, onde ocorre um processo que permita interações e trocas eficazes e adequadas.

Deardorff (2004, 2006, 2008, 2009) com o objetivo de desenvolver uma definição consensual do termo competência intercultural elaborou um painel com 23 estudiosos interculturais internacionalmente conhecidos. Os especialistas participaram de um estudo Delphi iterativo através de *mail* eletrônico para estabelecer uma definição sobre o termo competência intercultural.

Segundo Deardorff (2004, 2006, 2008), competência intercultural é compreendida como a capacidade de comunicação eficaz e adequada em situações interculturais com base em conhecimento intercultural, habilidades e atitudes. O Quadro 2, a seguir, apresenta os atributos específicos que constituem o conceito de competência intercultural definidos entre os especialistas interculturais no estudo realizado pela autora.

Quadro 2 - Atributos da Competência Intercultural

ATRIBUTOS DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL
• Compreensão da visão de mundo dos outros.
• Auto-consciência cultural e capacidade de autoavaliação.
• Adaptabilidade – ajustamento ao novo ambiente cultural.
• Habilidades para ouvir e observar.
• Abertura geral para a aprendizagem intercultural e para pessoas de outras culturas.
• Capacidade de adaptação a diferentes estilos de comunicação e aprendizagem intercultural.
• Flexibilidade.
• Habilidades para analisar, interpretar e relacionar.
• Tolerância a ambiguidade relacionada.
• Sólido conhecimento e entendimento de cultura (a própria e a dos outros).
• Respeito a outras culturas.
• Empatia intercultural.
• Compreensão da importância da diversidade cultural.
• Compreensão do papel e do impacto da cultura e do impacto que envolve os contextos situacionais, sociais e históricos.
• Flexibilidade cognitiva – capacidade de mudança do estado ético (diversas culturas) para o êmico (cultura específica) e vice-versa.

continua

conclusão

- Competência sociolinguística (consciência da relação entre a linguagem e o significado no contexto da sociedade).
- Plena consciência (estado de atenção plena do contexto em que se está inserido).
- Evitar julgamentos.
- Curiosidade e descobertas.
- Aprendizagem através da interação.
- Visão etnorelativa *
- Conhecimento específico da cultura / entendimento das tradições da cultura anfitriã.

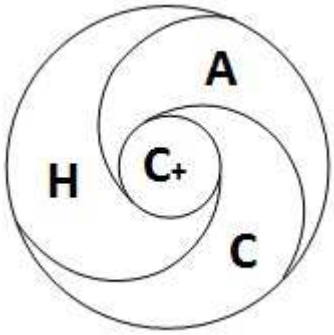
Fonte: Deardorff (2004, 2006, 2008, 2009)
Nota: * A experiência das próprias crenças e comportamentos é apenas uma organização da realidade entre muitas possibilidades viáveis (BENNETT, 2004).

A autora observa que os especialistas não chegaram a um consenso sobre o papel da linguagem na competência intercultural; pois, alguns consideraram que era um atributo essencial, enquanto outros não, alegando que uma pessoa pode ser fluente em um idioma mas ainda não ser competente interculturalmente. O estudo de Hunter et al. (2006) também apresentou que a linguagem e a aprendizagem de idiomas não são partes centrais para que um indivíduo se torne globalmente competente.

Conforme Fantini (2007, 2009), a competência intercultural é um conjunto de capacidades que são necessárias para realizar eficaz e adequadamente a interação com outras pessoas que são linguística e culturalmente diferentes de si mesmo. Os termos “eficaz” e “adequadamente” refletem tanto a perspectiva do “ético” quanto à do “êmico” – de si e do outro.

Complementando a definição acima, Fantini (2000, 2009) menciona quatro dimensões para a competência intercultural: conscientização, conhecimento, habilidade e atitude (C+CHA) (Figura 2). O autor comenta que conhecimentos e habilidades são habitualmente abordados em ambientes educacionais; como são quantificáveis podem ser facilmente avaliados (expressos em termos de graus ou números). Por outro lado, em uma situação intercultural, atitudes positivas e conscientização são importantes para o sucesso intercultural. A conscientização origina-se da aprendizagem em outras áreas. Com o passar do tempo melhora o seu desenvolvimento e tem papel de orientação na maioria dos modelos interculturais.

Figura 2 - Quatro dimensões para a competência



Fonte: Adaptado de Fantini (2000, 2009)

Fantini (2000) observa que o “como” e “em que grau” se trabalha o desenvolvimento da consciência, direta ou indiretamente, afeta a competência intercultural. O autor destaca a necessidade de explorar questões como: Qual o papel da consciência no processo educativo? Como se pode trabalhar uma maior sensibilização? Quais os tipos de atividades e experiências ajudam as pessoas a aumentar a percepção de si mesmos e a dos outros como seres culturais? E, como desafio, como se pode monitorar e avaliar o seu desenvolvimento?

Quanto aos atributos da competência intercultural Fantini (2000, 2007, 2009) menciona os seguintes: tolerância, flexibilidade, paciência, senso de humor, aprecia as diferenças, evita julgamentos, adaptabilidade, curiosidade, mente aberta, motivado, auto-suficiente, empatia, percepção clara de si mesmo, perceptivo e tolerância a ambiguidade.

Segundo Byram (2000), a competência intercultural envolve cinco elementos e seus respectivos atributos:

- Atitudes: curiosidade e abertura, boa vontade para afastar a descrença acerca de outras culturas e convicção sobre sua própria cultura.
- Conhecimento: dos grupos sociais, produtos e práticas do seu país e do país interlocutor, e do processo geral de interação individual e da sociedade.
- Habilidades de interpretação e de relacionamento: capacidade entender uma documentação ou um evento de outra cultura, explicá-los e relacioná-los a com os próprios documentos.
- Habilidades de descoberta e de interação: capacidade de adquirir novos conhecimentos de uma cultura e práticas culturais, e a capacidade de executar

conhecimentos, habilidades e atitudes conforme a limitação da comunicação em tempo real e a interação.

- Consciência cultural crítica / educação política: uma capacidade de avaliar criticamente e com base em perspectivas de critérios definidos, as práticas e os produtos da sua própria cultura, de outras culturas e países.

Uma pessoa com algum grau de competência intercultural é capaz de ver as relações entre culturas diferentes – tanto internas quanto externas de uma sociedade – e é capaz de mediar, que é interpretar cada um em termos do outro, ou seja, para si ou para outras pessoas. É também alguém que tem uma compreensão crítica ou analítica (de partes) da sua própria cultura e da dos outros, é consciente de sua própria perspectiva, de modo que seu pensamento é culturalmente determinado, ao invés de acreditar que sua compreensão e perspectiva são naturais. (BYRAM, 2000).

Aqui apresenta-se uma definição do termo em que Hunter et al. (2006) utilizam a expressão competência global, visto que tratam o conceito como uma maneira de incentivar e treinar as pessoas a interagir, e abrir-se a outras culturas. Os autores mencionam uma análise realizada a partir da técnica *Delphi* com 17 participantes, que representaram uma série de perspectivas, incluindo gestores de recursos humanos das principais corporações transnacionais, educadores seniores internacionais, funcionários das Nações Unidas, especialistas interculturais e oficiais de governos estrangeiros e formulou uma definição consensual sobre competência global. De acordo com o painel internacional de especialistas, uma definição operacional para o termo competência global é ter uma mente aberta enquanto estiver buscando entender as normas culturais e expectativas dos outros, aproveitando esse conhecimento adquirido para interagir, comunicar e trabalhar efetivamente em um ambiente externo.

Hunter (2004) destaca que o conceito de competência global envolve dimensões como conhecimento, habilidades, atitudes e experiências necessárias para tornar-se globalmente competente. Dentre os atributos desta competência, o autor menciona: empatia, adaptabilidade, diplomacia, competências linguísticas, atitudes positivas, estabilidade emocional e maturidade.

Uma abordagem comportamental para a medição da eficácia da comunicação intercultural proposta por Koester e Olebe (1988) é usada como a base teórica e metodológica para o desenvolvimento da Escala de Avaliação Comportamental para a Eficácia da

Comunicação Intercultural - BASIC (*Behavioral Assessment Scale for Intercultural Communication* (BASIC) *Effectiveness*) com base nos estudos de Ruben (1976) e seus colegas. Através desta proposta do instrumento de medição, Koester e Olebe (1988) indicam os seguintes atributos da competência intercultural: demonstração de respeito, postura de interação, orientação para o conhecimento, empatia, funções com tarefas associadas, funções relacionais, funções individualistas, gerenciamento de interações e tolerância a ambiguidade.

O modelo de competência intercultural proposto por Spitzberg (2009) é o modelo de competência relacional que incorpora os elementos de motivação, conhecimento, habilidades e critérios de resultado que envolvem pressupostos de que a competência é contextual e o comportamento é percebido por critérios de adequação e eficácia; além do modelo retratar o processo de interação diádica como uma função de motivação de dois indivíduos para se comunicar, conhecer a comunicação em dado contexto e habilidades para a implementação de suas motivações e conhecimentos.

O autor comenta que listas de atributos surgem para refletir sobre orientações úteis para a interação e adaptação competente. No Quadro 3 apresentam-se alguns fatores derivados empiricamente da competência intercultural mencionados por Spitzberg (2009), como atributos da competência intercultural observados na literatura.

Chen e Starosta (1996) *apud* Fritz, Mollenberg e Chen (2001) desenvolveram um modelo de competência intercultural que integra características de modelos de atitude intercultural e de habilidades comportamentais. De acordo com os autores, a competência intercultural é formada por três dimensões: conscientização intercultural, sensibilidade intercultural e habilidade/destreza intercultural e cada uma delas contém um conjunto de atributos, descritos a seguir:

- A conscientização intercultural é uma dimensão cognitiva da competência intercultural: refere-se a habilidade de uma pessoa em compreender similaridades e diferenças de outras culturas. Esta dimensão inclui dois atributos: auto-consciência e consciência cultural.
- A sensibilidade intercultural é a dimensão afetiva da competência intercultural: refere-se a vontade emocional de uma pessoa para o conhecimento, apreciação e aceitação de diferenças culturais. Esta dimensão inclui seis atributos: auto-estima, auto-monitoramento, empatia, mente aberta, evitar julgamentos e descontração social.

- A habilidade/destreza intercultural é a dimensão comportamental da competência intercultural: refere-se a habilidade individual de atingir objetivos comunicações na interação com pessoas de outras culturas. Esta dimensão inclui quatro atributos: habilidade de transmitir informações, auto-divulgação, flexibilidade comportamental e gerenciamento de interação.

O estudo de Ruben e Kealey (1979) explora a relação entre os comportamentos sociais e interpessoais e padrões de sucesso e fracasso na adaptação intercultural. Os autores mencionaram como sendo importantes para tal processo os seguintes atributos: respeito, postura de interação, orientação para o conhecimento, empatia, funções/papéis comportamentais, gerenciamento de interação e tolerância a ambiguidade.

Paige (1993) *apud* Deardorff (2004) usa o termo eficácia intercultural e concluiu que este é um fenômeno complexo influenciado por seis fatores e seus respectivos atributos, descritos a seguir:

- Conhecimento da cultura alvo.
- Qualidades pessoais (flexibilidade, tolerância a ambiguidade, senso de humor, abertura).
- Habilidades comportamentais (competência comunicativa).
- Auto-consciência (seus valores e crenças).
- Habilidades técnicas (a capacidade de realizar tarefas).
- Fatores situacionais (incluindo clareza de expectativas, pressões psicológicas, etc.)

Com base nos autores mencionados acima, no Quadro 3, apresentam-se os atributos da competência intercultural identificados na literatura pesquisada.

Quadro 3 - Atributos da Competência Intercultural identificados na literatura pesquisada

Deardorff (2004, 2006, 2008, 2009)	**Fantini (2000, 2007, 2009)**	**Byram (2000)**	**Hunter (2004)**	**Koester e Olebe (1988)**	**Spitzberg (2009)**	**Chen e Starosta (1996) *apud* Fritz, Mollenber e Chen (2001)**	**Ruben e Kealey (1979)**	**Paige (1993) *apud* Deardorff (2004)**
• Compreensão da visão de mundo dos outros. • Auto-consciência cultural e capacidade de autoavaliação. • Adaptabilidade – ajustamento ao novo ambiente cultural. • Habilidades para ouvir e observar. • Abertura geral para a aprendizagem intercultural e para pessoas de outras culturas. • Capacidade de adaptação a diferentes estilos de comunicação e aprendizagem intercultural. • Flexibilidade. • Habilidades para analisar, interpretar e relacionar.	• Tolerância • Flexibilidade • Paciência, • Senso de humor • Aprecia as diferenças • Evita julgamentos • Adaptabilidade • Curiosidade • Mente aberta • Motivação • Auto-suficiente • Empatia • Percepção clara de si mesmo • Perceptivo • Tolerância a ambiguidade • Proficiência linguística	• Curiosidade e abertura, boa vontade para afastar a descrença acerca de outras culturas e convicção sobre sua própria cultura. • Conhecimento dos grupos sociais, produtos e práticas do seu país e do país interlocutor, e do processo geral de interação individual e da sociedade • Capacidade para entender uma documentação ou um evento de outra cultura, explicá-los e relacioná-los com os próprios documentos • Capacidade de adquirir novos	• Empatia • Adaptabilidade • Diplomacia • Competências linguísticas • Atitudes positivas • Estabilidade emocional • Maturidade	• Demonstração de respeito • Postura de interação • Orientação para o conhecimento • Empatia • Funções com tarefas associadas • Funções relacionais • Funções individualistas • Gerenciamento de interações • Tolerância para a ambiguidade.	• Capacidade de se ajustar às diferentes culturas • Capacidade de lidar com diferentes sistemas sociais • Habilidade para lidar com o estresse psicológico • Capacidade para estabelecer relações interpessoais • Habilidade para facilitar a comunicação • Capacidade de entender os outros • Adaptável • Mediação (locus interno e eficácia / otimismo) • A consciência de si e da cultura • Consciência	• Auto-consciência • Consciência cultural • Auto estima • Auto-monitoramento • Empatia • Mente aberta • Evitar julgamentos • Descontração social • Habilidade de transmitir informações • auto-divulgação, • flexibilidade comportamental • Gerenciamento de interações	• Respeito • Postura de interação • Orientação para o conhecimento • Empatia • Funções / papéis comportamentais • Gerenciamento de interação • Tolerância a ambiguidade.	• Conhecimento da cultura alvo • Qualidades pessoais (flexibilidade, tolerância a ambiguidade, senso de humor, abertura • Habilidades comportamentais (competência comunicativa) • Auto-consciência (seus valores e crenças) • Habilidades técnicas (a capacidade de realizar tarefas) • Fatores situacionais (incluindo clareza de expectativas, pressões psicológicas, etc.)

continua

continuação

• Tolerância a ambiguidade relacionada. • Sólido conhecimento e entendimento de cultura (a própria e a dos outros). • Respeito a outras culturas. • Empatia intercultural. • Compreensão da importância da diversidade cultural. • Compreensão do papel e do impacto da cultura e do impacto que envolve os contextos situacionais, sociais e históricos. • Flexibilidade cognitiva – capacidade de mudança do estado ético (diversas culturas) para o êmico (cultura específica) e vice-versa. • Competência sociolinguística (consciência da relação entre a		conhecimentos de uma cultura e práticas culturais, e a capacidade de executar conhecimentos, habilidades e atitudes conforme a limitação da comunicação em tempo real e a interação. • Capacidade de avaliar criticamente e com base em perspectivas de critérios definidos, as práticas e os produtos da sua própria cultura, de outras culturas e países.			das implicações das diferenças culturais • Prudência • Carisma • Competência de comunicação (capacidade de se comunicar) • Eficácia da comunicação • Funções comunicativas • Controle de responsabilidade • Comportamentos de gestão coloquiais • Cooperação • Empatia cultural • Interação cultural • Demanda (orientação de longo prazo) • Ansiedade dependente • Diferenciação Empatia / Eficácia • Familiaridade			

continuação

continuação

linguagem e o significado no contexto da sociedade). • Plena consciência (estado de atenção plena do contexto em que se está inserido). • Evitar julgamentos. • Curiosidade e descobertas. • Aprendizagem através da interação. • Visão etnorelativa * • Conhecimento específico da cultura / entendimento das tradições da cultura anfitriã.					nas relações interpessoais • Franqueza • Competência geral como professor (tarefa) • Orientação de futuro intelectualizada • Envolvimento de interação • Flexibilidade interpessoal • Harmonia interpessoal • Interesse interpessoal • Maturidade sensitiva interpessoal • Capacidade gerencial • Não-etnocêntrico • Comportamentos não-verbais • Ajustamento Pessoal / Familiar • Liderança de opinião • Rigidez (persistência			

continuação

					de tarefas) • Realização da tarefa • Busca de identidade auto-realizadora • Auto-confiança / Iniciativa • Auto-consciência • Auto-revelação • Auto-suficiente convencionalmente • Ajustamento social • Força da personalidade • Comportamentos verbais			

Fonte: Elaborado pela autora

Nota: * A experiência das próprias crenças e comportamentos é apenas uma organização da realidade entre muitas possibilidades viáveis (BENNETT, 2004).

2.2.1 Definição do Conceito de Competência Intercultural e o Modelo proposto por Deardorff

Considerando a complexidade do conceito de competência intercultural e os diversos atributos relacionados, elaborou-se uma definição do termo e optou-se por adotar o modelo proposto por Deardorff (2004, 2006, 2008, 2009).

Definição de Competência Intercultural

Apresentam-se, a seguir, três definições sobre o conceito de competência intercultural que estão relacionadas ao contexto do desenvolvimento deste estudo:

Competência intercultural é a capacidade de comunicação eficaz e adequada em situações interculturais com base em conhecimento intercultural, habilidades e atitudes. (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).

A competência intercultural é um conjunto de capacidades que são necessárias para realizar eficaz e adequadamente a interação com outras pessoas que são linguística e culturalmente diferentes de si mesmo. Os termos “eficaz” e “adequadamente” refletem tanto a perspectiva do “ético” quanto à do “êmico” – de si e do outro. (FANTINI, 2009).

Competência intercultural é a capacidade de comunicar-se com êxito e a colaboração eficaz com pessoas de outras culturas através do reconhecimento (conscientização) das diferenças e do respeito de outros pontos de vista. (TROMPENAARS e WOOLLIAMS, 2009).

Então, com base nos autores acima, esta pesquisa adota a seguinte definição de competência intercultural:

A competência intercultural é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada, em um contexto intercultural (no qual ele está em contato com outra(s) cultura(s) diferente(s) da sua), permitem que ele interaja e colabore eficaz e adequadamente com os membros da(s) outra(s) cultura(s).

Modelo de Competência Intercultural proposto por Deardorff

Deardorff (2004), em sua tese doutoral, com o objetivo de desenvolver uma definição consensual do termo competência intercultural, elaborou um painel com 23 estudiosos interculturais internacionalmente conhecidos. Os especialistas participaram de um estudo *Delphi* iterativo através de *mail* eletrônico em que uma série de três rodadas de perguntas estimulou a gerar definições de competência intercultural, refinamento destas definições e, finalmente, chegaram a um acordo sobre as características-chaves, bem como aos métodos de avaliação adequados ao conceito. Na fase final do estudo, administradores de ensino superior internacional participaram do estudo *Delphi* para indicar a aceitação ou a rejeição dos dados estabelecidos pelos especialistas interculturais.

Alguns autores mencionados no Quadro 3 - sobre os atributos pesquisados na literatura - como, Michael Byram, Guo-ming Chen, Daniel J. Kealey, Jolene Koester, Michael Paige e Brian Spitzberg fazem parte da lista dos *experts* interculturais do estudo mencionado.

Cabe comentar que, com as devidas adaptações, também optou-se, nesta pesquisa, pelo instrumento de autoavaliação dos atributos interculturais proposto por Deardorff (2011).

No Quadro 4, apresentam-se os atributos da competência intercultural, definições e elementos práticos que podem contribuir para verificar a evidência ou a avaliação do respectivo atributo.

A seguir, na próxima subseção, são apresentados com mais detalhes os modelos de desenvolvimento de competência intercultural propostos por Deardorff.

Quadro 4 - Atributos da competência intercultural, definições e elementos práticos de evidência / avaliação

Atributos da Competência Intercultural	Definição	Elementos práticos de evidência / avaliação
Respeito (valorização de outras culturas e da diversidade cultural)	Respeito e valorização de outras culturas e da diversidade cultural (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Respeitar e valorizar outras culturas e a diversidade cultural.
Abertura (para a aprendizagem intercultural e para as pessoas de outras culturas)	Abertura para a aprendizagem intercultural e para as pessoas de outras culturas (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Mostrar interesse para aprender sobre as questões interculturais e disposição para interagir com pessoas de diferentes origens culturais, socioeconômicas e religiosas.
Tolerância a ambiguidades (situações interculturais novas, incertas, duvidosas ou com diversos significados)	Tolerância a ambiguidades e as incertezas em determinado contexto intercultural (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009). Entende-se que se refere ao modo de reagir e posiconar-se das pessoas em situações interculturais novas, incertas, duvidosas ou com diversos significados de maneira tolerante e paciente.	Reagir e posicionar-se a situações novas e ambíguas (incertas, duvidosas ou com diversos significados) de maneira tolerante e paciente.
Flexibilidade (no uso de estilos de comunicação e comportamentos adequados em situações interculturais)	Seleção e uso de estilos de comunicação e comportamentos adequados em situações interculturais; flexibilidade cognitiva (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009). Entende-se que: se refere à capacidade de ser flexível e perceber como a sua a opinião e o seu posicionamento (comportamento) estão aplicáveis ou adequados, em determinada situação intercultural, na interação com outras pessoas.	Ser flexível na escolha e uso de estilos de comunicação adequados na interação com as pessoas de outra cultura.
Curiosidade	Demonstração de interesse às questões interculturais e novas descobertas e aprendizagens (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Mostrar interesse e curiosidade para aprender e conhecer novos aspectos culturais.
Evitar julgamentos	Evitar fazer pressuposições ou julgamentos sobre as pessoas ou outra cultura em determinada situação ou contexto intercultural (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009, 2011).	Tentar entender as diferenças de atitudes e comportamentos das pessoas de outras culturas evitando pré-julgamentos ou pressuposições.
Auto-consciência / compreensão cultural	Auto-consciência / compreensão cultural com base no conhecimento, experiências de imersão cultural e vivência em situações e contextos em outra cultura ou dentro do seu país de origem (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Ter consciência da maneira como vê o mundo devido ao seu conhecimento, experiências de imersão cultural e vivência em situações e contextos interculturais em outra cultura ou dentro do seu país de origem.
Compreender a visão de mundo de outras pessoas	Compreensão da visão de mundo de outras pessoas e culturas (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Compreender a visão de mundo de outras pessoas e culturas.
Conhecimento de especificidades culturais	Compreensão e conhecimento da cultura do outro país (incluindo contextos, papel e impacto da cultura e outras visões de mundo) (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Compreender e conhecer a cultura do outro país (incluindo contextos, papel, impacto da cultura e visões de mundo)
Consciência sociolinguística	Consciência do uso de outros idiomas em contextos sociais (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Ter consciência do uso de outros idiomas na interação com outras pessoas em contextos sociais interculturais.

continua

conclusão

Habilidades para ouvir, observar e interpretar	Habilidade para ouvir, observar e interpretar a si mesmo, as outras pessoas e a outra cultura para reflexão e consciência do conhecimentos adquiridos (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Ter habilidade para ouvir, observar e interpretar a si mesmo e as pessoas de outra cultura.
Habilidades para analisar, avaliar e relacionar	Habilidade para analisar, avaliar e relacionar situações, contextos e interações entre pessoas de outra cultura para refletir e processar os conhecimentos adquiridos (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Ter habilidade para analisar, avaliar e relacionar situações, contextos e interações com outras pessoas e cultura.
Empatia (capacidade de compreender e identificar-se com os sentimentos, pensamentos e experiências de uma outra pessoa)	A capacidade da pessoa ver sob a perspectiva do outro (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Ver sob a perspectiva do outro. Ter a capacidade de compreender e identificar-se com os sentimentos, pensamentos e experiências de uma outra pessoa.
Adaptabilidade (para diferentes estilos de comunicação e comportamento em um novo ambiente cultural)	A adaptação a diferentes estilos de comunicação e comportamento, e ajustamento/adaptação a novos ambientes culturais (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009).	Adaptar-se a diferentes estilos de comunicação, comportamentos e ambientes interculturais.
Habilidades comunicacionais (comunicação adequada e eficaz e em contextos interculturais)	Corresponde a habilidade de comunicação adequada e eficaz em situações e contextos interculturais (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009)	Ter habilidade de comunicação adequada e eficaz em situações e contextos interculturais.

Fonte: Elaborado pela autora com base em Deardorff (2004, 2006, 2008, 2009, 2011)

Deardoff (2008) comenta que em grande parte da literatura sobre competência intercultural, os estudiosos e pesquisadores apresentam uma lista do que compreende este conceito, sendo que em algumas vezes, com pouca orientação de quais são os elementos mais importantes ou sua relação um com o outro.

A autora destaca que, frequentemente, observam-se instrumentos de avaliação com a pretensão de avaliar a competência intercultural, porém não consideram as muitas complexidades de se medir tal construto. Diante disso, conforme a seguir, a autora propõe dois modelos, que propiciam um maior detalhamento do desenvolvimento e avaliação da competência intercultural do indivíduo:

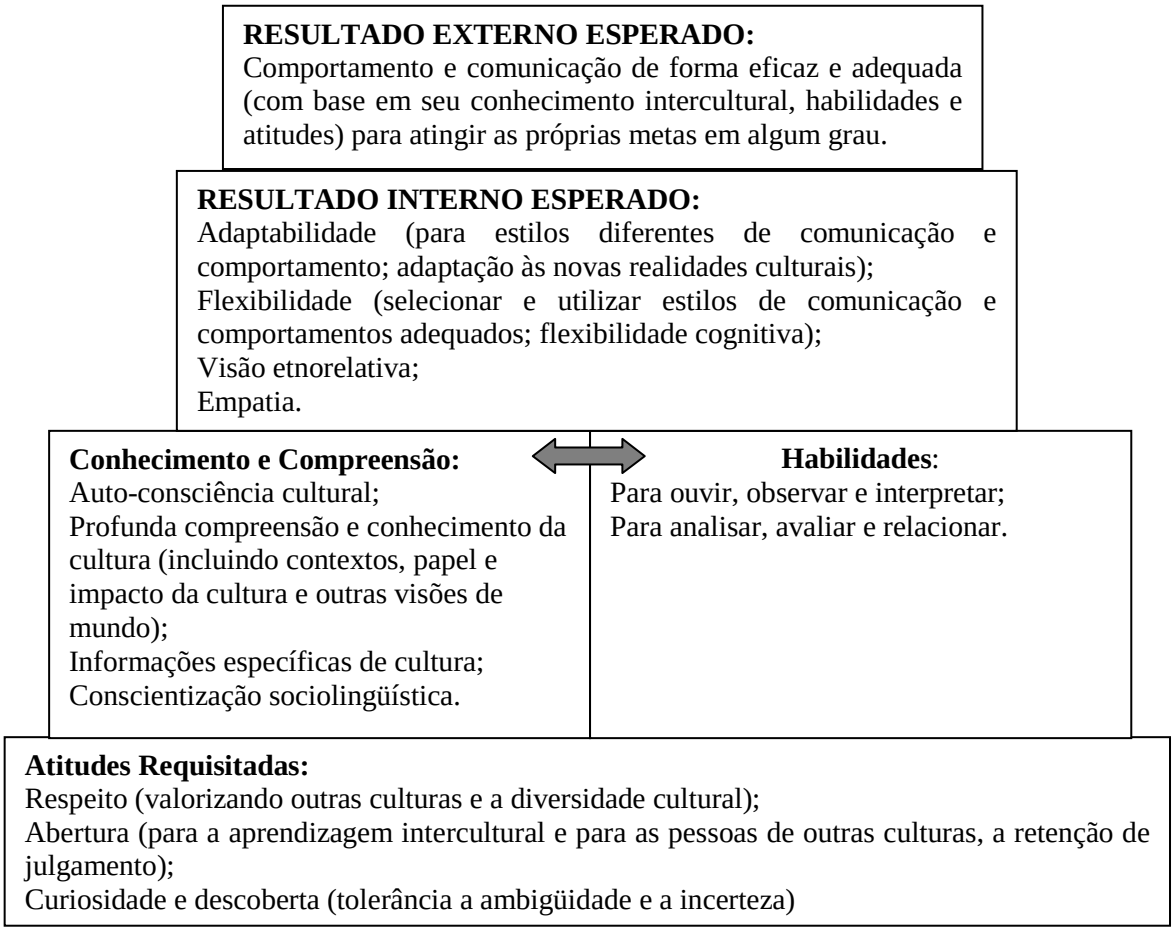
Modelo da Pirâmide de Competência Intercultural

A representação visual (Figura 3) coloca os atributos de competência intercultural dentro de um *framework* visual que podem ser desenvolvidos a partir de vários níveis. A orientação de todo o processo é fundamental – isto significa estar ciente do aprendizado que

ocorre em cada nível e as habilidades indispensáveis do processo necessárias para a aquisição da competência intercultural. (DEARDORFF, 2004, 2006).

O modelo da Pirâmide de Competência Intercultural (Figura 3) permite graus de competência (os atributos mais adquiridos e desenvolvidos aumentam a probabilidade de maior grau de competência intercultural como resultado externo), e embora ele tenha alguma delimitação de definição não se limita apenas aos atributos incluídos no modelo. O modelo permite o desenvolvimento de indicadores de avaliação específicos dentro de um contexto ou situação, ao mesmo tempo em que proporciona uma base para a avaliação geral de competência intercultural, abrangendo, assim, as definições gerais e específicas de competência intercultural. (DEARDORFF, 2006).

Figura 3 - Modelo Pirâmide de Competência Intercultural



Fonte: Adaptado de Deardorff (2004)

Este modelo de competência intercultural passa do nível individual de atitudes e atributos pessoais ao nível cultural interativo em relação aos resultados. O grau de competência intercultural depende do grau adquirido de elementos subjacentes. As competências específicas delineadas neste modelo são as habilidades para a aquisição e processamento de conhecimento sobre outras culturas, bem como a própria cultura. (DEARDORFF, 2006).

Modelo de Processo da Competência Intercultural

Outra maneira de organizar e exibir os dados propostos por Deardorff (2004) é o Modelo de Processo da Competência Intercultural (Figura 4). Para desenvolver e avaliar as competências interculturais, Deardorff (2004, 2008) elaborou um *framework* com base nos atributos da competência intercultural e, posteriormente, categorizou-os em conhecimentos, habilidades e atitudes. Outros elementos, claramente, se encaixam em outras duas categorias adicionais: resultados internos e externos, e que podem gerar uma avaliação mais aprofundada. Assim, os itens do Quadro 4 podem ser agrupados de diversas maneiras; porém, a Figura 4 elimina listas longas e fragmentadas, organizando os atributos da competência intercultural em um *framework* cíclico.

Este modelo, embora sendo composto pelos mesmos atributos do Modelo da Pirâmide de Competência Intercultural, retrata a complexidade da aquisição de competência intercultural quanto ao delineamento do movimento do processo de orientação que ocorre entre os elementos. (DEARDORFF, 2006).

O modelo denota o movimento a partir do nível pessoal para o nível interpessoal (interação intercultural). Tal como no Modelo da Pirâmide, é possível ir de atitudes e/ou atitudes e habilidades / conhecimento diretamente para resultados externos. Porém, o grau de adequação e eficácia do resultado pode não ser tão elevado comparado a quando todo o ciclo é completado e reiniciado. Este modelo de processo também demonstra o processo contínuo de desenvolvimento da competência intercultural, o que significa que é um processo contínuo de melhoria. (DEARDORFF, 2004, 2006).

Figura 4 - Modelo de Processo de Competência Intercultural

Fonte: Adaptado de Deardorff (2004, 2009)

O processo do modelo apresentado na Figura 4 inicia em atitudes, passando do nível individual (atitudes) para o nível de interação (os resultados). O grau de competência intercultural depende do grau de atitudes, conhecimentos / compreensão e habilidades obtidos. Esse modelo contribui para enfatizar a importância da atitude para o aprendizado. Especificamente, as atitudes de abertura (evitar julgamentos), respeito (valorização a outras culturas), curiosidade e descobertas (tolerância a ambiguidade) são vistas como fundamental para a aquisição de conhecimentos e habilidades que conduzirão tanto a mudanças conceituais

como a necessidade de mudanças comportamentais para o desenvolvimento da competência intercultural. A medida que o respeito, a abertura e a curiosidade cultural se desenvolvem, aumenta a capacidade de adquirir conhecimento cultural. (DEARDORFF, 2008).

O conhecimento enfoca tanto a consciência das próprias normas culturais quanto à sensibilidade à cultura dos outros. A auto-consciência cultural pode seguramente ser considerada a essência do conhecimento intercultural, visto que é crucial para os indivíduos ter consciência da maneira como veem o mundo. Muitas vezes, esse autoconhecimento é difícil de se adquirir sem ir além da própria cultura, seja através de experiências educacionais no exterior ou experiências de imersão cultural dentro do seu país de origem. No entanto, auto-consciência cultural é de fato um atributo importante, uma vez que as experiências dos outros são frequentemente medidas diante do nosso próprio condicionamento cultural. (DEARDORFF, 2008).

Deardorff (2008) observa que o conhecimento necessário para a competência intercultural envolve um sólido conhecimento de outras culturas, incluindo um entendimento aprofundado de outras visões de mundo, influências no desenvolvimento cultural, além do papel e do impacto das culturas específicas no mundo. Os conhecimentos específicos da cultura, incluindo os valores culturais e estilos de comunicação, são essenciais na compreensão dos comportamentos encontrados. Embora não haja um consenso sobre o papel do idioma na competência intercultural, os especialistas concordaram sobre o papel da consciência sociolinguística – no sentido de como usar a linguagem dentro de um contexto social e de sociedades. Entretanto, pode-se argumentar que a própria linguagem se torna um recurso através do qual entende-se a visão de mundo de outras culturas e, então, ser considerado um atributo-chave do conhecimento.

Os especialistas concordam com a importância da habilidade cognitiva, incluindo o raciocínio comparativo (no sentido de exprimir relações) e flexibilidade cognitiva. A ênfase em capacidades analíticas e em habilidades de pensamento crítico aponta para a importância do processo na aquisição de competência intercultural, e é indispensável conferir atenção ao desenvolvimento dessas habilidades chaves que possibilitam aos indivíduos processar os conhecimentos adquiridos sobre outras culturas. (DEARDORFF, 2008).

Como o modelo de Deardorff (2004, 2008) enfatiza, a conscientização e o conhecimento cultural são obtidos através do desenvolvimento de habilidades cognitivas e comunicativas. Especificamente, essas habilidades incluem ouvir, observar, avaliar, analisar, interpretar e relacionar-se. Conhecimento, o qual é constantemente transformado, não é

suficiente para o desenvolvimento da competência intercultural; assim, é importante para os indivíduos usarem as habilidades cognitivas necessárias para adquirir e aplicar os conhecimentos culturais de modo contínuo. Estas habilidades também explicam a importância da reflexão e de estar consciente do processo de aquisição de competência intercultural. Observa-se que as habilidades delineadas neste modelo não são habilidades interculturais específicas, mas sim habilidades mais gerais que direcionam para aquisição e o processamento de conhecimento de outras culturas, bem como a sua própria.

Tais habilidades, combinadas com as atitudes e o ganho de conhecimento decorrente, conduzem a uma mudança no quadro de referência interno em que a adaptabilidade e a flexibilidade desempenham um papel central. A adaptabilidade é expressa não apenas na própria adaptação a diferentes ambientes culturais, mas também na mudança entre estilos de comunicação; mais ainda, quando se alterna entre idiomas. Flexibilidade, por exemplo, é demonstrada através do uso de diferentes estilos de comportamento em contextos interculturais diversos e na capacidade de discernimento entre as várias visões de mundos quando há interação com pessoas de diferentes origens culturais. A empatia desempenha um papel importante nesses resultados internos. Entende-se que a empatia refere-se à capacidade de compreender e identificar-se com os sentimentos, pensamentos e experiências de outra pessoa; assim, pressupõe-se um aprofundamento do conhecimento cultural e a capacidade de ver a partir da perspectiva do outro. (DEARDORFF, 2008).

Basicamente, a mudança de mentalidade manifesta-se nos resultados externos (e, portanto, mensuráveis) de comportamentos e comunicação adequados e eficazes em situações interculturais. O comportamento e a comunicação foram a base das interações interculturais e estão relacionados ao conhecimento, habilidades e atitudes proporcionados a cada interação. (DEARDORFF, 2008).O modelo mostra através de seu formato circular que as atitudes levam a aquisição de conhecimentos e habilidades, os quais auxiliam na redefinição dos quadros de referência internas e, em sequencia, influenciam os comportamentos externos. É importante notar que cada parte do modelo pode também impactar os outros diretamente. Por exemplo, novos conhecimentos podem impactar diretamente no comportamento observado, ou uma mudança no quadro de referência interna pode influenciar as atitudes pelo aumento da curiosidade, abertura ou respeito. A natureza não-linear do modelo enfatiza a natureza contínua do processo (DEARDOFF, 2008), o que entende-se que a competência intercultural do indivíduo pode ser aprimorada através da formação contínua e do contato com diferentes contextos interculturais.

Quanto aos resultados externos - isto é, progressivamente, o comportamento e a comunicação adequados e eficazes - servem para promover ainda mais o respeito, a abertura e a curiosidade, pois são atitudes que reforçam a extensão do ciclo e o desenvolvimento contínuo da competência intercultural. Em essência, o desenvolvimento de competências interculturais torna-se uma jornada para a vida toda. (DEARDORFF, 2008).

Segundo Deardorff (2008), há uma série de vantagens para conceber o desenvolvimento da competência intercultural como um processo dinâmico. O modelo oferece uma forma estruturada de entendimento da definição consensual dos especialistas sobre competência intercultural, elucidando a complexidade do construto.

Dada a natureza complexa do construto, o modelo permite identificar diferentes graus de competência intercultural. Conforme aumenta o número de elementos e o grau de competência adquirida, há a probabilidade de um maior grau de competência intercultural como resultado externo. Os resultados esperados do progresso de desenvolvimento da competência intercultural são provenientes do nível individual de atitudes e de atributos pessoais para o nível cultural de interação. Além disso, as habilidades específicas delineadas neste modelo são úteis para a aquisição e o processamento de conhecimentos da própria cultura e de outras também. (DEARDORFF, 2008).

Deardorff (2008) comenta que identificar habilidades específicas e resultados permite o desenvolvimento de indicadores de avaliação de contextos específicos, o que novamente reflete na complexidade do conceito. Desta forma, o modelo enfatiza as atitudes necessárias, o conhecimento e as habilidades; além dos resultados internos e externos esperados de competência intercultural.

2.2.2 Avaliação da Competência Intercultural

Considerando que o desenvolvimento da competência intercultural é um processo contínuo, torna-se, portanto, importante proporcionar para os indivíduos oportunidades de reflexão e de avaliação do desenvolvimento da sua competência intercultural. (DEARDORFF, 2009).

Deardorff (2008) afirma que não há uma ferramenta ou um método que possa avaliar a totalidade da competência intercultural. No estudo de Deardorff (2004) com os principais

especialistas interculturais, surgiram diversas indicações de métodos de avaliação. Como mostra o Quadro 5, os especialistas interculturais afirmam que é importante usar uma variedade de métodos de avaliação da competência intercultural.

Os métodos mais sugeridos são o estudo de caso e a entrevista. Outros métodos recomendados pelos especialistas incluem a análise dos diários narrativos, instrumentos de autoavaliação e observação. (DEARDORFF, 2004, 2008).

Quadro 5 - Meios para avaliar a competência intercultural

MEIOS DE AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL
• Estudos de caso • Entrevistas • Combinação de medidas quantitativas e qualitativas • Medidas qualitativas • Análise de diários narrativos • Instrumentos de autoavaliação • Observação dos outros / cultura anfitriã • Avaliação de si mesmo e de outras pessoas • Desenvolvimento de indicadores específicos para cada atributo / dimensão da competência intercultural e evidências para cada indicador • Triangulação (uso de coleta de dados múltiplos como esforço de elementos comprovativos para validar as descobertas da pesquisa qualitativa)

Fonte: Deardorff (2004, 2008, 2009)

Neste sentido, cabe destacar questões colocadas pelos especialistas interculturais no estudo de Deardorff (2004, 2008) sobre a avaliação das competências interculturais. Assim, a seguir, são apresentados alguns critérios e dicas referente a essa avaliação:

- A avaliação de competências interculturais envolve mais do que apenas atuação de observação.
- É importante considerar as implicações sociais e culturais na avaliação da competência intercultural.
- É importante determinar quem mede a competência intercultural, qual é abrangência da avaliação, em qual contexto, para qual propósito, para qual benefício, o tempo limite necessário, o nível de cooperação e o nível de abstração.

- É importante medir os graus de competência intercultural.
- Na avaliação da competência intercultural é importante analisar o impacto dos contextos situacional, social e histórico relacionados.

Ainda em se tratando de avaliações, é interessante comparar as recomendações dos especialistas interculturais com as atuais avaliações praticadas pelos administradores universitários participantes dos estudos de Deardorff (2008).

De acordo com as respostas resumidas na Tabela 1, os administradores em conformidade com os especialistas interculturais destacaram as entrevistas e as observações como métodos importantes para avaliar o progresso da competência intercultural. Um dado surpreendente é que não houve acordo entre os especialistas sobre o uso de pré e pós-teste de avaliação, uma técnica que é de uso comum por instituições educacionais em conjunto com a avaliação da eficácia de programas de estudo no exterior. (DEARDORFF, 2008).

Tabela 1 - Percentual de Aceitação dos Especialistas Interculturais e dos Administradores Universitários sobre os Métodos de Avaliação das Competências Interculturais

Percentual de Aceitação dos Especialistas Interculturais e dos Administradores Universitários sobre os Métodos de Avaliação das Competências Interculturais		
Especialistas	**Administradores Universitários**	**Métodos de Avaliação**
% Aceitação	% Aceitação	
85%	95%	Combinação de medidas quantitativas e qualitativas
85%	81%	Medidas qualitativas
90%	100%	Estudos de caso
85%	95%	Análise de diários narrativos
85%	95%	Instrumentos de autoavaliação
85%	100%	Observação dos outros / cultura anfitriã
65%	70%	Medidas quantitativas
65%	90%	Incidentes críticos
65%	85%	Redações ou artigos críticos
70%	95%	Outras medidas de relatórios
85%	100%	Avaliação de si mesmo e de outras pessoas
80%	90%	Desenvolvimento de indicadores específicos para cada atributo / dimensão da competência intercultural e evidências para cada indicador
75%	85%	Combinar levantamentos com medidas qualitativas
80%	95%	Triangulação
90%	100%	Entrevistas
79%	95%	Abordagens iniciais (grupos focais, oficinas, diálogos, questionários com questões abertas e fechadas)
50%	75%	Percentuais de satisfação com todo o envolvimento da interação
65%	90%	Pré e post-teste

Fonte: Deardorf (2008)

Os principais aspectos chaves da competência intercultural implicam em avaliações do tipo multi-perspectiva, multi-métodos, intencional, contínua e integrada. (DEARDORFF, 2008).

Cabe mencionar que, além dos métodos de avaliação citados acima, Fantini (2009) destaca como técnica ou estratégia de avaliação da competência intercultural os *role-plays* e as simulações. A referência do autor sobre essas estratégias de avaliação é importante, visto que a presente pesquisa tem como objetivo o desenvolvimento de competências interculturais em MDV3D.

Outro ponto importante a destacar é que existem vários instrumentos externos com o propósito de avaliação da competência intercultural em diferentes aspectos e contextos. Para a seleção de um instrumento deve-se compreender exatamente o que o instrumento mede e verificar a sua compatibilidade com os objetivos a serem avaliados. (FANTINI, 2009). Os estudos de Fantini (2007) sobre competência intercultural apresentam mais de 80 instrumentos de avaliação desta competência. Em estudos mais recentes, Fantini (2009) apresenta uma lista seletiva e revisada de referências e de *links* eletrônicos destas avaliações.

Aqui cabe comentar que as referências apresentadas nesta seção foram consideradas para pensar as formas de avaliação da competência intercultural neste estudo, conforme será visto na subsecção 3.2.4, no Quadro 10.

A seguir, na próxima seção, apresentam-se o conceito de MDV3D, suas características e potencialidades de uso.

2.3 MUNDOS DIGITAIS VIRTUAIS EM 3D (MDV3D)

Os mundos virtuais são ambientes digitais imersivos, simuladores e dinâmicos que incluem um espaço gráfico tridimensional rico, áudio com fidelidade, movimento, visualização e interatividade. Uma das principais características que distinguem os mundos virtuais de outras tecnologias é que os usuários tem que criar uma identidade na forma de um avatar com a qual se identificam no espaço virtual. (SCHULTZE e ORLIKOWSKI, 2010).

O mundo virtual é um ambiente eletrônico que imita visualmente complexos espaços físicos, onde as pessoas podem interagir umas com as outras e com objetos digitais virtuais e

são representadas por personagens. Estes espaços simulam ambientes tridimensionais repletos de objetos digitais virtuais por meio dos quais o usuário pode subjetivamente andar, voar e nadar. O usuário é representado por um avatar e pode conversar com os outros digitando em um canal de *chat* ou através de comunicação por voz opcional. (BAINBRIDGE, 2007).

O avatar, no contexto tecnológico, é o termo usado para nomear "a representação gráfica de um sujeito no mundo digital virtual". Conforme a tecnologia "pode variar desde uma simples imagem, um modelo bidimensional a até um sofisticado modelo 3D, pré-definido ou totalmente customizado/criado pelo sujeito". O avatar pode ser "uma simulação da aparência do corpo físico ou ser fruto da imaginação, da criatividade". Assim, por meio da criação do avatar, é possível também a construção de uma nova identidade. (SCHLEMMER, TREIN e OLIVEIRA, 2008, p. 443-444).

Cabe relembrar, que os mundos virtuais referem-se a mundos digitais virtuais em 3D (MDV3D) - mundos tridimensionais. Metaverso é a tecnologia que permite construir MDV3D. O termo metaverso surgiu no livro *Snow Crash*, de Neal Stephenson, em 1992. Na obra, o autor descreve um ambiente virtual imersivo em 3D em que tudo, de negócios a entretenimento poderia ser realizado por qualquer usuário, em qualquer parte do mundo, com acesso a um computador. (COLLINS, 2008).

Os conceitos de interesse em relação às pessoas/avatares no metaverso são a representação, a presença e a imersão. (DAVIS et al., 2009). Os mundos digitais virtuais se constituem como "espaços para interação entre os seres humanos, por meio de uma interface representada por um avatar, sendo que o ser humano (avatar) está em congruência com o meio (MDV3D)". (BACKES, 2010, p. 105). As pessoas representadas por avatares supostamente expressam a identidade de seus donos humanos. (BAINBRIDGE, 2007). As pessoas são os usuários ou integrantes de comunidades digitais virtuais que são representadas e tem a aparência e o comportamento controlados no metaverso por avatares. (DAVIS et al., 2009).

Para Becerra e Stutts (2008), a imagem corporal, isto é, a auto-percepção da aparência, é tão importante em mundos virtuais quanto é no mundo real, pois os mundos virtuais são lugares de redes sociais, portanto, a aceitação social é desejada. A telepresença e a presença digital, via avatar, promove a sensação de pertencimento ao ambiente virtual causada pela percepção de interatividade e vivacidade.

A definição de mundos virtuais proposta por Lévy (1999) apresenta aspectos importantes relacionados a presente pesquisa. O autor argumenta que os MDV3D são

ambientes multimídias que possibilitam a comunicação por meio de diferentes suportes tecnológicos, representação em 3D - modelada computacionalmente por meio de técnicas de computação gráfica e usado para representar a parte visual de um sistema de realidade virtual. Os mundos virtuais apresentam duas características distintas: a imersão e a navegação. A imersão possibilita ao sujeito uma representação e uma interação com os usuários e com o meio, onde suas ações afetam diretamente o meio ambiente. Já a navegação ocorre quando o mundo orienta os passos do indivíduo.

Neste sentido, Davis et al. (2009) destacam que a tecnologia de metaverso é um conjunto de capacidades de comunicação, representação, interação e processos de grupo. Percebe-se que os MDV3D, devido às suas potencialidades, permitem articular interações entre os usuários com recursos diversos.

Backes (2010) comenta que o fluxo de interações em ambientes 3D pode ocorrer de forma gráfica no próprio mundo representado em 3D; de forma gestual, por meio de movimentos evidenciados nas ações do avatar; de forma oral, pelo diálogo estabelecido entre os e-cidadãos e, ainda, de forma textual, no *chat* e nas páginas da *internet*.

O contexto de metaverso permite experiências de pensamento de formas inteiramente novas em que os participantes virtuais podem trabalhar conjuntamente. Por exemplo, os usuários globalmente dispersos podem criar avatares e interagir face a face no ambiente virtual, através de representações únicas com o uso de artefatos tridimensionais que podem ser criados instantaneamente para representar ideias, valores, objetos ou sentimentos. (DAVIS et al., 2009).

Os mundos digitais virtuais ganharam legitimidade em ambientes empresariais e educacionais por sua aplicação em trabalhos distribuídos globalmente, gerenciamento de projetos, aprendizagem *online* e simulações em tempo real. (SCHULTZE e ORLIKOWSKI, 2010). Esta tecnologia oferece aos usuários novas formas de gestão e de superação de barreiras geográficas e outras formas de colaboração. (DAVIS et al., 2009).

A presente pesquisa tem como objetivo identificar se, e de que modo, os MDV3D podem ser utilizados para o desenvolvimento de competências interculturais na Pós-graduação *stricto sensu*. Estudos como o de Saccol et al. (2012) identificaram que alguns MDV3D como, *Active Worlds*, *Second Life* e, mais recentemente, plataformas de *software free*, como o *OpenSimulator* e o *Open Wonderland*, estão dentre os que tem aplicação para a educação e o treinamento (capacitação) profissional.

Diante deste contexto, para atender aos objetivos propostos para este estudo e, considerando os pressupostos evidenciados através de outras pesquisas divulgadas, percebe-se que os MDV3D, com suas potencialidades e características, é um ambiente que oportuniza o desenvolvimento de competências interculturais. Então, como escolha de MDV3D para o desenvolvimento e aplicação do método de capacitação mencionado anteriormente, optou-se pelo MDV3D *Second Life* (SL).

O *Second Life* foi criado pelo fundador e ex-CEO da *Linden Lab* Philip Rosedale em 2003. O *software online* é classificado como um MDV3D, sendo criado e imaginado pelos seus residentes (avatares). A empresa *Linden Lab* é a responsável pelo seu gerenciamento (SECOND LIFE, 2012). De acordo com dados estatísticos de julho de 2012, integram o SL 29.903.508 residentes. (GRID SURVEY, 2012).

Destaca-se que o *Second Life* é um ambiente virtual 3D, no qual os avatares, controlados por seus usuários, interagem uns com os outros, com os objetos e *scripts*. Os avatares podem comprar uma Ilha ou regiões no MDV3D e usá-las de acordo com o seu propósito, como construir uma biblioteca, museus, universidades ou salas de aula, bem como se divertir. (AYDOGAN et al., 2011). Atualmente, o *Second Life* oferece o mais completo conjunto de ferramentas de criação de objetos em um mundo virtual. (SMART, CASCIO e PAFFENDORF, 2007).

Conforme Warburton (2009), o *Second Life* representa a mais madura das plataformas de mundos digitais virtuais sociais e os altos números de uso em comparação com outras plataformas concorrentes reflete a dominação no mundo educacional. Cada vez mais, metaversos são uma plataforma comum para as atividades sociais, educacionais e de negócios, e numerosas organizações têm uma presença em mundos digitais virtuais. (DAVIS et al., 2009).

O *Second Life*, como um ambiente 3D, em um contexto educacional, pode proporcionar um espaço de aprendizagem construtivista, a socialização, a exploração, a descoberta e a criatividade. (BURGESS et al., 2010). Os Mundo Digitais Virtuais 3D (MDV3D) estão cada vez mais sendo utilizados na educação, principalmente, pela potencialidade de propiciar a convivência entre os seres humanos para a construção do conhecimento. Para tanto,

> a sua utilização, nesse contexto, é perpassada por uma concepção epistemológica, uma crença sobre como se origina o conhecimento, ou seja, o MDV3D é um

> ambiente tecnológico que apresenta características próprias, que possibilitam ou limitam o desenvolvimento dos processos de ensinar e de aprender, pois está em congruência com os seres humanos que nele interagem, segundo suas concepções epistemológicas. (BACKES, 2010, p. 105-106).

Backes (2010, p. 106) observa que o "MDV3D não é determinante nas práticas pedagógicas e nem determinado por elas, pois se constituem num espaço complexo, sistêmico e dinâmico, e que só terá significado na convivência entre os e-cidadãos". A autora ainda comenta que

> quando o MDV3D é utilizado na exploração do seu potencial, por meio da construção do mundo, representando metaforicamente os conhecimentos, os processos de interação e de construção do conhecimento no viver e no conviver, possibilitam a emersão de novas formas de convivência. Portanto, todo processo de reflexão, promovido na construção do MDV3D, seja referente ao conhecimento técnico – de como construir o mundo – seja ao conhecimento teórico – relacionado às metáforas sobre o que construir –, faz surgir o mundo digital virtual e passa a ter significado aos e-cidadãos que habitam nele. Essa reflexão é uma ação do ser humano em particular, realizado num determinado momento e espaço e representa a sua percepção. (BACKES, 2010, p. 106).

Segundo Davis et al. (2009), a tecnologia de metaverso cria oportunidades para o avanço do conhecimento com equipes virtuais e sobre possibilidades de capacidade tecnológica. A lacuna de pesquisa que precisa ser estudada é a compreensão de como os metaversos são diferentes da colaboração virtual tradicional, e que as teorias são relevantes para validar o entendimento do comportamento, gestão, tecnologia e o fenômeno tecnológico neste ambiente.

Há pelo menos uma década, os pesquisadores das ciências sociais e econômicas tem olhado para a *Internet* como meio de expandir o escopo de suas pesquisas, e os mundos virtuais podem finalmente tornar esperanças em oportunidades. (BAINBRIDGE, 2007), considerando as potencialidades e recursos desta ferramenta tecnológica.

Bainbridge (2007) exemplifica que o *Second Life* pode ser projetado para montar experimentos formais em psicologia social ou da ciência cognitiva, porque o pesquisador pode construir uma instalação comparável a um laboratório do mundo real e recrutar sujeitos para participar da pesquisa. Ainda, segundo o autor, os MDV3D como o SL fornecem ambientes e ferramentas que facilitam a criação de laboratórios *online* que podem automaticamente recrutar potencialmente milhares de sujeitos de pesquisa, durante um período a baixo custo.

O *Second Life* é um mundo social inovador que disponibiliza ao usuário um sistema de *script* para construir qualquer objeto desejado. Os mundos sociais provocam relacionamentos complexos, os quais geram subsídios/justificativas para continuar no ambiente, e estão especialmente relacionados a reputação do indivíduo. No entanto, os desenvolvedores deixam a evolução da sociedade quase que inteiramente para os usuários. (CASTRONOVA, 2005).

Neste sentido, observa-se que, dentro do contexto de um ambiente virtual 3D, existem conceitos importantes a serem considerados, como as metáforas e as *affordances*. Para Andreas et al. (2010), as *affordances* são definidas como propriedades de ação entre um artefato e um ator (isto é, o modo como um usuário interage com um objeto), enquanto que as metáforas são representações artificiais de objetos do mundo real (presencial físico) que modelam a conduta de possibilidades do mundo real (presencial físico).

Muitos educadores veem os MDV3D como uma ferramenta que pode ajudar os professores a conectar os alunos para o mundo real (presencial físico) através da tecnologia do mundo digital virtual. Parte dessa visão vem das *affordances* únicas da plataforma; pois, ela dá ao aluno a possibilidade de brincar, praticar, fingir, ser criativo e imaginativo, e efetuar coisas que não se faz ou não se pode fazer ou que ainda não se pode fazer na vida real (presencial física). (COLLINS, 2008).

Girvan e Savage (2010) destacam que ferramentas específicas dentro do mundo virtual, como as que possibilitam a comunicação e o movimento, são analisadas e percebidas como *affordances* educacionais que podem emergir da implementação de uma atividade de aprendizagem construtivista. Hammond (2010) observa que o termo *affordance* tornou-se cada vez mais usado em conexão com as oportunidades de ação que são oferecidas por várias tecnologias.

Devido às suas características, entende-se que os MDV3D oferecem inúmeras *affordances*, que podem ser implementadas em atividades de capacitação e desenvolvimento de competências interculturais. Segundo Warburton e Perez-Garcia (2009), o *Second Life* é um espaço sem metas explícitas ou objetivos, a menos que os próprios usuários as estabeleçam no ambiente. Ele oferece um conjunto de ferramentas para a representação/interpretação da identidade, criação de conteúdo, manipulação de objetos, personalização do espaço e topografia e a escolha da modalidade de comunicação.

Então, nesse sentido, no âmbito da educação, são apresentadas, a seguir, as principais *affordances* percebidas no mundo virtual. (WARBURTON, 2009; WARBURTON e PEREZ-GARCIA, 2009):

- **Imersão:** em um ambiente 3D, onde o sentido da presença aumenta através da incorporação digital virtual na forma de um avatar e de modos de comunicação extensivos, podem ter impacto sobre os aspectos afetivos, emocionais e de empatia da experiência.
- **Interações ricas ou expandidas:** oportunidades de interação social entre indivíduos e comunidades, interação homem-objeto e também interação inteligente entre artefatos.
- **Presença de comunidade:** promoção de um senso de pertencimento e de propósitos coincidentes em torno de grupos, subculturas e geográfica.
- **Exposição a conteúdo autêntico e a cultura:** exposição a conteúdo autêntico como trabalhos de arte e acesso a cultura que reflete diversidades culturais e linguísticas no local e em escala nacional.
- **Identidade e o papel de representação/interpretação:** oportunidades de identidade individual e coletiva e representação/interpretação de papéis no contexto do ambiente.
- **Produção de conteúdo:** oportunidades de criação e propriedade do ambiente de aprendizagem e objetos internos que podem ser ambos individuais e próprios e respeitar os direitos individuais de propriedade intelectual.
- **Visualização e contextualização:** a produção e a reprodução de conteúdo normalmente inacessível incluindo artefatos que podem ter sido historicamente perdido, muito distante, imaginário, futurista, impossível de ver a olho humano ou demasiado caro.
- **Simulação:** simular a existência de contextos que podem ser demasiados caros ou perigosos para produzir na vida real com a vantagem de que algumas limitações físicas podem ser superadas.

Portanto, acredita-se que o MDV3D *Second Life*, com suas características, propriedades e *affordances* mencionadas anteriormente, pode ser explorado como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais, a partir de práticas e

oportunidades educativas estabelecidas previamente, com base em um plano de atividades, a serem realizadas pelos alunos sob orientação de um educador ou mediador.

A seguir, na próxima seção, apresenta-se de forma sintetizada a integração do referencial teórico da pesquisa.

2.4 INTEGRAÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO DA PESQUISA

Para a construção deste estudo foram identificados conceitos e construtos teóricos que permitiram a compreensão e o aprofundamento dos temas relacionados. Cabe relembrar que o presente estudo tem como objetivo identificar se, e de que modo, os MDV3D podem ser utilizados como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*. Publicações como livros, artigos, etc., de diversos autores, sobre competências, competências interculturais e MDV3D foram selecionados, explorados e mencionados ao longo do trabalho, com o propósito de dar suporte e embasamento teórico-prático. O Quadro 6 apresenta uma síntese dos temas abordados.

Quadro 6 - Síntese teórica dos conceitos abordados no referencial teórico da pesquisa

SÍNTESE TEÓRICA DOS CONCEITOS ABORDADOS NO REFERENCIAL TEÓRICO DA PESQUISA		
COMPETÊNCIA	**COMPETÊNCIA INTERCULTURAL (CI)**	**MUNDOS DIGITAIS VIRTUAIS EM 3D (MDV3D)**
A competência consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais mobilizam componentes atitudinais (ser), procedimentais (saber fazer) e conceituais (saber) de maneira inter-relacionada. Portanto, a competência necessita ser demonstrada em uma situação real; pois, ser competente é, ao agir, mobilizar, de forma integrada, conhecimentos, habilidades e atitudes mediante uma situação-problema, de forma que a situação seja resolvida com eficácia. (ZABALA e ARNAU, 2010).	A competência intercultural é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada, em um contexto intercultural (no qual ele está em contato com outra(s) cultura(s) diferente(s) da sua), permitem que ele interaja e colabore eficaz e adequadamente com os membros da(s) outra(s) cultura(s). (Elaborada pela autora com base em DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009; FANTINI, 2009; TROMPENAARS e WOOLLIAMS, 2009). Como atributos da CI foram estabelecidos os seguintes (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009, 2011): • Respeito (valorização de outras culturas) • Abertura (para a aprendizagem intercultural e para as pessoas de outras culturas)	Os mundos virtuais são ambientes digitais imersivos, simuladores e dinâmicos que incluem um espaço gráfico tridimensional rico, áudio com fidelidade, movimento, visualização e interatividade. Uma das principais características que distinguem os mundos virtuais de outras tecnologias é que os usuários tem que criar uma identidade na forma de um avatar com a qual se identificam no espaço virtual. (SCHULTZE e ORLIKOWSKI, 2010).

continua

conclusão

	• Tolerância a ambiguidades • Flexibilidade (no uso de estilos de comunicação e comportamentos adequados em situações interculturais) • Curiosidade e interesse • Evitar julgamentos • Auto-consciência / compreensão cultural • Compreender a visão de mundo de outras pessoas • Conhecimento de especificidades culturais • Consciência sociolinguística • Habilidades para ouvir, observar e interpretar • Habilidades para analisar, avaliar e relacionar • Empatia • Adaptabilidade (para diferentes estilos de comunicação e comportamento em um novo ambiente cultural) • Habilidades comunicacionais (comunicação adequada e eficaz e em contextos interculturais)	

Fonte: Elaborado pela autora

Com base no exposto acima e considerando o referencial teórico mencionado, são definidas algumas proposições para a questão de pesquisa do estudo. As proposições apresentadas a seguir tem a finalidade de orientar a pesquisa, possibilitando, ao seu final, revelar novas descobertas e averiguar o que se pode concluir ou não no que se refere à questão proposta.

- PROPOSIÇÃO 1: O uso de MDV3D possibilita o desenvolvimento da competência intercultural no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu* ao permitir interações entre pessoas de diferentes culturas em situações reais de trabalho, nas quais tal competência pode ser desenvolvida.

- PROPOSIÇÃO 2: O uso de MDV3D possibilita o desenvolvimento da competência intercultural no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu* ao permitir a simulação de situações reais de intercâmbio entre pessoas de diferentes culturas que não seriam possíveis na modalidade de educação presencial física ou na modalidade de educação a distância, em outras plataformas (em geral baseadas em texto), como, por exemplo, o uso do recurso de teletransporte para encontros com pessoas de diferentes nacionalidades e geograficamente distantes, visitas a instituições educacionais e empresas internacionais e visitas a outros países e pontos turísticos, dentro do ambiente digital virtual.

Na sequência, apresenta-se o capítulo que explica a metodologia de pesquisa empregada para identificar o desenvolvimento da competência intercultural em MDV3D no contexto estudado.

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Neste capítulo apresenta-se a descrição dos procedimentos metodológicos empregados no estudo. Para a presente pesquisa adotou-se uma abordagem quali-quantitativa, de nível exploratório, tendo como método de pesquisa a metodologia baseada em *design* - a *Design Research*, com a participação de alunos do Ensino de Pós-graduação *stricto sensu* de uma Instituição Brasileira e de uma Instituição Portuguesa.

3.1 A *DESIGN RESEARCH* COMO MÉTODO DE PESQUISA

Para Vaishnavi e Kuechler (2004), a *Design Research* é um conjunto de técnicas de análise e perspectivas (complementando as perspectivas positivistas e interpretativas) para a realização de pesquisas em diversas áreas como, sistemas de informação, engenharia, etc. A *Design Research* envolve a análise do uso e desempenho de artefatos projetados para compreender, explicar e melhorar o comportamento de determinados aspectos.

Hevner et al. (2004) comentam que o paradigma de *Design Science* visa alargar os limites das capacidades humanas e organizacionais através da criação de artefatos novos e inovadores. Portanto, nesse paradigma, o conhecimento e a compreensão de um contexto de problemas e a sua solução são alcançadas na construção e aplicação de um artefato projetado.

Neste sentido, *design* é o conhecimento sob a forma de técnicas e métodos para a execução do mapeamento das necessidades para a criação do artefato, ou seja, o *know-how* para implementar um artefato que satisfaça um conjunto de requisitos funcionais. (VAISHNAVI e KUECHLER, 2004).

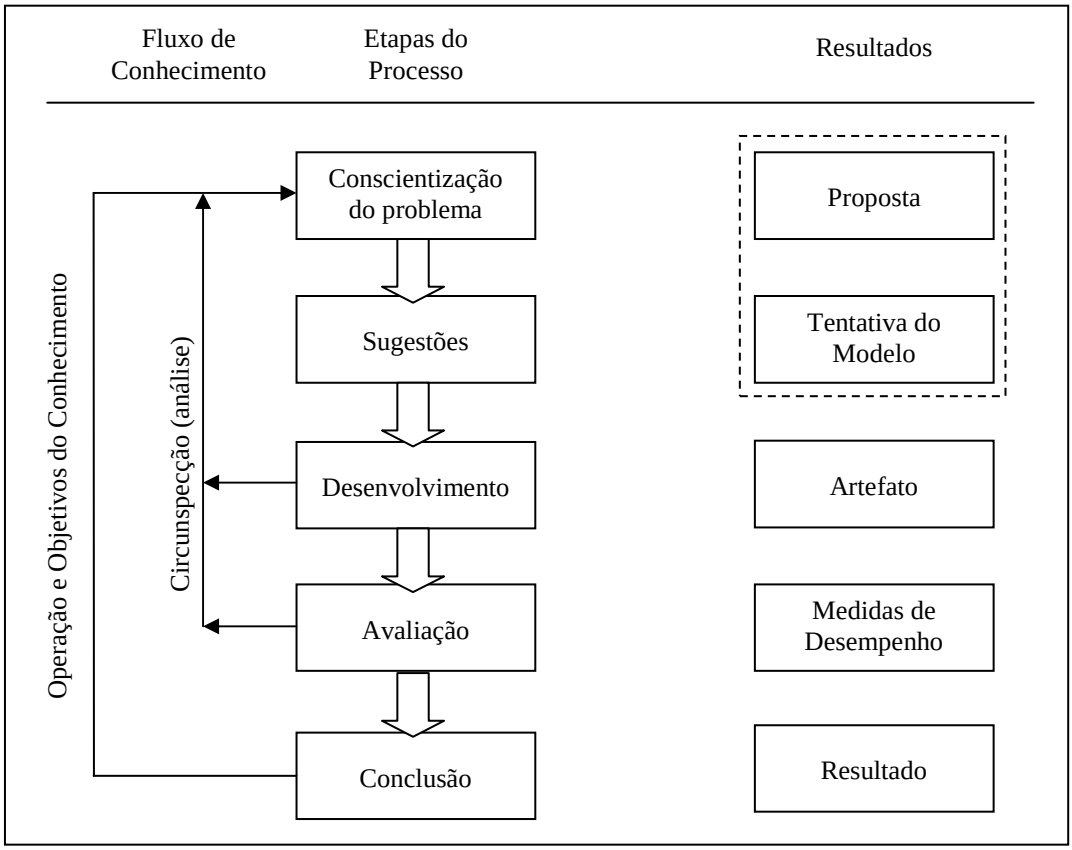
Os artefatos são, normalmente, concebidos para satisfazer uma necessidade ou para alcançar algum objetivo. Eles são a interface entre o ambiente externo, a situação em que devem funcionar, incluindo todas as leis naturais que regem o seu funcionamento, e o ambiente interno, a substância e a organização do artefato em si. (SIMON, 1996 *apud* MANSON, 2006).

A *Design Research* é “um processo de utilização do conhecimento para projetar e criar artefatos úteis, e depois usar diferentes métodos rigorosos para analisar o porquê, ou porque

não, um artefato em particular é eficaz. A compreensão adquirida durante a fase de análise realimenta e constrói o corpo de conhecimentos da disciplina". (MANSON, 2006, p. 161).

O desenvolvimento e a aplicação da metodologia *Design Research* estabelece uma sequência de etapas para atingir os objetivos estabelecidos. Para esta pesquisa adotou-se, conforme a Figura 5, o modelo de processo da *Design Research* proposto por Takeda et al. (1990), o qual foi refinado e aperfeiçoado por Vaishnavi e Kuechler (2004). Com base nesses autores, Manson (2006) também realizou algumas contribuições ao modelo, indicando os resultados de cada etapa do processo, que são: proposta, tentativa de modelos (modelos provisórios), artefato, medidas de desempenho e o resultado final, que é o produto final e refere-se a um tipo de artefato.

Figura 5 - Metodologia Geral da estratégia de *Design Research*



Fonte: Adaptado de Takeda et al. (1990), Vaishnavi e Kuechler (2004) e Manson (2006)

Segundo Manson (2006), com base em Vaishnavi e Kuechler (2004) e Takeda et al. (1990), a metodologia de *Design Research* compreende as seguintes etapas:

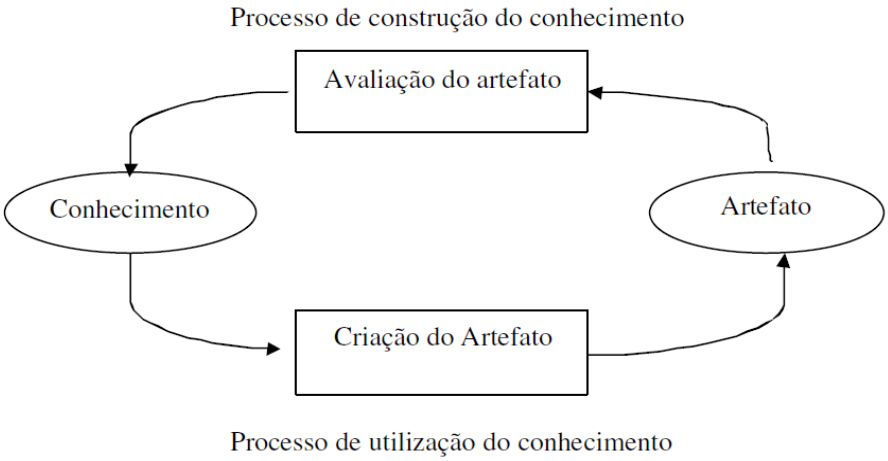
- **Conscientização ou Sensibilização do Problema:** o processo de investigação começa quando o pesquisador toma conhecimento de um problema ou oportunidade de pesquisa. Então, o pesquisador cria uma proposta formal ou informal para iniciar a pesquisa.
- **Sugestões:** Durante a fase de sugestão, o pesquisador elabora um ou mais modelos de tentativa. Os projetos preliminares estão ligados a uma proposta formal que inclui, normalmente, um projeto experimental. Esta etapa é totalmente criativa, e é nesta fase que diferentes pesquisadores irão chegar a diferentes modelos experimentais. Observa-se que as sugestões para o problema são delineadas a partir da existência de conhecimento / teoria de base para o contexto do problema. (VAISHNAVI e KUELCHER, 2004).
- **Desenvolvimento:** Nesta fase, o pesquisador construirá um ou mais artefatos. As técnicas utilizadas variam amplamente dependendo do artefato a ser construído.
- **Avaliação:** Uma vez construído, o artefato deve ser avaliado em função dos critérios que estão implícitos ou implicitamente contidos na resposta. Quaisquer desvios de expectativas devem ser relatados. Antes e durante a construção, os pesquisadores levantam hipóteses sobre como será o comportamento do artefato. Na *Design Research*, raramente as hipóteses iniciais são descartadas; porém, os desvios de comportamento esperados do artefato forçam os pesquisadores a redefinir e buscar novas sugestões. O *design*, então, é modificado, muitas vezes, a partir das sugestões derivadas dos comportamentos inesperados do artefato. O novo conhecimento é produzido, como indicado pelas setas de Circunspecção e de Operações e Objetivos do Conhecimento.
- **Conclusões:** Em algum ponto, embora ainda possa haver desvios no comportamento do artefato, a partir das hipóteses revisadas e múltiplas possibilidades, além do esforço ser considerado satisfatório, é o momento de apresentar e descrever os resultados.

3.2 O DELINEAMENTO E A APLICAÇÃO DA *DESIGN RESEARCH* NA PESQUISA

Entende-se que a *Design Research* é um processo que utiliza a teoria para construir artefatos e usa técnicas para avaliá-lo; construindo, assim, uma teoria melhorada.

Conforme o modelo geral com base em Owen (1997), para a geração e acúmulo de conhecimento, destaca-se que o conhecimento é gerado e acumulado através da ação. Manson (2004) observa que, relacionando com a *Design Research*, o processo proposto no modelo de Owen (1997) pode ser mostrado como um ciclo, em que o conhecimento é usado para a criação de artefato, e este é avaliado para construir conhecimento (Ver Figura 6). Entende-se, portanto, que a construção do conhecimento ocorre conjuntamente ao desenvolvimento, desde a análise do conhecimento existente para a criação do artefato que será testado e aplicado em um contexto ou situação específica, gerando um novo conhecimento.

Figura 6 - Processo de construção do conhecimento



Fonte: Manson (2006) adaptado de Owen (1997)

Neste modelo, o conhecimento é usado para criar artefatos, e os artefatos são elaborados com a finalidade de construir novos conhecimento (MANSON, 2006). O processo de utilização do conhecimento para projetar e criar um artefato, de forma cuidadosa, sistemática e com análise rigorosa da eficácia para atingir seu objetivo resulta na geração de conhecimento que pode ser chamado de investigação. Assim, tal forma de investigação é denominada de *Design Research*. (VAISHNAVI E KUECHLER, 2004).

De acordo com Hevner et al. (2004), um artefato pode ser um construto, um modelo, um método ou uma aplicação. Considerando o objetivo de pesquisa proposto para este estudo, criou-se um artefato, no formato de um método de capacitação para o desenvolvimento de competência intercultural, consistindo em um conjunto de atividades para a promoção de um Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Metaverso *Second Life*. O artefato (método) desenvolvido compreende os seguintes elementos:

- **Instrumentos de Diagnóstico:** Foi desenvolvido e aplicado um instrumento qualitativo e quantitativo para a autoavaliação dos alunos, referente ao estágio de desenvolvimento da sua competência intercultural pessoal. Nesse instrumento também haviam questões para conhecer a percepção dos alunos sobre competência intercultural, as expectativas quanto à experiência e para o levantamento de suas experiências interculturais prévias.
- **Ambientes modelados no MDV3D *Second Life* para realização da capacitação:** Foram planejados e construídos ambientes específicos para a realização das atividades de capacitação, a partir de solicitações da pesquisadora à técnica do Projeto METARIO[5]. Os ambientes modelados compreendem: um prédio com espaço de convivência e salas de trabalho, quadros, painéis; além de auditório, de espaço de confraternização (tenda) e outros objetos para utilização nas atividades de intercâmbio digital virtual.
- **Treinamento para o uso do MDV3D *Second Life*:** Foi planejado e executado treinamento específico para os alunos participantes com a apresentação dos principais recursos do MDV3D *Second Life*.
- **Atividades de intercâmbio:** Foi realizada uma série de encontros entre alunos de instituições de ensino brasileira e portuguesa, com base em um plano de atividades, visando ao estudo e à elaboração de trabalhos acadêmicos e – por meio dessas interações – ao desenvolvimento da competência intercultural na prática. As atividades foram as seguintes:

[5] O projeto METARIO é um projeto CAPES PRÓ-ADMINISTRAÇÃO, que envolve uma parceria entre a Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS) e a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC/RIO) sobre o desenvolvimento de competências para a docência em Administração em ambientes virtuais.

- **Encontro Geral de Abertura do Intercâmbio:** Encontro com os participantes envolvidos (alunos, professoras, pesquisadora, técnica) para a apresentação da proposta de trabalho, o funcionamento da experiência, os ambientes virtuais e seus recursos, os principais conceitos envolvidos nas atividades, bem como promover uma integração inicial.

- **Reuniões em grupo:** Os alunos foram divididos em 14 grupos de trabalho e, no mínimo, cada grupo deveria realizar 4 encontros (1 encontro por semana) no *Second Life*. Para cada encontro foram estabelecidos objetivos e atividades a serem desenvolvidos pelos alunos, visando ao cumprimento das tarefas e ao desenvolvimento da competência intercultural na prática. As reuniões em grupo são a parte principal do método de capacitação.

- **Palestra:** Foi criado um evento, no formato de uma palestra digital virtual, para colocar os alunos participantes da experiência em contato com a visão e o conhecimento de um profissional brasileiro sobre o tema das atividades e das tarefas executadas nas reuniões em grupo.

- **Encontro Geral de Encerramento das Atividades do Intercâmbio:** Foi realizada uma discussão entre os alunos, professoras e pesquisadora no *Second Life* sobre as principais lições e aprendizagens obtidas através da experiência de intercâmbio digital virtual. Após, foi realizada uma festa digital virtual de confraternização.

- **Avaliação Final:** O instrumento quantitativo para autoavaliação dos alunos participantes referente ao estágio de desenvolvimento da competência intercultural foi reaplicado aos final das atividades práticas de capacitação. Junto a esse instrumento também se aplicaram questões qualitativas referentes à percepção dos alunos sobre a experiência de intercâmbio digital virtual.

O Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Metaverso *Second Life* teve a participação de alunos da Pós-graduação dos cursos de Mestrado em Administração, Ciências Contábeis, Economia, Engenharia Civil e Engenharia de Produção e Sistemas da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS (www.unisinos.br), do Brasil (RS), e de alunos dos cursos de Mestrado em Marketing e de Sistemas de Informação do Instituto

Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa - ISEG (www.iseg.utl.pt), de Portugal (Lisboa).

Utilizou-se o MDV3D *Second Life* (www.secondlife.com), devido às suas características e particularidades, a trajetória de pesquisa na área de Educação Digital da UNISINOS e pela Universidade dispor de uma Ilha nesse metaverso. Além disso, é uma tecnologia difundida, de fácil instalação do *software*, acessibilidade e com recursos, o que compreende desde a forma de interação, imersão do usuário, até as ferramentas gráficas de construção disponíveis aos desenvolvedores e ferramentas de comunicação (*chat* e *voice*).

O desenvolvimento e a aplicação do artefato ocorreram no primeiro semestre de 2012, entre os meses de janeiro e maio, o que envolveu uma equipe multidisciplinar com conhecimentos e formação em Administração, Educação, Informática e Jogos Digitais. Cabe ressaltar que, embora as etapas da pesquisa, conforme modelo proposto por Manson (2006), com base em Takeda et al. (1990) e Vaishnavi e Kuelcher (2004), apresentem-se de maneira sequencial, em algumas situações, devido ao contexto e as particularidades do momento do andamento da pesquisa, algumas das etapas foram sobrepostas ou interdependentes.

Nas próximas subseções são descritas as etapas de desenvolvimento e aplicação da *design research* no presente estudo, baseado no modelo apresentado na Figura 5.

3.2.1 Conscientização do Problema

A conscientização para o problema ou questão de pesquisa iniciou-se com a escolha da competência temática do estudo. Procurou-se uma competência relacionada à área de formação da pesquisadora, isto é, a área de Administração Internacional, para ser explorada no ambiente digital virtual. Então, através de leituras bibliográficas e artigos, pesquisas em *sites* e bases de dados, surgiu a palavra-chave competência intercultural (*intercultural competence*) e foram explorados e estudados os principais referenciais teóricos sobre o tema.

Após, no segundo semestre de 2011, buscou-se definir os participantes da pesquisa empírica, para se compreender essa competência em um contexto real. Havia a necessidade da participação de alunos brasileiros e de alunos de outra cultura. A proposta inicial era trabalhar com alunos de Graduação em Comércio Exterior da UNISINOS e com alunos do mesmo nível de ensino de outra cultura. Porém, várias tentativas de agendamento com os

coordenadores de curso foram adiadas e canceladas; além disso, conversas informais com professores do curso não demonstraram firmeza em suas possíveis decisões de participação na experiência. Também foi feito contato com um professor do MBA em Negócios Internacionais; no entanto, as agendas de início e fim do curso não eram totalmente compatíveis com o *deadline* de início e fim da experiência para o cumprimento do prazo de entrega da dissertação.

Quanto à possíveis parceiros no exterior, foram realizados contatos com professores de Universidades da Coréia do Sul, da Turquia e dos Estados Unidos. Os professores coreanos e turcos não deram retorno aos contatos por e-*mail*. O professor americano mostrou interesse, no entanto, estavam em andamento com um outro projeto virtual, envolvendo alunos de vários países, e ficaram receosos em aceitar o convite pelos compromissos já assumidos anteriormente e pela proposta ser desenvolvida em uma plataforma digital virtual desconhecida para ele.

Então, diante dessas circunstâncias, foi necessário redefinir quais seriam os sujeitos da pesquisa e iniciou-se um novo processo de busca para viabilizá-los. No início de janeiro de 2012, surgiu a possibilidade de trabalhar com dois professores do ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão, de Portugal, com a participação de alunos portugueses e americanos, iniciando, então, os contatos e tratativas de participação. Com o andamento das negociações, um dos professores (o que tinha a turma de alunos americanos) preferiu não participar da experiência por questões de calendário; pois, o seu semestre letivo iniciava antes, já na metade do mês corrente.

Entre janeiro e março de 2012, depois de algumas tratativas, foram definidos os participantes da pesquisa e formalizado o intercâmbio com a participação de alunos brasileiros e portugueses em nível de Pós-graduação (Mestrado). Os participantes da experiência são:

- 22 alunos de Pós-graduação dos cursos de Mestrado em Administração, Ciências Contábeis, Direito, Economia, Engenharia Civil e Engenharia de Produção e Sistemas da UNISINOS, do Brasil (RS), matriculados na disciplina de Metodologia do Ensino Superior em Administração, tendo como docente a professora orientadora deste estudo; e

- 70 alunos de Pós-graduação dos cursos de Mestrado em *Marketing* e Mestrado em Sistemas de Informação do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa - ISEG, de Portugal (Lisboa), matriculados na disciplina de CRM -

Customer Relationship Management, tendo como docente uma professora de origem brasileira atuante naquela instituição.

Observa-se que estavam envolvidos na experiência de intercâmbio digital virtual um total de 92 alunos; porém, para fins de análise dos dados, será computado o total de 82 alunos, considerando apenas os que responderam a todos os instrumentos de coleta de dados, antes e após a aplicação do artefato.

Na sequência, em paralelo a todas as tratativas para definição dos participantes, junto aos quais se realizaria a pesquisa empírica, ocorreu a criação de um questionário para avaliar o nível atual de desenvolvimento da competência intercultural, já como parte da metodologia de capacitação, deste grupo de alunos do intercâmbio digital virtual. No mesmo instrumento, para o entendimento do problema, foram criadas questões abertas e questões fechadas de escolha simples categórica para conhecer a percepção dos alunos sobre competência intercultural e para o levantamento de suas experiências interculturais prévias. O primeiro questionário aplicado (Ver Apêndice A) está dividido em três partes: (1) refere-se à percepção do alunos sobre competências interculturais e seus atributos, MDV3D e cultura, (2) relacionada ao perfil e levantamento de experiências interculturais prévias dos alunos e (3) a autoavaliação inicial dos atributos da competência intercultural individual. No Quadro 7, apresentam-se os principais objetivos buscados junto aos participantes da experiência com o questionário.

Quadro 7 - Objetivos da aplicação do primeiro questionário aplicado

PARTE 1: PERCEPÇÃO DO ALUNO SOBRE COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS, MDV3D E CULTURA
• Conhecer a percepção dos participantes sobre o conceito de competência intercultural e seus atributos, a partir da definição proposta e adotada na pesquisa. • Conhecer a percepção dos participantes sobre como ocorre o desenvolvimento da competência intercultural no seu contexto acadêmico • Conhecer a percepção dos participante sobre as possíveis contribuições do uso do *Second Life* para o desenvolvimento de sua competência intercultural. • Conhecer as opiniões e expectativas prévias dos alunos sobre a cultura com a qual iria intercambiar (brasileira e portuguesa, respectivamente).
PARTE 2: PERFIL E LEVANTAMENTO DE EXPERIÊNCIAS INTERCULTURAIS PRÉVIAS DO ALUNO
• Conhecer o perfil dos alunos. • Conhecer as experiências interculturais prévias de cada aluno participante.
PARTE 3: AUTOAVALIAÇÃO INICIAL DOS ATRIBUTOS DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL
• Identificar a percepção dos indivíduos sobre o estágio de desenvolvimento da sua competência intercultural, a partir dos atributos identificados no referencial teórico.

Fonte: Elaborado pela autora.

O instrumento[6] (Ver Apêndice A) foi criado com base no referencial teórico abordado, discutido e ajustado entre a pesquisadora e a orientadora da pesquisa. Considerando a garantia do rigor científico do estudo, foi elaborado um documento para validação de construto e de conteúdo desse questionário. Organizou-se uma breve apresentação do referencial teórico, com os principais conceitos, construtos, proposta de definição própria de competência intercultural e seus atributos. Assim, em 17 de abril de 2012, o protocolo de construção do instrumento de pesquisa foi examinado e avaliado previamente por uma professora doutora com experiência na área de Gestão Internacional de Recursos Humanos.

Em seguida, entre os dias 18 e 19 de abril de 2012, foi realizado um pré-teste, para validação de face desse instrumento, com a participação de 12 (doze) pessoas de nacionalidade brasileira, selecionadas previamente, pois já haviam tido contato com o MDV3D *Second Life* ou pelo seu contexto intercultural vivenciado (devido a atividades profissionais internacionais, atendimento a clientes estrangeiros, intercâmbio, etc.). A grande maioria dos respondentes comentou que as questões foram elaboradas de maneira clara e de fácil compreensão e, que devido a isso, o tempo de preenchimento foi rápido. Cabe ressaltar que o pré-teste para validação de face foi realizado apenas por brasileiros e pela professora parceira da instituição em Portugal, que validou e verificou a adequação das questões e o vocabulário ao português de Portugal.

No dia 19 de abril de 2012 foi enviado por *e-mail* a todos os participantes do intercâmbio o *link* do instrumento *online* de início das atividades, criado com os recursos da ferramenta *Survey Monkey* (www.surveymonkey.com). Como era considerado um questionário de diagnóstico, era preciso ser preenchido antes do primeiro encontro dos grupos de trabalho.

Em paralelo ao processo de criação e execução do questionário mencionado acima já se iniciava a etapa seguinte da *Design Research*, que é a proposta do artefato.

[6] Também foi elaborado um documento chamado "Termo de Consentimento Livre e Esclarecido", assinado por todos os participantes, autorizando a coleta dos dados e a divulgação dos resultados da pesquisa (Ver Apêndice F).

3.2.2 Sugestões

De acordo com o delineamento da teoria de base e o conhecimento do contexto a ser pesquisado, a etapa Sugestões da *Design Research* consiste em planejar e desenhar o artefato. Com base no perfil acadêmico dos alunos brasileiros e portugueses, começou-se a idealizar possíveis atividades de capacitação, através de trocas de mensagens eletrônicas (*e-mails*) entre a pesquisadora, a professora orientadora da pesquisa e a professora da instituição portuguesa junto à qual o intercâmbio digital virtual seria realizado.

O desenho do artefato iniciou-se a partir da consideração dos recursos humanos, estruturais e acadêmicos disponíveis, como: três turmas de mestrado de alunos portugueses, uma turma de mestrado de alunos brasileiros, dois países envolvidos, uma estrutura virtual na Ilha Unisinos no MDV3D *Second Life*, a existência de uma equipe técnica e interdisciplinar para suporte e apoio e duas disciplinas em andamento - CRM (no ISEG) e Metodologia do Ensino Superior em Administração (na UNISINOS).

Diante do contexto descrito acima, apresentou-se a ideia de um Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Metaverso *Second Life* através da proposta inicial de atividades do artefato (Ver Apêndice B). Observa-se que a ideia de intercâmbio digital virtual sugerida foi aprovada; porém, algumas das atividades desta proposta inicial necessitaram ser descartadas ou reformuladas. Então, reconsiderando as características da disciplina de Metodologia do Ensino Superior da instituição brasileira, a atividade de construção do artigo científico pelos alunos portugueses na disciplina de CRM e a quantidade total de alunos envolvidos fez-se uma readequação desta proposta, conforme versão final com a descrição do plano de atividades (Ver Apêndice C).

Resumidamente, na versão final, para a especificação da atuação dos alunos brasileiros na disciplina de Metodologia do Ensino Superior, sugeriu-se um olhar mais orientado para a docência utilizando tecnologias digitais virtuais. Dessa forma, a readequação da proposta consistiu na atuação do aluno brasileiro (individualmente ou em dupla) como agente facilitador do seu respectivo grupo português no processo de desenvolvimento de um trabalho em forma de artigo científico, que constituía um dos trabalhos demandados nos cursos que estavam sendo conduzidos em Portugal, onde cada um dos alunos participaria com o seu próprio avatar na experiência digital virtual.

Os alunos brasileiros, portanto, seriam responsáveis por colaborar virtualmente na orientação e auxílio ao desenvolvimento do artigo sobre CRM - Fidelização de Clientes dos alunos portugueses, quanto às questões de metodologia científica e normas de formatação, auxílio na busca de referências bibliográficas, na organização e execução de tarefas, cumprimento de prazos e registro de reuniões em atas. Cabe comentar que os alunos brasileiros estavam no segundo ano do curso de mestrado, enquanto que os alunos portugueses estavam cursando o primeiro ano, não tendo conhecimentos aprofundados de metodologia científica ou elaboração de artigos.

Em síntese, diante disso, nesta parte, a proposta final das atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual entre ISEG - UNISINOS desdobrou-se no planejamento das seguintes ações e justificativas:

a) Planejar a modelagem do ambiente de realização das atividades de capacitação no MDV3D *Second Life*.

b) Treinar os alunos brasileiros e portugueses para o uso do MDV3D *Second Life*.

c) Dividir os alunos portugueses em grupos, visando cada grupo ao desenvolvimento de um artigo científico sobre o tema CRM - Fidelização de Clientes. Assim, os alunos estavam envolvidos com a temática da disciplina e seriam iniciados no processo de elaboração e construção de artigos.

d) Organizar os alunos brasileiros de forma individual ou em duplas para atuar (cada um ou cada dupla) como agentes facilitadores de um grupo de alunos portugueses durante o processo de elaboração e construção do artigo sobre CRM. Dessa forma, seria uma oportunidade de experimentar o ambiente como um recurso tecnológico digital virtual para a educação a distância; além da possibilidade de interagir com pessoas de outro país.

e) Considerando os itens c) e d), a pesquisadora investigaria o uso do MDV3D *Second Life* para o desenvolvimento da competência intercultural, que buscaria ser desenvolvida através da interação, na prática, dos alunos brasileiros e portugueses durante os encontros de trabalho para realização dos trabalhos acadêmicos designados a cada grupo.

Observa-se que a concepção do artefato foi suportada pelas atuais teorias de aprendizagem, num paradigma epistemológico interacionista-construtivista, de forma que a capacitação resultasse em um processo de construção coletiva do conhecimento para os

alunos participantes. Na epistemologia construtivista o conhecimento se dá por um processo de interação entre sujeito e objeto, entre indivíduo e sociedade, entre organismos e meio (BECKER, 2001) seja ele físico ou social.

Portanto, a atividade de capacitação sugerida permitiria o intercâmbio digital virtual visando ao desenvolvimento da competência intercultural, através da convivência e da colaboração em atividades de trabalho concretas, pois a expectativa era a de que os alunos teriam que, por exemplo, agendar os encontros, reunir-se no ambiente digital virtual, comunicar-se, negociar datas, horários e prazos, assumir responsabilidades, necessitando terem comprometimento, exercitarem a flexibilidade e a tolerância, ouvir a opinião dos integrantes do grupo, articular iniciativas para o desenvolvimento das tarefas, dentre outros.

Então, com base na síntese mencionada anteriormente, foi projetado como artefato o método de capacitação já mencionado na seção 3.2 para o desenvolvimento dos atributos da competência intercultural. A partir deste momento, este método será identificado como **atividade de capacitação** para o desenvolvimento de competência intercultural no MDV3D *Second Life*.

O Desenvolvimento é a etapa seguinte da *Design Research*, que compreende o processo de operacionalização e aplicação do artefato projetado.

3.2.3 Desenvolvimento

Considerando a versão final da proposta com a descrição do plano de atividades para a capacitação (Ver Apêndice C), foram iniciados os treinamentos para o uso do MDV3D *Second Life*. Após, ocorreram as demais atividades previstas: o Encontro Geral de Abertura, Reuniões em Grupo, Palestra e Encontro Geral de Encerramento das Atividades de Intercâmbio.

Apresenta-se no Quadro 8 uma síntese do que foi realizado na capacitação com as datas, horários, local e alunos envolvidos.

Quadro 8 - Quadro-síntese do desenvolvimento do artefato

SÍNTESE DO DESENVOLVIMENTO DO ARTEFATO		
ATIVIDADES	**DATA / HORA / LOCAL**	**ALUNOS REUNIDOS / PRESENTES NO SL**
Treinamento para uso do SL	• **Treinamento com os alunos brasileiros** Ministrante: professora orientadora Data: 22 de março de 2012 Local: Laboratório de Informática da Unisinos, na modalidade presencial, em horário de aula, com duração total de 2h45. • **Treinamento com os alunos portugueses** Ministrante: pesquisadora Data: 20, 21 e 22 de março de 2012 Local: Auditório da Ilha Unisinos no SL, na modalidade virtual, em torno de 1h de duração cada.	- Neste dia, participaram todos os alunos que estavam presentes em sala de aula. Total de 26 alunos.
Encontro Geral de Abertura	• Data: 16 abril de 2012, às 12h30 (horário de Brasília) Local: Auditório Intercultural SL	- 56 alunos representados pelos seus avatares (brasileiros e portugueses)*
Reuniões em Grupo	• Aconteceram 59 reuniões no SL, no período de 22 de abril a 20 de maio de 2012. Foram filmadas 56 reuniões, totalizando 51h52.	- De acordo com o número de integrantes de cada grupo. Ver Quadro 9.
Palestra	• Data: 14 de maio de 2012, às 12h30 (horário de Brasília), com duração em torno de 1h. • Local: Auditório Intercultural SL	- 56 alunos representados pelos seus avatares (brasileiros e portugueses)*
Encontro Geral de Encerramento das Atividades de Intercâmbio	• Data: 21 de maio de 2012 - 1a parte: Encontro de Encerramento, às 12h30 (horário de Brasília, com duração de 30min Local: Auditório Intercultural SL - 2a parte: Festa de Confraternização Digital Virtual, às 13h (horário de Brasília), com duração de aproximadamente 1h (a previsão inicial era de 30 min) Local: Tenda	- 28 alunos representados pelos seus avatares (brasileiros e portugueses) *

Fonte: Dados de pesquisa

Nota: *Cabe comentar que os alunos portugueses estavam reunidos em horário de aula no Laboratório de Informática do ISEG; porém, alguns alunos estavam presente fisicamente no Laboratório, mas não estavam conectados no ambiente digital virtual devido ao número limitado de computadores. Assim, a atividade também era transmitida por um telão.

Para um detalhamento das Reuniões em Grupo, conforme o Quadro 9, no período de 22 de abril até 20 de maio de 2012 foram realizadas 59 reuniões no ambiente digital virtual, sendo que apenas 3 encontros não foram filmados (devido aos facilitadores não terem informado previamente na agenda), o que gerou 56 encontros filmados, totalizando 51h52 de filmagem. Também foram gerados 14 arquivos de compartilhamento das atas de reuniões via *GoogleDocs*[7], totalizando 53 atas preenchidas.

[7] *GoogleDocs* é uma ferramenta que dá suporte à escrita colaborativa online e que era utilizada para geração de documentos pelos grupos, por exemplo, atas de reunião, editoração do artigo científico a ser elaborado pelos portugueses, etc.

Quadro 9 - Quadro-síntese das reuniões em grupo realizadas entre os alunos portugueses e os facilitadores brasileiros no *Second Life*

SÍNTESE DAS REUNIÕES EM GRUPO REALIZADAS ENTRE OS ALUNOS PORTUGUESES E OS FACILITADORES BRASILEIROS NO *SECOND LIFE*									
GRUPOS	**REUNIÕES**	**DATA**	**HORA Brasil (BR) Portugal (PT)**	**ALUNOS PORTUGUESES REUNIDOS / PRESENTES NA REUNIÃO**		**Nº TOTAL DE AVATARES (BR E PT) NA REUNIÃO**	**TEMPO FILMA-GEM**	**FOI GERADA A ATA?**	**POR VOICE OU CHAT? FOI SALVO O CHAT?**
				Quantos reunidos fisicamente?	**Quantos avatares?**				
GRUPO 01 5 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	22/04/12	14h30 (BR) 18h30 (PT)	5	4	6	00:59	sim	*Voice* e *chat* não
	Encontro 02	01/05/12	10h (BR) 14h (PT)	3	3	5	00:20*	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	13/05/12	7h (BR) 11h (PT)	3	3	5	00:34	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	19/05/12	16h (BR) 20h (PT)	4	4	6	00:53	sim	*Chat* sim
GRUPO 02 5 alunos + 1 facilitador	Encontro 01	25/04/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	5	5	5	00:56	Reunião cancela-da**	*Voice* e *Chat* sim
		02/05/12	18h (BR) 22h (PT)	3	3	4	00:46	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	09/05/12	18h (BR) 22h (PT)	3	3	4	01:01	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	12/05/12	13h (BR) 17h (PT)	5	5	6	01:06	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	19/05/12	11h15 (BR) 15h15 (PT)	5	5	6	00:46	sim	*Chat* sim
GRUPO 03 6 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	25/04/12	14h (BR) 18h (PT)	4	4	6	00:39	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	01/05/12	14h (BR) 18h (PT	5	5	7	01:22	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	06/05/12	14h (BR) 18h (PT)	5***	5***	7***	Não houve filmagem	sim	não
	Encontro 04	20/05/12	16h (BR) 20h (PT)	6	2	4	01:02	sim	*Chat* sim
GRUPO 04 5 alunos + 1 facilitador	Encontro 01	24/04/12	14h (BR) 18h (PT)	3	3	4	02:00	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	02/05/12	12h(BR) 16h(PT)	3	3	4	01:13	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	12/05/12	11h(BR) 15h(PT)	4	4	5	01:24	sim	*Voice* e *Chat* sim
	Encontro 04	18/05/12	17h (BR) 21h (PT)	3	3	4	00:59	sim	*Voice* e *chat* sim
GRUPO 05 5 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	03/05/12	14h (BR) 18h (PT)	5	3	5	00:46	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	07/05/12	13h (BR) 17h (PT)	5	3	5	00:38	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	10/05/12	14h (BR) 18h (PT)	5	3	5	00:45	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	17/05/12	14h (BR) 18h (PT)	5	3	5	00:49	sim	*Chat* sim

continua

continuação

GRUPO 06 4 alunos + 1 facilitador	Encontro 01	23/04/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	4***	2***	3***	Não houve filmagem	sim	não
	Encontro 02	03/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	4	2	3	00:26*	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	10/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	1	1	2	00:33	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	15/05/12	13h (BR) 17h (PT)	4	2	3	00:44	sim	*Chat* sim
GRUPO 07 6 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	26/04/12	18h (BR) 22h (PT)	4	4	5	00:57	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	03/05/12	18h30 (BR) 22h30 (PT)	4	4	6	00:47	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	10/05/12	18h (BR) 22h (PT)	2	2	3	00:35	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	17/05/12	18h (BR) 22h (PT)	5	5	7	01:06	sim	*Chat* sim
GRUPO 08 5 alunos + 1 facilitador	Encontro 01	02/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	4	2	3	00:32	não	*Chat* sim
	Encontro 02	08/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	5	2	3	00:45	não	*Chat* sim
	Encontro 03	17/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	5	1	2	00:34	não	*Chat* sim
	Encontro 04	20/05 /12	09h30 (BR) 13h30 (PT)	5	1	2	01:36	não	*Chat* sim
GRUPO 09 5 alunos + 1 facilitador	Encontro 01	24/04/12	12h30 (BR) 15h30 (PT)	5	1	3****	01:12	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	27/04/12	14h (BR) 18h (PT)	4	4	5	01:32	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	05/05/12	14h(BR) 18h (PT)	5	5	6	00:04 00:28 00:21	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	12/05/12	15h (BR) 19h (PT)	5	5	6	00:15 01:30	sim	*Chat* sim
	Encontro Extra	18/05/12	15h30 (BR) 19h30 (PT)	4	4	5	00:03 00:38	sim	*Chat* sim
GRUPO 10 6 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	27/04/12	10h (BR) 14h (PT)	4	4	6	00:04 00:53	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	04/05/12	10h (BR) 14h (PT)	5	5	7	01:20	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	11/05/12	10h (BR) 14h (PT	4	4	6	01:11	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	17/05/12	10h (BR) 14 (PT)	4	3	5	01:08	sim	*Chat* sim
GRUPO 11 5 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	01/05/12	13h (BR) 17h (PT)	3	3	5	00:42	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	05/05/12	13h (BR) 17h (PT)	2	2	4	00:48	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	12/05/12	13h (BR) 17h (PT)	3	3	5	01:14	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	19/05/12	13h (BR) 17h (PT)	4	4	6	01:03	sim	*Chat* sim

continuação

conclusão

GRUPO 12 6 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	23/04/12	12h (BR) 16h (PT)	1	1	3	00:27	não	*Voice* e *Chat* não
		25/04/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	4	4	6	00:40	sim	*Voice* e *Chat* sim
	Encontro 02	30/04/12	14h (BR) 18h (PT)	2	2	4	00:56	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	07/05/12	14h (BR) 18h (PT)	3	3	5	00:58	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	19/05/12	14h (BR) 18h (PT)	2	2	4	01:23	sim	*Chat* sim
GRUPO 13 4 alunos + 1 facilitador	Encontro 01	23/04/12	13h (BR) 16h (PT)	2	2	3	00:50	sim	*Voice*
	Encontro 02	04/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	2***	2***	3***	Não houve filmagem	sim	*Chat* sim*****
	Encontro 03	09/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	2	2	3	00:47	sim	Chat *sim*
	Encontro 04	20/05/12	16h (BR) 20h (PT)	1	1	2	00:44	sim	*Chat* sim
GRUPO 14 4 alunos + 2 facilitadores	Encontro 01	03/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	3	3	5	00:26*	sim	*Chat* sim
	Encontro 02	09/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	2	2	4	01:04	sim	*Chat* sim
	Encontro 03	16/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	2	1	3	00:38	sim	*Chat* sim
	Encontro 04	17/05/12	12h30 (BR) 16h30 (PT)	1	1	3	01:00	sim	*Chat* sim
TEMPO TOTAL DE FILMAGEM							**51:52**	**53**	**59**

Fonte: Elaborado pela autora

Nota: * Devido a queda na conexão da *internet* parte da filmagem não foi salva.
** Reunião foi cancelada, pois o facilitador brasileiro não conseguiu manter-se conectado.
*** Segundo informação da ata de reunião.
**** Inicialmente o grupo 9 tinha dois facilitadores. Após, um deles foi destinado para outro grupo.
***** Um aluno do grupo português salvou o chat e enviou por *e-mail* à pesquisadora.

As reuniões semanais para o trabalho em grupo transcorreram de acordo com os objetivos previstos na Proposta Final do Plano de Atividades para cada um do encontros (Ver Apêndice C). Cabe comentar que cada grupo português tinha um aluno que era o líder, pois este tinha como objetivo o contato de referência com o facilitador brasileiro. Cada um dos encontros (semanais) tinham como objetivos e atividades, respectivamente:

- No **1º Encontro**: inicialmente, o grupo português era responsável por encaminhar a primeira versão do artigo sobre CRM-fidelização ao facilitador e, após, fazer a discussão geral do estado atual do trabalho. Além disso, escolher um dos *links* sugeridos para visitação no ambiente digital virtual como parte do processo de integração entre os alunos portugueses e brasileiros.

- No **2º Encontro**: discutir a metodologia do artigo em desenvolvimento (se está bem detalhada ou não, como melhorar, sugestões, etc.).
- No **3º Encontro**: o grupo português deveria discutir com o(s) facilitador(es) brasileiros(as) as sugestões que fariam à empresa em estudo – contributos ao programa de fidelidade.
- No **4º Encontro**: discutir sobre fechamento/conclusões e revisão do artigo.

A próxima etapa da *Design Research*, após o desenvolvimento das atividades planejadas, consiste em avaliar o que foi realizado, identificando as informações e o conhecimento gerado com o artefato e/ou as sugestões de melhorias para o mesmo.

3.2.4 Avaliação

Esta etapa tem por objetivo apresentar os meios utilizados para a avaliação do método de capacitação aplicado, o que corresponde a (1) avaliação do desenvolvimento dos atributos da competência intercultural individual e (2) avaliação do artefato em si (método de capacitação), conforme descrição a seguir:

Avaliação do Desenvolvimento Individual dos Atributos da Competência Intercultural

Foi desenvolvido e aplicado pela pesquisadora instrumentos para a autoavaliação dos alunos participantes do intercâmbio digital virtual, referente ao estágio de desenvolvimento dos atributos da competência intercultural, com base em Deardorff (2011) e adaptação escalar de Gomes (2012), ANTES e DEPOIS da aplicação do método de capacitação.

Os instrumentos tinham como objetivo o diagnóstico inicial do estágio de desenvolvimento dos atributos da competência intercultural antes de iniciar as atividades de intercâmbio (Ver Apêndice A - Parte 3) e a reflexão final do estágio de desenvolvimento destes atributos ao término das atividades (Ver Apêndice E - Parte 2).

Todos os alunos receberam, por *e-mail*, pela pesquisadora, o *feedback* sobre as autoavaliações respondidas antes e depois das atividades de intercâmbio digital virtual no *Second Life*. Foi enviado um quadro com a escala de avaliação do estágio de desenvolvimento

da competência intercultural, a lista de atributos da competência que foram avaliados e as respostas quantitativas informadas pelo participante. Então, solicitou-se a comparação da resposta inicial com a resposta final atribuída a cada um dos atributo da competência estudada e, após isso, a emissão de um comentário a respeito, na percepção de cada respondente, do que mudou (ou não) nos resultados da sua autoavaliação.

Observa-se que os instrumentos de autoavaliação do desenvolvimento individual da competência intercultural aplicados antes e após a capacitação não tinham a intenção de mensurar o quanto cada atributo da competência intercultural foi efetivamente desenvolvido pelos sujeitos participantes durante as atividades do método de capacitação; porém, tinham o propósito de registrar a percepção do aluno quanto ao seu estágio de desenvolvimento dos atributos da competência estudada antes e depois das atividades realizadas para a sua própria reflexão e aprendizagem.

Avaliação do Artefato (método de capacitação)

A avaliação do artefato (método de capacitação) foi contínua, desde o seu desenho e em cada momento da sua aplicação, por meio de observação participante da pesquisadora e equipe de apoio nas atividades e diversos ajustes realizados a partir das sugestões dos próprios alunos participantes, como por exemplo: ajustes de agenda, nos recursos disponíveis (auditório, documentos, etc.). O detalhamento da aplicação do método está na subseção 4.3.3.

Também foram desenvolvidos e aplicados pela pesquisadora instrumentos para verificar a percepção e a avaliação dos participantes sobre a experiência de intercâmbio digital virtual no MDV3D. O instrumento de diagnóstico (antes de iniciar as atividades) tinha uma questão aberta para o aluno refletir e avaliar sobre a possível contribuição ou não do *Second Life* para o desenvolvimento da competência intercultural (Ver Apêndice A). No instrumento final de avaliação havia uma questão escalar sobre a satisfação de uso do MDV3D e questões abertas sobre a contribuição ou não da capacitação no MDV3D para o desenvolvimento de competência intercultural e sobre o aprimoramento da experiência para aplicações futuras de intercâmbio no *Second Life* (Ver Apêndice E - Parte 1).

Da mesma forma, no Encontro de Encerramento das Atividades de Intercâmbio também ocorreu um processo de avaliação do artefato, visto que houve um momento de reflexão e *feedback* sobre as experiências e aprendizagens obtidas durante a execução das atividades no *Second Life*, pelos alunos brasileiros e portugueses, pesquisadora e professoras.

Além disso, foram avaliados os papéis desempenhados pelos participantes do intercâmbio; pois, ao líder do grupo português, em conjunto com os demais integrantes, solicitou-se a elaboração de um parecer por escrito - em torno de dois ou três parágrafos - sobre a atuação do(s) seu(s) facilitador(es), via *e-mail* para pesquisadora, gerando 14 documentos no final do método de capacitação.

Cada facilitador brasileiro e a pesquisadora elaboraram um relatório individual de no máximo duas páginas, sobre a experiência no intercâmbio digital virtual, a fim de relatar sua aprendizagem, facilidades, dificuldades, percepção sobre a futura atividade de docente, gerando 23 relatórios, entregues diretamente à docente da disciplina de Metodologia do Ensino Superior no final do método de capacitação.

Além disso, nos dias 05 de julho e 12 de julho de 2012 ocorreram Seminários de apresentação, na modalidade presencial física, na disciplina de Metodologia do Ensino Superior, com os alunos brasileiros sobre suas atuações como facilitadores dos grupos portugueses nas atividades realizadas no intercâmbio digital virtual.

A seguir, no Quadro 10, apresenta-se de forma resumida os meios de avaliação empregados:

Quadro 10 - Meios de Avaliação do Método de Capacitação

MEIOS DE AVALIAÇÃO DO MÉTODO DE CAPACITAÇÃO		
Avaliação do Desenvolvimento Individual dos Atributos da Competência Intercultural		
AVALIADORES	**MEIOS DE AVALIAÇÃO**	**MOMENTO DA AVALIAÇÃO**
• Alunos (brasileiros e portugueses)	• Através de instrumentos de autoavaliação elaborados pela pesquisadora.	• No início e no final do método de capacitação.
	• Através de *feedback* das respostas dos instrumentos de autoavaliação, enviados para cada aluno, por *e-mail*.	• No final do método de capacitação.
Avaliação do Artefato (Método de Capacitação)		
AVALIADORES	**MEIOS DE AVALIAÇÃO**	**MOMENTO DA AVALIAÇÃO**
• Equipe técnica de pesquisa (pesquisadora, professora orientadora, professora da instituição portuguesa e técnica do projeto)	• Através da testagem dos recursos, objetos e atividades projetadas.	• Antes e durante o método de capacitação.
• Equipe técnica de pesquisa (com exceção da técnica do projeto)	• Através de comentários e *feedbacks* sobre as atividades.	• Durante as reuniões de trabalho • No Encontro de Encerramento das Atividades no SL.
• Pesquisadora	• Através de coleta de dados. • Observação participante.	• Do início ao fim do método de capacitação.

continua

conclusão

• Alunos (brasileiros e portugueses)	• Através de instrumentos elaborados pela pesquisadora.	• No início (com uma questão de pré-avaliação/expectativa) e no final do método de capacitação.
	• Através de comentários e *feedbacks* em atividades virtuais.	• Nas reuniões entre o grupo português e seu(s) respectivo(s) facilitador(es) brasileiro(s). • No Encontro de Encerramento das Atividades no SL.
Avaliação da Atuação Individual nas Atividades de Capacitação		
AVALIADORES	**MEIOS DE AVALIAÇÃO**	**MOMENTO DA AVALIAÇÃO**
• Cada um dos grupo de alunos portugueses	• Através de um parecer por escrito sobre a atuação do(s) facilitador(es), via *e-mail*.	• No final do método de capacitação.
• Alunos brasileiros	• Através de um relatório individual sobre a experiência no intercâmbio digital virtual.	• No final do método de capacitação. Relatório individual entregue na disciplina de Metodologia do Ensino Superior.
	• Através de um Seminário presencial em grupo, com relatos sobre a aprendizagem obtida com as atividades realizadas.	• No final do método de capacitação. Em sala de aula, na disciplina de Metodologia do Ensino Superior.

Fonte: elaborado pela autora

A seguir, a próxima etapa da *Design Research* é a Conclusão, na qual são estabelecidas as técnicas de análise dos dados para posterior apresentação e discussão dos dados coletados.

3.2.5 Conclusão

De acordo com a *Design Research*, após a coleta de dados, esses devem ser organizados e analisados para apresentação das principais considerações sobre a aplicação do artefato (método de capacitação). A etapa Conclusão tem como objetivo apresentar e descrever os principais resultados da pesquisa. Cabe comentar que essa etapa está formalizada nos capítulos de Apresentação dos Resultados e Discussão dos Resultados desse estudo.

A Conclusão, ainda como etapa do método *Design Research*, tem como finalidade apresentar as técnicas de análise empregadas na pesquisa. Então, para o tratamento dos dados, considerando que esta tem uma abordagem quali-quantitativa, de nível exploratório, e que foi gerado um artefato, ou seja, um método de capacitação para o desenvolvimento da

competência intercultural no MDV3D *Second Life*, foram utilizadas a técnica de análise de conteúdo dos dados (categorização) e as técnicas matemáticas e estatísticas (quantidades, frequências, porcentagem, etc.).

Todos os dados coletados, a partir dos questionários *online*, registros de *chats*, filmagens e outras solicitações enviadas para o endereço eletrônico da pesquisadora, foram organizados e arquivados eletronicamente. Após, ocorreu a análise deste material que implica em codificá-lo, isto é, transformar os dados brutos dos textos em uma representação de conteúdo. Esta ação corresponde ao processo de categorização dos dados.

Para a análise dos dados qualitativos, a análise de conteúdo foi utilizada pois, segundo Bardin (1995, p. 42), ela é "um conjunto de técnicas de análise das comunicações" que utiliza "procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens". Busca a geração de indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/percepção (variáveis inferidas) das mensagens. Conforme a autora, esta técnica de análise se organiza em três etapas: (a) pré-análise, (b) análise do material e (c) tratamento dos resultados, inferência e interpretação.

A análise de conteúdo dos dados qualitativos foi realizada com o auxílio do *software Sphinx*, indicado para estudos quali-quantitativos, pois permite a organização, gerenciamento e tratamento dos dados através de critérios temáticos e léxicos estabelecidos pelo próprio pesquisador; além da possibilidade de apresentação das variáveis quantitativas através de recursos matemáticos e estatísticos (quantidades, frequência, porcentagem, gráficos, etc.).

Observa-se que na categorização feita com o auxílio do *software* de análise foram utilizadas categorias temáticas referentes ao conceito e atributos da competência intercultural e às principais *affordances* do MDV3D; a partir da análise de respostas dos participantes da pesquisa.

Como os dados qualitativos coletados eram muito vastos (ex.: cerca de 52 horas de filmagem, dezenas de atas de reuniões, documentos, etc.) adotou-se a Técnica de Incidentes Críticos para selecionar, a partir de observações diretas de comportamento, os incidentes críticos do contexto dessa pesquisa no MDV3D.

Os incidentes críticos foram selecionados a partir da identificação da ocorrência de eventos ou ações nas quais era perceptível o processo de desenvolvimento da competência intercultural entre os participantes.

A Técnica de Incidentes Críticos (TIC) ou *Critical Incident Technique* foi desenvolvida por John C. Flanagan, a partir de estudos do Instituto Americano para a Pesquisa do Programa de Psicologia da Aviação da Força Aérea dos Estados Unidos, em 1947, que determinavam as exigências críticas ao trabalho de oficiais da Força Aérea norte-americana.

A técnica consiste, originalmente, em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de princípios psicológicos, delineando também procedimentos para a coleta de incidentes observados que apresentem um significado especial e para o encontro de critérios sistematicamente definidos. (FLANAGAN, 1973).

Flanagan (1973) define incidente como qualquer atividade humana observável que seja suficientemente completa em si mesma para permitir inferências e previsões a respeito da pessoa que executa o ato. Para um incidente ser crítico, este deve ocorrer em uma situação em que o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro ao observador, e onde suas consequências sejam suficientemente definidas, deixando poucas dúvidas no que se refere aos seus efeitos. O autor ainda destaca que esta técnica é um procedimento para reunir certos fatos importantes relacionados com o comportamento em situações definidas.

Quanto à análise dos dados quantitativos, esta também foi realizada com o auxílio do *software Sphinx*, para gerar estatísticas descritivas, análises uni e bivariadas e aplicação do Teste t de *Student* - um teste de diferença de médias - para testar se as diferenças encontradas nos atributos da competência intercultural eram significativas ou não em termos estatísticos; a partir da análise de respostas dos participantes da pesquisa.

A seguir, tem-se o capítulo de Apresentação dos Resultados.

4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os principais resultados da pesquisa realizada, os quais serão discutidos, com base na fundamentação teórica, no próximo capítulo. Inicialmente apresentam-se os dados coletados na etapa de conscientização do problema, através da percepção e entendimento dos participantes sobre a temática de estudo e suas experiências interculturais prévias. Na sequência, apresentam-se dados referentes à aplicação do método de capacitação desenvolvido no MDV3D *Second Life* e, por fim, os resultados da avaliação da aplicação deste método.

4.1 A CONSCIENTIZAÇÃO DO PROBLEMA

Considerando o objetivo de pesquisa proposto para este estudo, conforme já mencionado no capítulo de metodologia, em paralelo com o entendimento do perfil dos participantes (entendimento do contexto), criou-se o artefato, um método de capacitação para o desenvolvimento de competência intercultural, no MDV3D *Second Life*. Esta seção apresenta os dados coletados e analisados com a finalidade de conhecer o contexto de estudo pesquisado, as percepções e as expectativas dos alunos quanto à temática de pesquisa e à realização da experiência digital virtual.

Cabe lembrar que estavam envolvidos nas atividades de capacitação um total de 92 alunos; porém, para fins de análise dos dados coletados, será computado o total de 82 alunos, considerando apenas os que responderam a todos os instrumentos de coleta de dados, antes e após a aplicação do artefato.

Quanto ao perfil dos participantes, dos 82 alunos respondentes, 60 alunos (73,2%) são do ISEG, de Portugal (Lisboa) e a 22 alunos (26,8%) da Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS (Brasil).

Tabela 2 - Alunos por Instituição

Universidade	**Freq.**	**%**
ISEG (Portugal)	60	73,2%
UNISINOS (Brasil)	22	26,8%
TOTAL	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

A maioria dos alunos são do gênero feminino nas duas instituições. Conforme os dados da Tabela 28, participaram da experiência de Intercâmbio Digital Virtual 53 mulheres (64,5%) e 29 homens (35,4%).

Tabela 3 - Gênero

Gênero	Freq. ISEG	% ISEG	Freq. UNISINOS	% UNISINOS	Freq Total	% Total
Feminino	39	65,0%	14	63,6%	53	64,6%
Masculino	21	35,0%	8	36,4%	29	35,4%
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados da Tabela 4 mostram que a maioria dos alunos portugueses são jovens; pois, 86,7% deles estão na faixa etária de 21 a 25 anos. Entre 26 a 30 anos são 10% e, entre 31 a 35 anos, 3,3%. Já a maioria dos alunos brasileiros estão na faixa etária de 26 a 40 anos, totalizando 72,7%. A média de idade dos alunos corresponde a 25,89 anos.

Tabela 4 - Idade x Universidade

Idade (em anos)	Freq. ISEG	% ISEG	Freq. UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	% Total
De 21 a 25	52	86,7%	1	4,5%	53	64,6%
De 26 a 30	6	10,0%	7	31,8%	13	15,9%
De 31 a 35	2	3,3%	8	36,4%	10	12,2%
De 36 a 40	0	0,0%	1	4,5¨%	1	1,2%
De 41 a 47	0	0,0%	5	22,7%	5	6,1%
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 5 mostra que os alunos portugueses são dos cursos de Mestrado em Marketing (53) e de Mestrado em Sistemas de Informação (7), e estavam matriculados na disciplina de CRM - *Customer Relationship Management*. Já os alunos brasileiros são dos cursos de Mestrado em Administração (9), Ciências Contábeis (5), Economia (3), Direito (3), Engenharia Civil (1) e Engenharia de Produção (1), e estavam cursando a disciplina de Metodologia do Ensino Superior.

Tabela 5 - Curso x Universidade

Curso x Universidade	Freq. ISEG	Freq. UNISINOS	Freq. Total
Mestrado em Administração	0	9	9
Mestrado em Ciências Contábeis	0	5	5
Mestrado em Economia	0	3	3
Mestrado em Direito	0	3	3
Mestrado em Engenharia Civil	0	1	1
Mestrado em Engenharia de Produção	0	1	1
Mestrado em Marketing	53	0	53
Mestrado em Sistemas de Informação	7	0	7
TOTAL	**60**	**22**	**82**

Fonte: Dados da pesquisa

Nesta etapa de conscientização do problema, antes de iniciar as atividades do Intercâmbio Digital Virtual, foi aplicado um questionário de diagnóstico inicial tendo como objetivo, com base na percepção dos alunos, entender a sua percepção individual sobre o conceito de competência intercultural e sobre o seu nível individual de desenvolvimento desta competência. Também se buscou conhecer as expectativas dos alunos quanto à contribuição da experiência de Intercâmbio Digital Virtual no *Second Life* e a percepção sobre a cultura com a qual iriam conviver. Os dados foram coletados a partir do questionário disponível no Apêndice A - Parte 1.

Para entender o conceito de competência intercultural, através da percepção dos alunos, primeiramente, apresentou-se aos respondentes o conceito de competência intercultural proposto para este estudo e a pergunta feita foi: "*Cite alguns atributos que você considere importantes relacionados ao conceito de competência intercultural*". Esta era uma questão aberta e foi realizada uma análise de conteúdo das respostas. A Tabela 6, demonstra atributos presentes na literatura considerada pela pesquisa e também atributos emergentes das respostas dos participantes.

Dentre os respondentes brasileiros e portugueses, os principais atributos evidenciados pela teoria e que também foram destacados como os cinco mais importantes foram: *abertura* por 46 alunos (56,1%); *respeito* por 32 alunos (39%); *evitar julgamentos* e *habilidades comunicacionais*, ambos por 22 alunos (26,8%); *curiosidade*, *auto-consciência /compreensão cultural* e *habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações* por 19 alunos (23,2%) cada; e *compreender a visão de mundo de outras pessoas* por 16 alunos (19,5%).

De acordo com os dados analisados dos alunos brasileiros e portugueses, emergiram os seguintes atributos da competência intercultural: *senso de cooperação/colaboração* por 23 alunos (28,1%); *cordialidade* por 9 alunos (11%) e *ser ativo/proativo* por 5 alunos (6,1%). Cabe comentar que surgiu também a indicação de algumas qualidades pessoais, como: incentivador, inovador, dedicação, paciência, coragem e entusiasmo.

Tabela 6 - Atributos da competência intercultural considerados importantes pelos alunos brasileiros e portugueses

Atributos da Competência Intercultural	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**	**Freq. Total**	**% Total**
Abertura	37	61,7%	9	40,9%	46	56,1%
Respeito	22	36,7%	10	45,5%	32	39,0%
Senso de Cooperação / Colaboração*	17	28,3%	6	27,3%	23	28,1%
Evitar julgamentos	16	26,7%	6	27,3%	22	26,8%
Habilidades comunicacionais	16	26,7%	6	27,3%	22	26,8%
Curiosidade	14	23,3%	5	22,7%	19	23,2%
Auto-consciência / compreensão cultural	16	26,7%	3	13,6%	19	23,2%
Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações	12	20,0%	7	31,8%	19	23,2%
Compreender a visão de mundo de outras pessoas	13	21,7%	3	13,6%	16	19,5%
Conhecimento de especificidades culturais	9	15,0%	5	22,7%	14	17,1%
Flexibilidade	7	11,7%	7	31,8%	14	17,1%
Tolerância a ambiguidades	7	11,7%	3	13,6%	10	12,2%
Cordialidade*	9	15,0%	0	0,0%	9	11,0%
Adaptabilidade	8	13,3%	1	4,5%	9	11,0%
Consciência sociolinguística	6	10,0%	2	9,1%	8	9,8%
Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas e outras culturas e os contextos e situações	3	5,0%	5	22,7%	8	9,8%
Empatia	2	3,3%	3	13,6%	5	6,1%
Ser ativo/proativo*	2	3,3%	3	13,6%	5	6,1%
Não resposta	1	1,7%	2	9,1%	3	3,7%

Fonte: Dados de pesquisa
Nota: * Atributos que emergiram a partir das respostas dos alunos. As demais categorias estão alinhadas com a literatura da pesquisa.

A Tabela 6 ainda demonstra que os três atributos da competência intercultural considerados mais importantes pelos alunos portugueses são: a *abertura* (61,7%), o *respeito* (36,7%) - sendo estes abordados pela teoria - e o *senso de cooperação/colaboração* (28,3%) – atributo este que emergiu dos dados coletados. Já os três atributos da competência intercultural considerados mais importantes pelos alunos brasileiros são: o *respeito* (45,5%), a *abertura* (40,9%); as *habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações* e a *flexibilidade*, ambos com (31,8%) - sendo estes atributos todos abordados pela literatura utilizada neste estudo.

Na sequência do questionário de diagnóstico inicial, visando ao entendimento da percepção dos alunos sobre como ocorre o desenvolvimento da competência intercultural no seu contexto acadêmico a pergunta feita foi: *"Você acredita que ocorre o desenvolvimento da competência intercultural no curso, disciplinas e demais atividades que você frequenta na Universidade? Justifique a sua opinião e cite exemplos."* Esta era uma questão aberta e os dados coletados foram, inicialmente, analisados segundo a percepção afirmativa ou negativa de ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural pelo aluno. Após, foi realizada uma análise de conteúdo das respostas; os dados foram agrupados e categorizados de acordo com os exemplos citados pelos próprios alunos.

Os dados da Tabela 7 mostram que 76,7% dos alunos portugueses e 100% dos alunos brasileiros percebem a ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural no seu contexto acadêmico de *stricto sensu*.

Tabela 7 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses sobre a ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural no seu contexto acadêmico

Percepção de ocorrência da competência intercultural no contexto acadêmico (Alunos brasileiros e portugueses)	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**
Sim, percebem	46	76,7%	22	100,0%
Não percebem	8	13,3%	0	0,0%
Afirmam que não percebem, porém citam exemplos de ocorrência	6	10,0%	0	0,0%
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com os dados analisados, a Tabela 8 demonstra que o desenvolvimento da competência intercultural é percebido pelos alunos portugueses, principalmente, através *das atividades, trabalhos e conteúdo programático das disciplinas* (50%); *o contato, convivência e estudo com colegas e pessoas de outras nacionalidades e de culturas diferentes* (43,3%); e, *os programas de intercâmbio* (38,3%).

Os dados da Tabela 8 também demonstram que o desenvolvimento da competência intercultural é percebido pelos alunos brasileiros no seu contexto acadêmico, principalmente, através do *contato, convivência e estudo com colegas e pessoas de outras nacionalidades e de culturas diferentes* (68,2%); *as atividades, trabalhos e conteúdo programático das disciplinas* (18,2%); *os programas de intercâmbios* (13,6%), *palestras, seminários, congressos e disciplinas ministradas por professores estrangeiros* (13,6%) e *projetos internacionais entre Universidades* (13,6).

Tabela 8 - Exemplos de ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural pelos alunos brasileiros e portugueses no seu contexto acadêmico

Exemplos de ocorrência do desenvolvimento da competência intercultural, através da percepção dos alunos Brasileiros e Portugueses, no seu contexto acadêmico	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**FREQ. UNISINOS**	**% UNISINOS**
Atividades, trabalhos e conteúdo programático das disciplinas	30	50,0%	4	18,2%
Contato, convivência e estudo com colegas e pessoas de outras nacionalidades e de culturas diferentes	26	43,3%	15	68,2%
Programas de Intercâmbio	23	38,3%	3	13,6%
Revisão de literatura com autores de outros países	7	11,7%	1	4,5%
Palestras, seminários, congressos e disciplinas ministradas por professores estrangeiros	5	8,3%	3	13,6%
Compartilhamento de experiências com professores que viveram ou estiveram no exterior	5	8,3%	2	9,1%
Desenvolvimento de pesquisas com pesquisadores estrangeiros	0	0%	1	4,5%
Projetos Internacionais entre Universidades	0	0%	3	13,6%

Fonte: Dados da pesquisa

Ainda no questionário de diagnóstico inicial mencionado, com o objetivo de conhecer as expectativas dos alunos quanto à contribuição da experiência de Intercâmbio Digital Virtual no *Second Life* para o desenvolvimento de suas competências interculturais, antes de iniciar o uso do ambiente digital virtual, foi feita a seguinte pergunta: *"Você imagina que a experiência de intercâmbio que iremos realizar no Second Life possa contribuir para o desenvolvimento de sua competência intercultural? Como? Por que?"*. Esta era uma questão aberta e os dados coletados foram, inicialmente, analisados segundo a percepção afirmativa, negativa ou parcialmente de contribuição da experiência para o desenvolvimento da competência intercultural. Após, foi realizada uma análise de conteúdo das respostas, em que os dados foram agrupados e categorizados de acordo com o modo de contribuição da experiência percebidos pelos alunos.

A Tabela 9 demonstra que 71,7% dos alunos portugueses percebiam que a experiência de intercâmbio no MDV3D *Second Life* poderia contribuir para o desenvolvimento de sua competência intercultural. Enquanto que 21,7% (13 alunos) responderam que a experiência não poderia contribuir e 6,6% acreditam que poderia ocorrer uma contribuição parcial.

Quanto aos alunos brasileiros, para 95,5% percebiam que a experiência de intercâmbio no MDV3D *Second Life* poderia contribuir para o desenvolvimento de sua competência intercultural e apenas 4,5%, o que corresponde a apenas 1 aluno, acreditava que poderia ocorrer uma contribuição parcial. Destaca-se que nenhum aluno brasileiro respondeu com

percepção negativa quanto à contribuição da experiência. Ou seja, os alunos brasileiros tinham uma expectativa maior de contribuição do uso do metaverso para o intercâmbio digital virtual e desenvolvimento da competência intercultural do que os portugueses.

Tabela 9 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para o desenvolvimento de competência intercultural

Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para o desenvolvimento da competência intercultural	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**
Sim, poderia contribuir	43	71,7%	21	95,5%
Não, não poderia contribuir	13	21,7%	0	0,0%
Contribuição parcial	4	6,6%	1	4,5%
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 10 demonstra que 56,7% dos alunos portugueses percebem que a contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no *Second Life*, para o desenvolvimento da competência intercultural, dar-se-ia pela *interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura*. Além disso, 40% dos alunos tinham a percepção de que *a participação na experiência de intercâmbio digital virtual poderia contribuir como uma forma de ensino, aprendizagem e vivência acadêmica*. Os dados demonstram também que os alunos brasileiros, percebiam a contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no *Second Life* para o desenvolvimento da competência intercultural de forma muito similar à percepção dos alunos portugueses.

Tabela 10 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao modo de contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para o desenvolvimento da competência intercultural

Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao modo de contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para o desenvolvimento da competência intercultural	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**
Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura	34	56,7%	15	68,2%
Ensino, aprendizagem e vivência acadêmica	24	40,0%	9	40,9%
Abertura intercultural (para a aprendizagem e para as pessoas de outra cultura)	14	23,3%	8	36,4%
Conscientização, sensibilização e curiosidade diante de outra cultura	7	11,7%	6	27,3%
Aplicação de práticas interculturais	3	5,0%	4	18,2%
Emprego da tecnologia como um recurso de contato com outra cultura	4	6,7%	2	9,1%

Fonte: Dados da pesquisa

Ainda no questionário de diagnóstico inicial, com o objetivo de conhecer a percepção dos alunos sobre a cultura com a qual iriam conviver, antes de iniciar o uso do ambiente digital virtual, foi feita a seguinte pergunta: *"Como você percebe a cultura com a qual irá conviver? (por favor, alunos portugueses, respondam esta pergunta com relação à cultura brasileira, alunos brasileiros, por favor, respondam essa pergunta com relação à cultura portuguesa)"*. Esta era uma questão aberta e foi realizada uma análise de conteúdo das respostas, onde os dados foram agrupados e categorizados de acordo com a percepção da cultura a qual iriam conviver.

Os dados da Tabela 11 demonstram que 43,3% dos alunos portugueses percebiam, no início da experiência, a cultura brasileira de maneira *aberta à aprendizagem intercultural e às pessoas de outras culturas* (43,3%). Além disso, percebiam que *as pessoas da cultura brasileira são alegres, animadas e descontraídas* (43,3%), apresentam-se *dispostas e acessíveis* (25%) e são *simpáticas* (20%).

Tabela 11 - Percepção dos alunos portugueses quanto à cultura brasileira

Percepção dos alunos portugueses quanto à cultura brasileira	**Freq.**	**%**
Abertura	26	43,3%
Alegre / Festivo / Aminado / Energético / Extrovertido / Descontraído / Entusiasta	26	43,3%
Disposto / Disposição / Acessível	15	25,0%
Simpatia	12	20,0%
Semelhanças entre as culturas	7	11,7%
Diferenças entre as culturas	5	8,3%
Flexível	5	8,3%
Informalidade	5	8,3%
Otimista	5	8,3%
Receptivo / Acolhedor / Hospitaleiro / Afável	4	6,7%
Menção de aspectos culturais*	3	5,0%
Comunicativo	3	5,0%
Trabalhador	3	5,0%
Despojado / Relaxado	2	3,3%
Interessado	2	3,3%
Vivem o momento presente	2	3,3%
Cultura centrada na família	1	1,7%
Culturas que se adaptam facilmente uma a outra	1	1,7%
Curioso	1	1,7%
Empatia	1	1,7%
Solidário	1	1,7%
Valorização da religião	1	1,7%
Não sei	1	1,7%

Fonte: Dados da pesquisa

Nota: * Esta categoria refere-se a percepção dos respondentes através de aspectos culturais como: música, literatura, cinema, televisão.

** As categorias não são excludentes, ou seja, um respondente pode ter citado uma ou mais das categorias acima. O percentual foi calculado sobre o total de citações dos respondentes.

A Tabela 12 demonstra que 36,4% dos alunos brasileiros percebem *semelhanças entre a cultura brasileira e a cultura portuguesa quanto ao idioma, valores e costumes*. Eles também destacam que a cultura portuguesa é percebida através de *aspectos culturais como a arquitetura, a literatura e reportagens sobre o país* (18,2%). Ao mesmo tempo que a percebem como uma *cultura aberta* (9,1%), também a identificam como *conservadora* (9,1%).

Cabe ainda comentar a ocorrência de que dois alunos brasileiros revelaram um certo *preconceito com relação à cultura portuguesa*. Um aluno, comentou que a causa seria as questões históricas passadas de colonização do Brasil por Portugal e, o outro aluno, fez comentário referente a juízo de valor por causa das "piadas de português" contadas e popularizadas pelos brasileiros.

Tabela 12 - Percepção dos alunos brasileiros quanto à cultura portuguesa

Percepção dos alunos brasileiros quanto à cultura portuguesa	**Freq.**	**%**
Semelhanças entre as culturas	8	36,4%
Menção de aspectos culturais	4	18,2%
Abertura	2	9,1%
Conservadora	2	9,1%
Preconceito	2	9,1%
Alegre	1	4,5%
Diferenças entre as culturas	1	4,5%
Hospitaleiro	1	4,5%
Cultura centrada na família	1	4,5%
Calmo	1	4,5%
Cultura com interferência de vários povos	1	4,5%
Diferença aspecto educacional	1	4,5%
Orgulhoso de sua origem	1	4,5%
Sérios	1	4,5%
Solidário	1	4,5%
Não resposta	1	4,5%

Fonte: Dados da pesquisa

Nota: * Esta categoria refere-se a percepção dos respondentes através de aspectos culturais como: arquitetura, cultura literária e reportagens sobre o país.

** As categorias não são excludentes, ou seja, um respondente pode ter citado uma ou mais das categorias acima. O percentual foi calculado sobre o total de citações dos respondentes.

Analisando-se as respostas, percebe-se uma menor clareza (para os alunos brasileiros) de quais são as características percebidas por eles em relação aos portugueses.

Também foram aplicadas questões de diagnóstico para o levantamento de experiências interculturais prévias dos alunos: informações relacionadas à sua origem, idioma materno, conhecimentos de outros idiomas, viagens realizadas e frequência, trabalho e estudo dentro ou

fora da sua região ou país e convivência com pessoas de outras culturas. Os resultados dessas questões são demonstrados nas tabelas a seguir.

A Tabela 13 destaca que 56 alunos tem nacionalidade *portuguesa* e 22 alunos são de nacionalidade *brasileira*. Além desses, ocorreu a participação de uma *africana*, uma *angolana*, um *colombiano* e uma *francesa*.

Tabela 13 - Países de origem dos alunos

País de Origem	Freq.	%
Portugal	56	68,3%
Brasil	22	26,8%
África do Sul	1	1,2%
Angola	1	1,2%
Colômbia	1	1,2%
França	1	1,2%
TOTAL	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 14, evidencia-se que a grande maioria dos respondentes, isto é, 79 alunos (96,3%) tem como idioma materno o *português*. Os demais informaram os idiomas *espanhol* e *francês*.

Tabela 14 - Idioma materno

Idioma Materno	Freq.	%
Português	79	96,3%
Espanhol	1	1,2%
Francês	1	1,2%
Português e Francês	1	1,2%
TOTAL	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Além do seu idioma materno, os respondentes informaram ter conhecimentos de outros idiomas, dentre os principais, o *inglês* (97,6%), o *espanhol* (48,8%) e o *francês* (17,1%), conforme a Tabela 15.

Tabela 15 - Conhecimento de outro(s) idioma(s) além do idioma materno

Conhecimento de outro(s) idioma(s), além do idioma materno	Freq.	%
Inglês	80	97,6%
Espanhol	40	48,8%
Francês	14	17,1%
Italiano	7	8,5%
Alemão	6	7,3%
Não tem conhecimento	2	2,4%
Japonês	1	1,2%
Luxemburguês	1	1,2%
Polaco	1	1,2%

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à experiência com viagens internacionais, a pergunta feita aos alunos foi: *"Você já viajou para o estrangeiro?"*. Esta era uma questão fechada de escolha simples categórica, a qual o respondente deveria escolher "sim" ou "não". Os dados foram analisados e categorizados dentre as duas alternativas indicadas.

A Tabela 16 indica que a maioria dos respondentes, isto é, 74 alunos (90,2%) já realizaram alguma viagem ao estrangeiro: 98,3% dos alunos portugueses e 68,2% dos alunos brasileiros.

Tabela 16 - Viagem ao estrangeiro

Você já viajou para o estrangeiro?	ISEG	% ISEG	UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	% Total
Sim	59	98,3%	15	68,2%	74	90,2%
Não	1	1,7%	7	31,8%	8	9,8%
TOTAL	**60**		**22**		**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à frequência de viagens internacionais, conforme os dados da Tabela 17, percebe-se que, dos respondentes, a maioria (41,5%) *viaja anualmente ao estrangeiro*, seguido da frequência de *em média a cada 2 anos* (19,5%). Observou-se que os *alunos portugueses viajam ao estrangeiro com uma maior frequência anual* (53,3%); enquanto que os *alunos brasileiros* que *costumam ir ao exterior viajam em média a cada 2 anos* (27,3%). Isso pode se dever às diferenças do contexto europeu, onde os países são próximos geograficamente; já para o contexto brasileiro, o Brasil é um país de dimensões continental, sendo menor a frequência de deslocamento de alunos brasileiros ao exterior.

Tabela 17 - Frequência das viagens ao estrangeiro

Você viaja com que frequência?	ISEG	% ISEG	UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	% Total
Não resposta	1	1,7%	8	36,3%	9	11,0%
semanalmente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
quinzenalmente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
mensalmente	1	1,7%	0	0,0%	1	1,2%
semestralmente	10	16,6%	1	4,5%	11	13,4%
anualmente	32	53,3%	2	9,1%	34	41,5%
em média a cada 2 anos	10	16,7%	6	27,3%	16	19,5%
em média a cada 5 anos	3	5,0%	2	9,1%	5	6,1%
Outras	3	5,0%	3	13,7%	6	7,3%

Fonte: Dados da pesquisa

Também foi perguntado aos alunos: *"Você já passou mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando, fora da sua região ou país?"* (Sim ou Não). A Tabela 18 demonstra que, dos respondentes, 29 alunos (35,4%) *já passaram mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando fora da sua região ou país*; já 53 alunos (64,6%) *ainda não passaram por esse tipo de experiência*. Os dados ainda revelam que 41,7% dos alunos portugueses já tiveram esta oportunidade, contrastando com apenas 18.2% dos alunos brasileiros.

Tabela 18 - Passagem de mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando, fora da sua região ou país

Você já passou mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando, fora da sua região ou país?	ISEG	% ISEG	UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	% Total
Sim	25	41,7%	4	18,2%	29	35,4%
Não	35	58,3%	18	81,9%	53	64,6%
TOTAL	**60**	**100 %**	**22**	**100%**	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre trabalhar ou estudar com pessoas de diferentes culturas dentro do seu país de origem foi realizada a seguinte pergunta para os alunos: *"Você já trabalhou ou estudou com pessoas de diferentes culturas por mais de dois meses ininterruptos, dentro do seu próprio país de origem?"* (Sim ou Não). A Tabela 19 demonstra que, dos respondentes, 57 alunos (69,5%) *já trabalharam ou estudaram com pessoas de diferentes culturas por mais de dois meses ininterruptos dentro do seu próprio país de origem*; já 25 alunos (30,5%) *ainda não passaram por esse tipo de experiência*. Os dados ainda apontam que 71,7% dos alunos portugueses e 63,6% dos alunos brasileiros já tiveram tal experiência, ou seja, resultados bastante semelhantes entre esses dois grupos.

Tabela 19 - Experiência de trabalho ou estudo com pessoas de diferentes culturas por mais de dois meses ininterruptos, dentro do seu próprio país de origem

Você já trabalhou ou estudou com pessoas de diferentes culturas por mais de dois meses ininterruptos, dentro do seu próprio país de origem?	ISEG	% ISEG	UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	% Total
Sim	43	71,7%	14	63,6%	57	69,5%
Não	17	28,3%	8	36,4%	25	30,5%
TOTAL	**60**	**100 %**	**22**	**100%**	**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere a experiências de convivência com a cultura estrangeira envolvida no Intercâmbio Digital Virtual, a pergunta feita aos alunos foi: *"Alguma dessas experiências de convivência com outras culturas (dentro ou fora de seu país de origem, em período superior a dois meses) foi realizada com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio atual? (por favor alunos portugueses, respondam esta pergunta com relação à cultura brasileira, alunos brasileiros, por favor respondam essa pergunta com relação à cultura portuguesa)"* (Sim ou Não).

Os dados da Tabela 20 demonstram que 38,3% dos alunos portugueses *já tiveram experiências de convivência com a cultura brasileira*; enquanto que apenas 9,1% dos alunos brasileiros *tiveram experiências de convivência com a cultura portuguesa*. Esse dado parece explicar as respostas à questão descrita anteriormente sobre percepções culturais entre os dois países, ou seja, os portugueses descreveram características culturais dos brasileiros de forma mais detalhada provavelmente por terem mais experiência de convívio com membros dessa cultura.

Tabela 20 - Experiências de convivência com outras culturas (dentro ou fora de seu país de origem, em período superior a dois meses) realizada com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio atual

Alguma dessas experiências de convivência com outras culturas (dentro ou fora de seu país de origem, em período superior a dois meses) foi realizada com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio atual ?	**ISEG**	**% ISEG**	**UNISINOS**	**% UNISINOS**	**Total**	**% Total**
Sim	23	38,3%	2	9,1%	25	30,5%
Não	37	61,7%	20	90,9%	57	69,5%
TOTAL	**60**		**22**		**82**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Finalizando a etapa de conscientização do problema, antes de iniciar as atividades de Intercâmbio Digital Virtual, no mesmo questionário de diagnóstico inicial foi aplicado o instrumento de autoavaliação diagnóstica dos atributos da competência intercultural. Os dados foram coletados a partir do questionário disponível no Apêndice A - Parte 3.

Ressalta-se que os dados aqui apresentados na Tabela 21 demonstram a autoavaliação dos alunos brasileiros e portugueses (antes da experiência de capacitação) sobre como percebiam o seu estágio de desenvolvimento da competência intercultural, a partir dos atributos desta competência identificados na literatura da pesquisa, usando uma escala de 1 (competência não desenvolvida) a 5 (competência em nível de excelência).

Tabela 21 - Autoavaliação dos alunos antes da capacitação

AUTOAVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA DOS ALUNOS ANTES DA CAPACITAÇÃO

Escala de avaliação do estágio de desenvolvimento da competência intercultural, a partir dos atributos mencionados abaixo:

(1) Competência não desenvolvida
(2) Competência em início de desenvolvimento
(3) Competência parcialmente desenvolvida
(4) Competência desenvolvida
(5) Competência em nível de excelência

ATRIBUTOS DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL (por ordem de média geral)	MÉDIA GERAL	MODA GERAL	MÉDIA POR PAÍS		MODA POR PAÍS		Há diferença significativa por país?
			ISEG Portugal	UNISINOS Brasil	ISEG Portugal	UNISINOS Brasil	
Respeito	4,39	4	4,47	4,18	4	4	NÃO
Curiosidade	4,24	5	4,28	4,14	5	4 e 5	NÃO
Abertura	4,15	4	4,17	4,09	4	4	NÃO
Empatia	4,06	4	4,07	4,05	4	4	NÃO
Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações	4,01	4	4,13	3,68	4	5	NÃO
Evitar julgamentos	3,94	4	3,97	3,86	4	4	NÃO
Auto-consciência / compreensão cultural	3,93	4	4,00	3,73	4	4	NÃO
Compreender a visão de mundo de outras pessoas	3,93	4	3,92	3,96	4	4	NÃO
Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações.	3,90	4	4,05	3,50	4	3 e 4	SIM*
Consciência sociolinguística	3,83	4	3,98	3,41	4	4	NÃO
Adaptabilidade	3,81	4	3,88	3,59	4	4	NÃO
Habilidades comunicacionais	3,78	4	3,92	3,41	4	3	SIM*
Flexibilidade	3,77	4	3,87	3,50	4	3 e 4	NÃO
Tolerância a ambiguidades	3,63	4	3,67	3,55	4	4	NÃO
Conhecimento de especificidades culturais	3,62	4	3,68	3,46	4	4	NÃO

Fonte: Dados de pesquisa
Nota: * Resultado significativo utilizando-se teste *t* de *Student*, com valores de $p < 0,05$

A Tabela 21 apresenta a lista dos atributos da competência intercultural, com os registros da média geral dos respondentes em relação às suas percepções sobre o estágio de desenvolvimento em cada atributo; além da moda geral dos respondentes, com o estágio de desenvolvimento mais frequente.

De maneira geral, percebeu-se que as autoavaliações dos atributos da competência em estudo foram muito positivas, o que indica que os alunos tem consciência de tais atributos e já iniciaram o processo de desenvolvimento desta competência. A seguir, apresentam-se alguns detalhamentos.

Após, para cada atributo da competência intercultural, os dados referentes à média e à moda do estágio de desenvolvimento dos atributos foram tabulados separadamente por países - Portugal e Brasil. Observando o registro da moda por país, percebeu-se a ocorrência de algumas diferenças de estágios de desenvolvimento de alguns atributos, como: curiosidade; habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações; habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações; habilidades comunicacionais e flexibilidade.

A partir disso, foi aplicado o Teste *t* de *Student* - um teste de diferença de médias - para testar se as diferenças encontradas eram significativas ou não em termos estatísticos. Dentre as diferenças significativas destacam-se os seguintes resultados:

Para o atributo *habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações*, o resultado do Teste *t* de *Student*, usado para comparar as médias, demonstra que a diferença de médias deste atributo entre Portugal e Brasil é muito significativa (p = 0,009). Os dados parecem sugerir que devido às experiências interculturais prévias dos alunos portugueses eles se consideram em um estágio mais desenvolvido em relação a este atributo do que os alunos brasileiros.

Para o atributo *habilidades comunicacionais*, o resultado do Teste *t* de *Student*, usado para comparar as médias, demonstra que a diferença de médias deste atributo entre Portugal e Brasil é significativa (p = 0,01). Os dados parecem sugerir que devido às experiências interculturais prévias dos alunos portugueses eles se consideram em um estágio mais desenvolvido em relação a este atributo do que os alunos brasileiros.

4.1.1 Síntese dos dados coletados na etapa de conscientização do problema/diagnóstico inicial

No Quadro 11, apresenta-se uma síntese geral, indicando as principais informações coletadas sobre o perfil dos alunos respondentes e experiências interculturais prévias, a partir do questionário de diagnóstico.

Quadro 11 - Síntese das principais informações coletadas sobre o perfil dos alunos

CARACTERÍSTICAS	PERFIL DOS ALUNOS RESPONDENTES	DIFERENÇAS SIGNIFICATIVAS ENTRE OS PAÍSES
Gênero	A maioria são mulheres (64,6%); homens correspondem a 35,4%	
Idade	Idade média: 25,89 anos	Os alunos brasileiros tem a maior média de idade (33 anos); os portugueses são mais jovens (média de 23,28 anos
País de Origem	A maioria dos alunos nasceram em Portugal (56). O restante nasceu no Brasil (22), África do Sul (1), Angola (1), Colômbia (1) e França (1).	
Idioma Materno	A maioria dos alunos tem como idioma materno o Português (96,3%), seguido do Espanhol (1); Francês (1); e, Português e Francês (1).	
Conhecimento em outro(s) idiomas	Os principais idiomas que os alunos tem conhecimento são: Inglês (97,6%), Espanhol (48,8%) e Francês (17,1%).	
Viagem ao estrangeiro e frequência	A maioria dos alunos já viajou para o estrangeiro (98,3% dos portugueses e 68,2% dos brasileiros).	Os alunos portugueses viajam ao estrangeiro com uma maior frequência anual
Passagem de mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando, fora da sua região ou país	A maioria dos alunos não passaram por essa experiência (65,5%); apenas 35,4% já tiveram tal oportunidade.	41,7% dos alunos portugueses já tiveram essa oportunidade; enquanto que apenas 18,2% dos alunos brasileiros tiveram tal oportunidade.
Trabalho ou estudo com pessoas de diferentes culturas por mais de dois meses ininterruptos, dentro do seu próprio país de origem	A maioria dos alunos já passaram por essa experiência (69,5%)	
Experiências de convivência com outras culturas (dentro ou fora de seu país de origem, em período superior a dois meses) realizadas com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio atual	A maioria dos alunos (69,5%) não haviam passado por experiências de convivência com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio digital virtual	38,3% dos alunos portugueses já tiveram experiências de convivência com a cultura brasileira; enquanto que apenas 9,1% dos alunos brasileiros tiveram experiências de convivência com a cultura portuguesa

Fonte: Dados de pesquisa

No Quadro 12, apresenta-se uma síntese geral, indicando as principais informações coletadas quanto às percepções e expectativas dos alunos relacionadas ao conceito de competência intercultural e a experiência de Intercâmbio Digital Virtual.

Quadro 12 - Síntese das principais informações coletadas quanto às percepções e expectativas dos alunos

QUESTÕES	PRCEPÇÕES E EXPECTATIVAS DOS ALUNOS RESPONDENTES	DIFERENÇAS SIGNIFICATIVAS ENTRE OS PAÍSES	
		ALUNOS PORTUGUESES	ALUNOS BRASILEIROS
Atributos importantes relacionados ao conceito de competência intercultural	Atributos por ordem de importância para os alunos portugueses e brasileiros (os 3 primeiros): 1 - Abertura 2 - Respeito 3 - Senso de Cooperação / Colaboração*	Atributos por ordem de importância (os 3 primeiros): 1 - Abertura 2 - Respeito 3 - Senso de Cooperação / Colaboração*	Atributos por ordem de importância (os 3 primeiros): 1 - Respeito 2 - Abertura 3 - Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações; e - Flexibilidade
Como ocorre o desenvolvimento da competência intercultural no contexto acadêmico	Ocorrência do desenvolvimento da CI para os alunos portugueses e brasileiros no seu contexto acadêmico (as 3 primeiras mais citadas): 1 - Contato, convivência e estudo com colegas e pessoas de outras nacionalidades e de culturas diferentes 2 - Atividades, trabalhos e conteúdos programáticos das disciplinas 3 - Programas de Intercâmbio	Percebiam a ocorrência de desenvolvimento da CI em (as 3 primeiras mais citadas): 1 - Atividades, trabalhos e conteúdo programático das disciplinas 2 - Contato, convivência e estudo com colegas e pessoas de outras nacionalidades e de culturas diferentes 3 - Programas de Intercâmbio	Percebiam a ocorrência de desenvolvimento da CI em (as 3 primeiras mais citadas): 1 - Contato, convivência e estudo com colegas e pessoas de outras nacionalidades e de culturas diferentes 2 - Atividades, trabalhos e conteúdo programático das disciplinas 3 - Programas de Intercâmbio; - Palestras, seminários, congressos e disciplinas ministradas por professores estrangeiros; e, - Projetos internacionais entre Universidades
Como a experiência de Intercâmbio Digital Virtual no SL pode contribuir para o desenvolvimento da competência intercultural **	Contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no SL para os alunos portugueses e brasileiros quanto ao desenvolvimento da CI (as 3 primeiras mais citadas): 1 - Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura 2 - Ensino, aprendizagem e vivência acadêmica 3 - Abertura intercultural	Percebiam que a contribuição da experiência dar-se ia com (as 3 primeiras mais citadas): 1 - Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura 2 - Ensino, aprendizagem e vivência acadêmica 3 - Abertura intercultural	Percebiam que a contribuição da experiência dar-se ia com (as 3 primeiras mais citadas): 1 - Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura 2 - Ensino, aprendizagem e vivência acadêmica 3 - Abertura intercultural

continua

conclusão

Como é percebida a cultura com a qual iriam conviver no SL		Percebiam a cultura brasileira, no início da experiência, de maneira aberta à aprendizagem intercultural e às pessoas de outras culturas; as pessoas são alegres, animadas e descontraídas, dispostas e acessíveis e simpáticas.	Percebiam semelhanças entre a cultura brasileira e a cultura portuguesa quanto ao idioma, valores e costumes. A cultura portuguesa é também percebida através de aspectos culturais como a arquitetura, a literatura e reportagens sobre o país. Ao mesmo tempo a percebem como uma cultura aberta, também a identificaram como conservadora.
Como avaliam seu grau de desenvolvimento da competência intercultural	Observando o registro da moda por país, percebeu-se a ocorrência de algumas diferenças de estágios de desenvolvimento de alguns atributos. A partir disso, foi aplicado o test t de *Student* - um teste de diferença de médias - para testar se as diferenças encontradas nos atributos eram significativas ou não em termos estatísticos.	Atributo: Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações. O resultado do Teste *t* de *Student*, usado para comparar as médias, demonstra que a diferença de médias deste atributo entre Portugal e Brasil é muito significativa (p = 0,009). Atributo: Habilidades comunicacionais. Os resultado do Teste *t* de *Student*, usado para comparar as médias deste atributo entre Portugal e Brasil é significativa (p = 0,01).	

Fonte: Dados de pesquisa
Nota: * Atributos que emergiram a partir das respostas dos alunos.
** Nesta questão, em específico, não ocorreu diferença significativa; porém, os dados são apresentados.

4.2 DESENVOLVIMENTO - A APLICAÇÃO DO MÉTODO DE CAPACITAÇÃO DESENVOLVIDO NO MDV3D *SECOND LIFE*

Conforme já mencionado anteriormente no capítulo de Métodos e Procedimentos da pesquisa, para a aplicação do artefato (método de capacitação) foram planejadas determinadas atividades, que constituíram no Intercâmbio Intercultural Digital Virtual ISEG - UNISINOS no *Second Life*, para o desenvolvimento de competência intercultural. Descreve-se nas subseções a seguir, como foram planejadas e desenvolvidas as etapas dessas atividades.

4.2.1 Modelagem de ambientes no *Second Life* para a realização da capacitação

Considerando a versão final da proposta com a descrição do plano de atividades para a capacitação (Ver Apêndice C), foram iniciados os contatos com a suporte técnica da equipe

METARIO para a criação dos ambientes virtuais destinados à atividade de capacitação para o desenvolvimento da competência intercultural no MDV3D *Second Life*.

Os ambientes foram modelados entre março e abril de 2012, na Ilha UNISINOS do SL, de acordo com as necessidades já previstas. Foi construído o Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual ISEG - UNISINOS no SL (Ver Figura 7). Este prédio foi idealizado para receber os alunos de forma acolhedora, simulando contextos da vida real e explorando novas possibilidades (*affordances*). O prédio possuía seis andares e era composto por um espaço de convivência (Ver Figura 8) e 14 salas de trabalho. O espaço de convivência, localizado no primeiro andar, tinha uma ampla área de recepção, sofás e *pufs*, mesa com *coffee break*, painéis institucionais, mapas, mural de recados, área de brindes e quadros de teleporte para os outros ambientes.

Ainda neste local, encontrava-se o painel com a Planilha de Agendamento (Ver Anexo A) das reuniões de trabalho entre os facilitadores brasileiros e seu respectivo grupo português. Esta planilha era um arquivo compartilhado para edição no *GoogleDocs*, via endereço eletrônico do facilitador, para inclusão e atualização de datas e horários agendados previamente.

Figura 7 - Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no SL

Fonte: Dados de pesquisa

Figura 8 - Espaço de Convivência do Prédio do Intercâmbio

Fonte: Dados de pesquisa

A partir do segundo andar estão distribuídas as salas de trabalho (Ver Figura 9) onde aconteciam as reuniões entre os facilitadores brasileiros e seu respectivo grupo português. As salas de trabalho possuíam mesas e cadeiras, um *notebook* sobre a mesa para acesso a *internet* dentro do próprio SL, painel para a geração da ata de reunião, com acesso direto à edição no *GoogleDocs*, painel com acesso a recursos de comunicação (*Skype*), mural de recados e quadro de teleporte para o espaço de convivência.

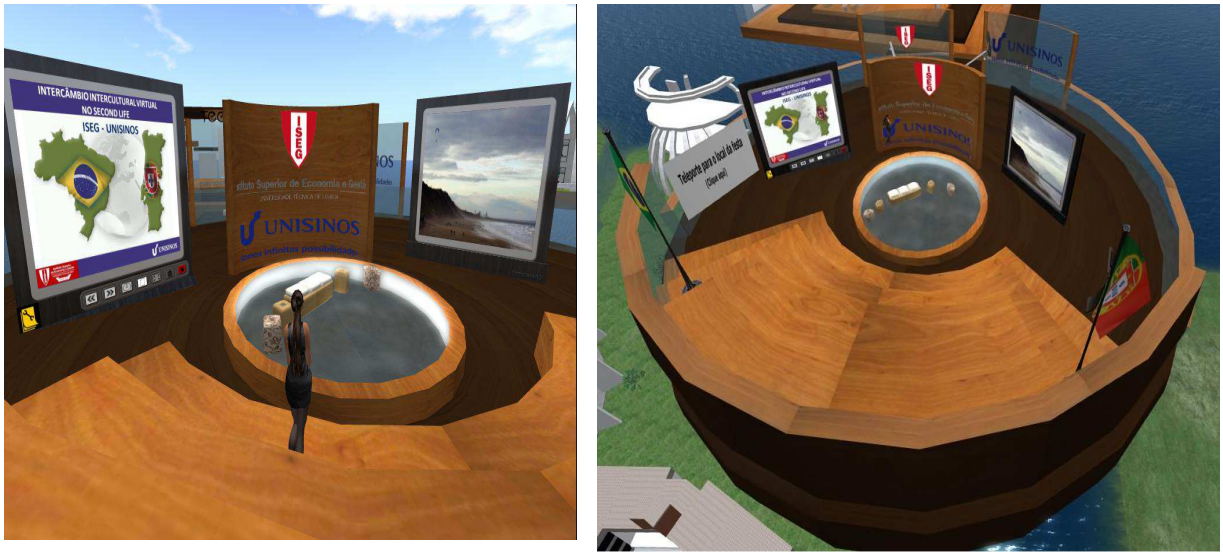
Figura 9 - Sala de Reunião em Grupo

Fonte: Dados de Pesquisa

O Auditório já existente na Ilha Unisinos (para outras atividades) e equipado com painéis informativos e telão de transmissão de *slides* foi remodelado com os logotipos institucionais e bandeiras dos países participantes, sendo nomeado como Auditório

Intercultural (Ver Figura 10), onde aconteceram os encontros gerais com todos os participantes.

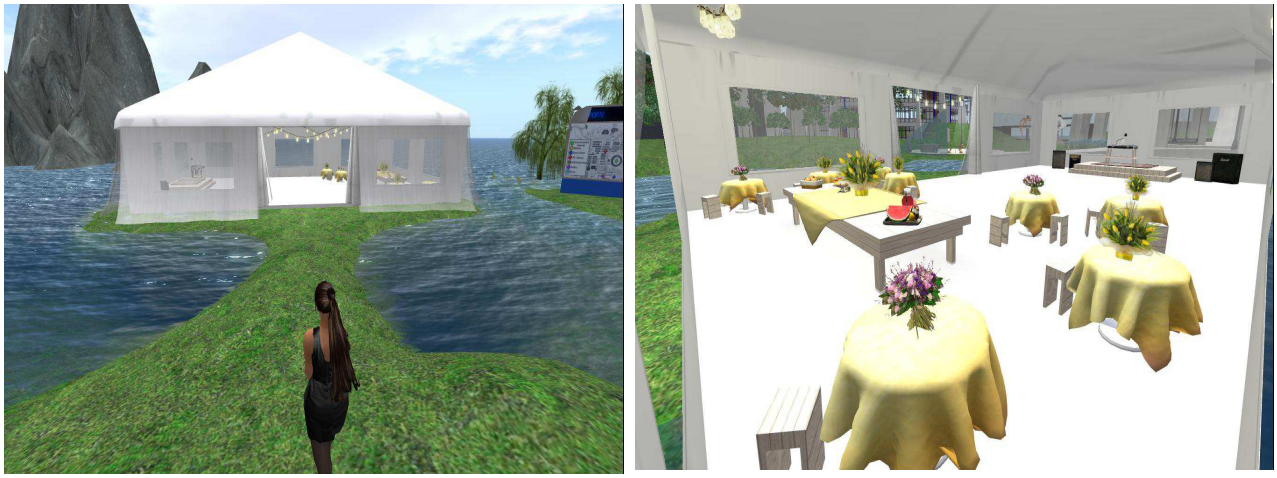
Figura 10 - Auditório Intercultural



Fonte: Dados de pesquisa

Também foi construído um local, no formato de uma tenda (Ver Figura 11), para a realização da Festa de Confraternização, que foi realizada no dia do Encontro de Encerramento do Intercâmbio.

Figura 11 - Tenda



Fonte: Dados de pesquisa

4.2.2 Treinamento para o uso do MDV3D *Second Life*

Enquanto eram construídos os ambientes no MDV3D, foram iniciados os treinamentos dos alunos para o uso do *Second Life* (Ver Apêndice C). Os alunos brasileiros foram treinados pela professora orientadora da pesquisa, visto que ela era a docente da disciplina de Metodologia do Ensino Superior em Administração (Ver Anexo B).

Devido ao grande número de alunos portugueses, foram ofertadas três datas e horários para realização dos treinamentos destes participantes na modalidade online, via *chat*, em torno de 1h cada, no Auditório da Ilha UNISINOS no *Second Life*, no qual utilizou-se o telão para a apresentação dos *slides* com os conteúdos do treinamento, sendo todos ministrados pela pesquisadora (Ver Anexo B).

Ressalta-se que nos treinamentos com os alunos portugueses foram enfrentadas algumas dificuldades devido à problemas de acesso e de restrição do sistema de rede interna do ISEG para acesso ao *Second Life*. Como o acesso ao recurso de voz (*voice*) estava indisponível nos equipamentos do laboratório de informática, os treinamentos foram feitos via *chat*.

Cabe destacar que ocorreu a preparação prévia de material em *slides* de *Power Point* com principais tópicos e imagens dos conteúdos a serem ministrados. Também foi produzido três vídeos para os alunos participantes sobre o uso dos principais recursos do *Second Life*, além de dicas sobre criação e personalização de avatares, gestos, roupas, acessórios e itens grátis, etc., pela pesquisadora.

Ainda cabe comentar que foi produzido um vídeo para os alunos participantes, com explicações sobre as configurações técnicas (áudio, vídeo, etc) do *Second Life* e de uso dos recursos e objetos especificamente modelados no ambiente digital virtual para a realização das atividades de capacitação, pela técnica do projeto METARIO.

Após este treinamento inicial para uso das funcionalidades básicas do *Second Life*, iniciaram-se as próximas atividades previstas no método de capacitação. Assim, para a realização do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life*, entre alunos de instituições de ensino brasileira e portuguesa, estabeleceu-se uma dinâmica de atividades, que compreende o Encontro Geral de Abertura do Intercâmbio, as Reuniões em Grupo, a Palestra e o Encontro Geral de Encerramento das Atividades do Intercâmbio (Ver Apêndice C).

4.2.3 Atividades de capacitação (Intercâmbio Digital Virtual)[8]

Inicialmente, foi realizado o Encontro Geral de Abertura do Intercâmbio ISEG - UNISINOS (Ver Figura 12) para apresentar formalmente a proposta e a dinâmica de trabalho a todos os envolvidos. Os participantes foram comunicados do evento por *e-mail*, que realizou-se no dia 16 de abril de 2012, às 12h30 (horário de Brasília) no Auditório Intercultural no SL, com duração em torno de 1h30. A professora orientadora da pesquisa atuou como mediadora do evento fazendo as devidas apresentações e formalidades. De acordo com as filmagens do Encontro, estiveram presentes virtualmente, representados pelos seus avatares, 56 alunos (brasileiros e portugueses). Porém, cabe destacar que alguns alunos assistiram o Encontro de Abertura pelo telão instalado no laboratório de informática do ISEG (Portugal) e, por limitação do número de computadores no laboratório, não se conectaram com o seu próprio avatar no *Second Life*.

Figura 12 - Encontro Geral de Abertura do Intercâmbio no SL

Fonte: Dados de pesquisa

As próximas atividades foram as reuniões para a realização e facilitação dos trabalhos acadêmicos. Para o desenvolvimento dessas reuniões de trabalho foram formados 14 grupos de alunos portugueses com 4, 5 ou 6 integrantes cada. Os alunos brasileiros foram alocados aos grupos de alunos portugueses de maneira individual ou em dupla pela pesquisadora. Esta

[8] Cabe comentar que nesta seção será apresentada uma visão geral do processo referente às atividades de capacitação (Intercâmbio Digital Virtual) e mais adiante, na subseção 4.4.1 serão analisados os incidentes críticos ocorridos durante essas atividades, para aprofundar o entendimento.

iniciativa foi tomada para agilizar o processo e facilitar a organização de alocação do(s) facilitador(es) ao seu respectivo grupo português. Observa-se que os alunos brasileiros foram selecionados e organizados, usando-se o critério de afinidade percebido pela pesquisadora entre eles, pois todos, pesquisadora e participantes, eram colegas da mesma disciplina de Mestrado (Metodologia do Ensino Superior, na UNISINOS).

Visto que os alunos brasileiros seriam responsáveis por colaborar virtualmente na orientação e auxílio ao desenvolvimento do artigo sobre CRM - Fidelização de Clientes - dos alunos portugueses, quanto às questões de metodologia científica e normas de formatação, auxílio na busca de referências bibliográficas, na organização e execução de tarefas, cumprimento de prazos e registro de reuniões em atas, o objetivo dessas reuniões era colocar os alunos participantes em contato com as pessoas da outra cultura, vivenciar atividades de trabalho em grupo e empregar técnicas de educação a distância, através da elaboração deste artigo científico, visando por meio dessas atividades práticas e interativas ao convívio para o desenvolvimento de sua competência intercultural no MDV3D *Second Life*.

Logo após o Encontro Geral de Abertura do Intercâmbio, os facilitadores brasileiros receberam por *e-mail* da pesquisadora a indicação e os contatos de endereço eletrônico dos alunos do seu respectivo grupo português. A partir disso, já estavam autorizados a entrar em contato com o seu grupo para agendar a primeira reunião. Cada grupo deveria realizar 4 encontros (1 por semana) no *Second Life*. O facilitador brasileiro era o responsável por informar a data e a hora da reunião na Planilha de Agendamento, localizada na entrada do Prédio do Intercâmbio. Esta planilha era um arquivo compartilhado, através do endereço eletrônico do facilitador, no *GoogleDocs*, e consistiu na agenda de uso do prédio para divulgar a ocorrência das reuniões de trabalho, estabelecidas previamente, entre os facilitadores e o seu respectivo grupo português.

A planilha de agendamento serviu de orientação para que a pesquisadora e a técnica da equipe pudessem se organizar para estarem presentes na prestação de suporte técnico e realização da observação participante e filmagem da atividade; além do acompanhamento do andamento das atividades de cada grupo (Ver Anexo A).

Ao final de cada encontro, o facilitador brasileiro era o responsável pela elaboração da ata de reunião (Ver Apêndice D). Esta ata era um arquivo compartilhado, através do endereço eletrônico do facilitador, no *GoogleDocs*, no formato de um formulário, composto por 4 páginas (uma página para cada reunião), com o objetivo de efetuar os principais

acontecimentos da reunião e o planejamento de tarefas a serem desenvolvidas até o próximo encontro.

Cabe comentar que foi criado um endereço eletrônico de uso comum (iiv.iseg.unisinos@gmail.com) pela técnica do projeto para os casos em que o endereço eletrônico do facilitador fosse incompatível de acesso ao *GoogleDocs*. Outro ponto a destacar é que quando a conexão de *internet* estava lenta, os facilitadores registravam o agendamento e a ata de reunião, acessando diretamente o *site* do *GoogleDocs* (ou seja, sem acessá-lo de dentro do *Second Life*).

Conforme já foi explicado no capítulo de Método e Procedimentos, foram realizados 59 encontros. As reuniões semanais transcorreram de acordo com os objetivos previstos na Proposta Final do Plano de Atividades para cada um do encontros (Ver Apêndice C). Cabe comentar que apenas por questões de tempo e conexão de *internet* dos participantes, a solicitação de visita a algum local do ambiente digital virtual não foi considerada obrigatória. Também observa-se que, devido às dificuldades de acesso e de restrição do sistema de rede interna do ISEG, não estava disponível o recurso de voz (*voice*) nos equipamentos do laboratório de informática; então, os alunos portugueses interagiram por chat.

Na sequência, a próxima atividade prevista era uma palestra digital virtual com um executivo Brasileiro (Ver Figura 13) a respeito do tema abordado no trabalho acadêmico dos alunos portugueses (CRM – fidelização de clientes). Essa palestra ocorreu no dia 14 de maio de 2012 às 12h30 (horário de Brasília) no Auditório Intercultural no *Second Life*, com duração de aproximadamente 1h. Estiveram presentes virtualmente, com base na filmagem do Encontro, 56 alunos (brasileiros e portugueses), representados pelos seus avatares. Porém, cabe destacar que alguns alunos assistiram o Encontro de Abertura pelo telão instalado no laboratório de informática do ISEG (Portugal) e, por limitação do número de computadores no laboratório, não se conectaram com o seu próprio avatar no *Second Life*.

Este encontro tinha como objetivo proporcionar uma palestra digital virtual com um profissional, um executivo ou empresário brasileiro que tivesse o CRM ou o programa de fidelidade implementado em sua empresa. O palestrante também teria que apresentar a sua visão da temática em relação ao contexto globalizado. Os alunos (facilitadores) brasileiros tiveram a tarefa de se organizarem entre si e convidar a palestrante para realizar tal atividade no ambiente digital virtual. A pesquisadora foi a responsável por explicar os objetivos da pesquisa e treiná-la quanto ao uso dos recursos básicos do *Second Life*.

Figura 13 - Palestra com a executiva Brasileira

Fonte: Dados de pesquisa

Ao final da palestra, mediada pela professora orientadora dessa pesquisa, foi aberta aos alunos presentes a sessão de perguntas à palestrante. Tanto os alunos portugueses quanto os alunos brasileiros fizeram questões (via *chat* ou *voice*) relacionadas à temática abordada nos trabalhos acadêmicos; assim, puderam interagir com a palestrante e os demais colegas; além de conhecer e compreender os conceitos e as práticas de CRM.

A palestra digital virtual, no geral, foi um sucesso e os alunos a acharam muito interessante e gostaram da experiência; pois, a palestrante, além de focar nas suas últimas experiências de trabalho relacionadas ao CRM, também falou sobre os estágios e desafios das empresas e a diferença das empresas regionais e globais em relação ao tema.

Por fim, ocorreu o Encontro Geral de Encerramento das Atividades do Intercâmbio (Ver Figura 14) no dia 21 de maio de 2012 e foi dividido em duas partes: no Encontro de Encerramento às 12h30 (horário de Brasília) no Auditório Intercultural, com duração de aproximadamente 30 min; e na Festa de Confraternização Digital Virtual, às 13h (horário de Brasília) na Tenda, com duração de aproximadamente 1h (a previsão inicial era de 30 min).

O primeiro momento teve como objetivo a discussão das experiências e aprendizagens realizadas entre os grupos de alunos portugueses e os facilitadores brasileiros nas atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life*. No segundo momento foi realizada uma Festa de Confraternização Digital Virtual (Ver Figura 14) com os alunos participantes, pesquisadora, professoras e uma convidada, tendo a participação de uma

profissional virtual (DJ) com músicas, danças e animações. Foi organizado um espaço em forma de tenda a beira de um dos lagos da Ilha UNISINOS, idealizada em conjunto com a pesquisadora, professoras e técnica do projeto. Neste dia, conforme as filmagens do Encontro, estiveram presentes 28 alunos (brasileiros e portugueses), representados pelos seus avatares. Porém, cabe destacar que alguns alunos assistiram o Encontro de Encerramento pelo telão instalado no laboratório de informática do ISEG (Portugal) e, por limitação do número de computadores no laboratório, não se conectaram com o seu próprio avatar no *Second Life*. Além disso, alguns alunos brasileiros faltaram ao Encontro devido a compromissos acadêmicos e profissionais assumidos anteriormente.

Figura 14 - Encontro de Encerramento das Atividades do Intercâmbio Digital Virtual e Festa de Confraternização Digital Virtual

Fonte: Dados de pesquisa

Cabe comentar que, ao longo de todas as atividades anteriormente descritas, a pesquisadora participou como observadora participante (resolvendo eventuais problemas técnicos e de agendamento) e intervinha o mínimo possível (apenas quando solicitada alguma colaboração sobre as questões de metodologia científica ou de orientação por parte dos alunos) durante a realização de tais reuniões, entre os facilitadores brasileiros e o seu respectivo grupo português.

A próxima etapa da *Design Research* é a Avaliação, pois, uma vez construído, o artefato deve ser avaliado.

4.3 AVALIAÇÃO

Conforme já mencionado anteriormente no capítulo de Métodos e Procedimentos da pesquisa, o artefato (método de capacitação) precisa ser avaliado. Descreve-se nas subseções a seguir, a avaliação do processo de desenvolvimento da competência intercultural no MDV3D; a avaliação da aplicação do método de capacitação e do uso do MDV3D; e, a autoavaliação final (depois da capacitação) dos atributos da competência intercultural.

4.3.1 Avaliação do Processo de Desenvolvimento da Competência Intercultural no MDV3D

Como os dados qualitativos coletados eram muito vastos (ex: cerca de 52 horas de filmagem, dezenas de atas de reuniões, documentos, etc.) adotou-se a Técnica de Incidentes Críticos para selecionar, a partir de observações diretas de comportamento, os incidentes críticos do contexto dessa pesquisa no MDV3D.

A Técnica de Incidente Crítico (TIC) é, essencialmente, um procedimento que reúne certos fatos importantes relacionados com o comportamento do indivíduo em situações definidas (FLANAGAN, 1973). Neste estudo, entende-se por incidentes as situações observadas no ambiente digital virtual durante a convivência e interação dos sujeitos de pesquisa, nas quais foi possível identificar evidências de oportunidades de desenvolvimento da competência intercultural.

Cabe comentar que os incidentes críticos foram selecionados a partir da identificação da ocorrência de eventos ou ações nas quais era perceptível o processo de desenvolvimento da competência intercultural entre os participantes.

Inicialmente, realizou-se uma pré-seleção de 86 situações que evidenciaram a ocorrência dos atributos da competência intercultural estabelecidos no referencial teórico deste estudo. Após, foram escolhidas 11 situações, identificadas como incidentes críticos; pois, reuniam importantes fatos e desdobramentos para a ilustração de tais atributos, conforme descrição a seguir. Observa-se que para preservar a identificação do aluno, os nomes de seus avatares foram substituídos pela letra inicial do nome.

Quadro 13 - Incidente Crítico 01

INCIDENTE CRÍTICO 01:	*O desencontro: falha de comunicação em decorrência do fuso-horário*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 07 ENCONTRO 02***

– Tolerância a ambiguidades
– Flexibilidade
– Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações
– Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações
– Habilidades comunicacionais

O que aconteceu?

No encontro anterior ficou estabelecido a data e hora do próximo encontro; porém, ocorreu uma falha de comunicação entre o facilitador e o grupo de alunos portugueses quanto a este agendamento. Com a questão da diferença de horários entre os países era requerido atenção no agendamento do horário dos encontros.
A pesquisadora resgatou o chat da reunião anterior e entrou em contato por telefone com o facilitador. Constatou-se que ao invés de escrever "18h30 (horário Brasil)", o facilitador escreveu "18h30 (horário Portugal)"; o que gerou uma situação de dúvidas e confusão que precisou ser esclarecida. No entanto, até constatar o problema, naquele momento, isto é, o erro no horário por causa do fuso-horário, ocorreram momentos de desgaste e de tolerância a uma situação inesperada. Além disso, outro fato agravante da dúvida foi que o facilitador brasileiro não informou na Agenda de reuniões do Prédio a data e horário do encontro, conforme acordado desde o início das atividades.

Trecho de conversação no incidente:

Pesquisadora: *[14:32] LM: Olá Pessoal*
Pesquisadora: *[14:33] LM: tudo bem*
Aluno ISEG*:* *[14:33] M: olá td bem*
Pesquisadora: *[14:33] LM: nos reencontramos*
Aluno UNISINOS: *[14:34] L: Boa noite Pessoal!*
Aluno ISEG: *[14:35] G: ola*
Aluno ISEG: *[14:35] M: olá*
Aluno ISEG: *[14:35] G: L.*
Aluno UNISINOS: *[14:35] L: Oi G.*
Aluno ISEG: *[14:35] T: boa noite*
Aluno ISEG: *[14:35] G: desta vez não há problemas de ligação...*
Pesquisadora: *[14:36] LM: boa noite!!*
Aluno UNISINOS: *[14:36] L: Primeiramente, gostaria de pedir desculpas pelo fato ocorrido hoje a tarde, mas tinha certeza de que havíamos deixado a reunião marcada para hoje a noite. (18:30 horário Brasil)*
Aluno ISEG: *[14:36] G: pois houve de facto um erro de comunicação*
Aluno ISEG: *[14:37] T: não há problema*
Aluno ISEG: *[14:37] G: foi recuperada a conversação do ultimo encontro*
Aluno UNISINOS: *[14:37] L: De qualquer maneira, a falha foi minha, pois deveria ter marcado o horário na agenda.*
Aluno ISEG: *[14:37] G: e o que aconteceu foi que os elementos da nossa equipa falaram no mesmo horário*
Pesquisadora: *[14:37] LM: pois é, L... conforme conversei com o G houve uma troca de Palavras*
Aluno ISEG: *[14:38] G: mas depois o L falou em 18h30 (hora de Portugal)*
Pesquisadora: *[14:38] LM: ao invés de vc escrever Brasil escreveu Portugal*
Aluno ISEG: *[14:38] G: exacto*
Aluno ISEG: *[14:38] T: exacto*
Aluno ISEG: *[14:38] G: mas tal como a T já referiu não tem problema*
Pesquisadora: *[14:38] LM: mas conseguimos esclarecer eu e o G.*
Aluno ISEG: *[14:39] G: não vale a pena estar a "chover no molhado" ahahah*
Pesquisadora: *[14:39] LM: e que bom que vcs conseguiram se reunir ainda hoje*
Pesquisadora: *[14:39] LM: ;)*
...

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico descrito no Quadro 13 mostra que, diante da falha de comunicação do facilitador brasileiro no agendamento da reunião, ocorreu uma situação de dúvida e desconforto por parte do líder do grupo de alunos portugueses, a qual foi esclarecida pela pesquisadora que, naquele momento, coincidentemente, se encontrava no *Second Life*.

Até a confirmação do erro de comunicação, neste momento de dúvida e incerteza, teve-se que exercitar a paciência e a tolerância. O diálogo aqui apresentado refere-se ao momento em que todos conseguiram se reunir no horário correto e houve o pedido de desculpas e o reconhecimento do erro pelo facilitador. Neste caso, a tolerância dos alunos portugueses foi alta e apresentaram-se flexíveis para compreender o problema e comparecer mais tarde, no mesmo dia, à reunião; onde todos compreenderam o ocorrido e a reunião seguiu normalmente.

Com a situação ocorrida, percebeu-se que os principais atributos exercitados nesse incidente foram a tolerância a ambiguidades, flexibilidade, habilidades comunicacionais, habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas, os contextos e situações; além das habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas, contextos e situações.

Quadro 14 - Incidente Crítico 02

INCIDENTE CRÍTICO 02:	*Encontro Virtual salvo pela conexão de internet no Café Português*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 05 ENCONTRO 03***
– Flexibilidade – Adaptabilidade – Habilidades comunicacionais – Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações – Respeito	
O que aconteceu?	
No dia deste encontro, o laboratório de informática da instituição portuguesa estava com problemas de conexão na *internet*; o que impedia o acesso dos alunos ao ambiente digital virtual. Então, os alunos do grupo português, para não prejudicar o andamento de suas atividades e o encontro virtual com os facilitadores, foram até um estabelecimento comercial (uma cafeteria) com acesso a *internet* em seus computadores portáteis (*notebooks*).	
Trecho de conversação no incidente:	
Aluno ISEG: *[09:58] N: olá!* Aluno UNISINOS: *[09:59] E: Vou encontrar o pessoal lá embaixo. enquanto isso podes sentar.* Pesquisadora: *[09:59] LM: Olá N* Pesquisadora: *[09:59] LM: tudo bem?* Aluno ISEG: *[09:59] N: ok obrigado :) não nos vamos conseguir ligar todos, porque o ISEG ficou sem net, e estamos num café próximo mas nem todos temos portátil. Mas estamos aqui todos :)* Aluno ISEG: *[10:00] N: Olá, está tudo bem e por aí? ;)* Pesquisadora: *[10:00] LM: Ok, N* Aluno UNISINOS: *[10:00] E: Sem problemas*	

continua

conclusão

Pesquisadora:	*[10:00] LM: a reuniao anterior foi prejudicada pela falta de internet.*
Aluno UNISINOS:	*[10:00] E: oi L*
Pesquisadora:	*[10:00] LM: Por aqui, tudo bem... ;)*
Aluno UNISINOS:	*[10:01] E: Bom, peça ao pessoal que está fora do SL para acompanhar com vocês...*
Pesquisadora:	*[10:01] LM: Oi L!*
Aluno ISEG:	*[10:01] L: Olá LM*
...	

Fonte: Dados de pesquisa

Observa-se que o incidente crítico abordado no Quadro 14 revela que a atitude dos alunos portugueses demonstra um comportamento de comprometimento, respeito, flexibilidade e adaptabilidade na busca de uma solução/alternativa para o problema de conexão da *internet*, que enfrentavam, naquele momento, na sua instituição de ensino, para realizar a reunião virtual com os facilitadores brasileiros. Os alunos portugueses tiveram que analisar e avaliar a situação e, após, tomar uma atitude, para garantir o cumprimento de suas tarefas junto aos alunos brasileiros.

Quadro 15 - Incidente Crítico 03

INCIDENTE CRÍTICO 03:	*O pré-julgamento da aluna portuguesa que terminou em superação de expectativas*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 13 ENCONTRO 04***
– Evitar julgamentos – Abertura – Habilidade para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e os contextos e situações – Empatia	
O que aconteceu?	
No último encontro do grupo 13, a conversa entre uma aluna portuguesa e o facilitador brasileiro revelou o pensamento dela diante da experiência de Intercâmbio Digital Virtual e de suas expectativas quanto ao desenvolvimento do trabalho. A situação mostra que a aluna fez um pré-julgamento em relação à atitude e o auxílio colaborativo que receberiam dos facilitadores brasileiros ao ser anunciada a participação da turma na experiência digital virtual.	
Trecho de conversação no incidente:	
... Aluno UNISINOS: *[12:31] E: isso aí!! bem, como não temos grandes detalhes para acertar... gostaria de saber o que vc achou da experiência de trabalhar com um brasileiro?* Aluno ISEG: *[12:31] S: gostei bastante* Aluno ISEG: *[12:32] S: e para ser completamente sincera, ao inicio quando soube que íamos participar nesta experiência pensei* Aluno ISEG: *[12:32] S: será que nos vão ajudar mesmo, será que vai ser produtivo?* Aluno ISEG: *[12:32] S: e realmente foi* Aluno ISEG: *[12:32] S: obtivemos muitas sugestões que nos deram muita ajuda no trabalho, principalmente com o entendimento do que estávamos a fazer* Aluno ISEG: *[12:32] S: :)* Aluno ISEG: *[12:33] S: espero que tenhas gostado também* Aluno ISEG: *[12:33] S: tenho pena que o grupo não tenha estado todo presente nas reuniões* Aluno ISEG: *[12:34] S: mas tentamos sempre transmitir as sugestões aos restantes colegas* Aluno UNISINOS: *[12:34] E: legal!! gostei bastante!! compartilhar as percepções com vcs foi muito legal!*	

continua

conclusão

Pesquisadora:	*[12:34] LM: fico feliz em ler suas palavras, S.! que bom que conseguimos contribuir com vcs.*
Aluno ISEG:	*[12:34] S: foi muito bom participar nesta experiência, superou as minhas expectativas :)*
....	
Aluno UNISINOS:	*[12:35] E: e vcs formaram um grupo muito bom!! sempre abertos para as sugestões e trabalhando forte!!*
Aluno ISEG:	*[12:35] S: obrigada :)*
...	

Fonte: Dados de pesquisa

Com o incidente crítico apresentado no Quadro 15, percebeu-se que, diante do relato de pré-julgamento da experiência de intercâmbio da aluno portuguesa, em algumas situações, pelo julgamento antecipado das pessoas, por desconhecimento da realidade, resistências, timidez, etc. elas podem gerar situações, atitudes e comportamentos inesperados, tanto positivos quanto negativos, diante das pessoas de outras culturas (em ações presenciais ou virtuais).

Quadro 16 - Incidente Crítico 04

INCIDENTE CRÍTICO 04:	*Dupla oportunidade de intercâmbio para o aluno colombiano: no modo presencial físico e no modo digital virtual*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 09 ENCONTRO 03***
– Auto-consciência / compreensão cultural – Abertura – Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações – Empatia – Habilidades comunicacionais	
O que aconteceu?	
O grupo português iniciou uma conversa com a pesquisadora enquanto aguardava-se a facilitadora se conectar no SL. Comentou-se sobre a nacionalidade de um dos alunos do grupo; pois, ele era colombiano. Este aluno compreendia todo o diálogo realizado no idioma português durante os encontros no ambiente digital virtual; porém, não tinha a mesma agilidade de interação escrita ou falada que os demais integrantes do grupo.	
Trecho de conversação no incidente:	
...	
Aluno ISEG:	*[10:15] C: LM voce sabe que o J não é português?*
Aluno ISEG:	*[10:15] L: sem duvida, mostra-nos k as novas tecnologias são uma ferramenta cada x + imp no trabalho*
...	
Pesquisadora:	*[10:15] LM: sim, sei sim*
Aluno ISEG:	*[10:15] C: ahh*
Pesquisadora:	*[10:15] LM: ele é colombiano, né?*
Aluno ISEG:	*[10:15] R: sim*
Aluno ISEG:	*[10:15] J: Acho que se sabe*
Aluno ISEG:	*[10:15] R: :)*
Aluno ISEG:	*[10:15] J: é*
Pesquisadora:	*[10:15] LM: e vcs entenderam todo o propósito desse nosso convívio no Second Life?*
Aluno ISEG:	*[10:15] C: para ele é mais difícil falar como nós*
Aluno ISEG:	*[10:16] J: kkkk*
Aluno ISEG:	*[10:16] M: sim*

continuação

conclusão

Aluno ISEG:	*[10:16] J: mas entendo tudo*
...	
Aluno ISEG:	*[10:17] C: e um intercambio cultural*
Aluno ISEG:	*[10:17] C: Realizar atividades no ambiente virtual Second Life para o desenvolvimento de competências interculturais*
Aluno ISEG:	*[10:17] R: Penso que sim...pois é uma partilha a nível cultural e profissional. a distância k nos separa normalmente é diminuída através disto*
Pesquisadora:	*[10:17] LM: que ótimo, J.*
Aluno ISEG:	*[10:17] C: ainda bem*
Pesquisadora:	*[10:17] LM: exatamente C. e R.*
Aluno ISEG:	*[10:17] R: pois hje...a M. está em Leiria, C. em Figueira da Foz, L. Porto e eu Lisboa*
Pesquisadora:	*[10:17] LM: tem todo um contexto*
Aluno ISEG:	*[10:17] R: e penso que J. tb lisboa*
Aluno ISEG:	*[10:17] J: sim pois eu já tive experiencias de morar em outro paises*
Pesquisadora:	*[10:17] LM: vcs desenvolvem o artigo de CRM*
Pesquisadora:	*[10:17] LM: os colegas daqui auxiliam na elaboração do artigo*
Aluno ISEG:	*[10:18] L: é uma experiência enriquecedora e um desafio trabalhar com a ajuda do SL, esta a ser positivo*
Pesquisadora:	*[10:18] LM: dando dicas, sugestões, etc*
Aluno ISEG:	*[10:18] C: sim*
Aluno ISEG:	*[10:18] C: até agora é isso mesmo que tem acontecido*
Pesquisadora:	*[10:18] LM: e nisso tudo estamos verificando o desenvolvimento de competências interculturais*
Aluno ISEG:	*[10:18] C: a A. facultou nos artigos*
Pesquisadora:	*[10:18] LM: sim, L.*
Pesquisadora:	*[10:18] LM: para mim tbem esta a ser enriquecedora demais*
Aluno ISEG:	*[10:18] L.: sim, como a C. referiu n tinhamos ainda mt contacto cm artigos e está a ser uma grande ajuda*
Aluno ISEG:	*[10:18] J: eu ainda estou numa etapa de aculturação*
...	
Aluno ISEG:	*[10:18] J: kkkk*
...	

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico descrito no Quadro 16 mostra, inicialmente, a informação de uma das alunas portuguesas que no grupo havia um aluno que não era de origem portuguesa. Percebeu-se neste comentário a capacidade da aluna em reconhecer esta diferença e preocupar-se com esta particularidade devido às limitações de escrita ou fala do seu colega de grupo, que era de origem colombiana.

Entende-se que a intenção dela era alertar que o colega não tinha a mesma agilidade de interação escrita ou falada que os demais integrantes do grupo. Observa-se que ao final do diálogo, o aluno colombiano comenta que está em um processo de aculturação, ou seja, em processo de aprendizado cultural através do contato direto com pessoas e elementos de outras culturas. Além disso, este incidente crítico promoveu momentos importantes de reflexão dos alunos sobre o uso dos recursos tecnológicos para promover o compartilhamento cultural e profissional, encurtando assim a distância entre as pessoas.

Quadro 17 - Incidente Crítico 05

INCIDENTE CRÍTICO 05:	*Atraso x Momento de espera*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 02 ENCONTRO 04***
– Conhecimento de especificidades culturais – Auto-consciência / compreensão cultural – Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações – Evitar julgamentos – Flexibilidade	
O que aconteceu?	
Este encontro foi marcado pelo atraso na chegada de alguns alunos do grupo português para a reunião. O grupo português era formado por cinco alunos e no horário combinado estavam presentes apenas um dos integrantes do grupo e o facilitador brasileiro. Considerando a demora dos colegas, este aluno queria iniciar a reunião sem a presença dos demais, o que denotava a sua ansiedade na realização da tarefa. Enquanto isso, concordaram em esperar mais uns instantes a chegada do restante do grupo; porém, ele fez uma importante revelação comportamental portuguesa dizendo: "O português atrasa sempre". Para deixá-lo mais confortável com a situação, o facilitador fez o seguinte comentário: "(..) aqui [no Brasil] não é muito diferente... atrasamos seguido...hehe". Então, todos reunidos, aproveitaram o momento para um conversa descontraída sobre seus locais de origem até que, logo em seguida, chegaram os demais membros do grupo. Além disso, no decorrer da reunião, evidencia-se um fato similar à cultura brasileira, que é o de realizar as tarefas muito próximo da data de entrega.	
Trecho de conversação no incidente:	
... Aluno ISEG: *[07:17] J: T., há necessidade de vir todos os membros do grupo à reunião?* Aluno ISEG: *[07:18] J: eu fui fazer a entrevista mistério, e penso que este é q vai ser o tema de conversa* Aluno UNISINOS: *[07:18] T: Acredito que para um encerramento seria o mais aconselhável..* Aluno ISEG: *[07:18] J: Ok* Aluno ISEG: *[07:18] J: eles já estão a chegar :)* Aluno UNISINOS: *[07:18] T: até porque será o nosso último encontro..* Aluno ISEG: *[07:18] J: Ok :)* Pesquisadora: *[07:18] LM: Isso, para o encerramento seria bom se todos estivessem presentes, J.* Pesquisadora: *[07:19] LM: ;)* Aluno ISEG: *[07:19] J: entao esperamos apenas uns minutinhos* Pesquisadora: *[07:19] LM: sim, ok!* Aluno ISEG: *[07:19] J: O portugues atrasa sempre :p* Aluno UNISINOS: *[07:19] T: Aguardaremos então.* Pesquisadora: *[07:19] LM: hehehe* Aluno UNISINOS: *[07:20] T: J., aqui não é muito diferente... atrasamos seguido...hehe* .... Orientadora: *[07:22] VS: Estou vendo que os trabalhos estão a evoluir bem* ... Aluno ISEG: *[07:31] Ca: olaaa!! desculpem, estava na sala e a minha net está lenta* ..... Aluno ISEG: *[07:33] Ca: tudo bem sim!! cá estamos para o nosso último encontro!* .... Pesquisadora: *[07:33] LM: T., vamos indo para a sala?* Orientadora: *[07:33] VS: Se precisarem de ajuda também é só chamar* ... Aluno ISEG: *[07:33] J: vamos** Aluno UNISINOS: *[07:33] T: Como estão os outros ??* ... Aluno UNISINOS: *[07:33] T: será que irão demorar?* Pesquisadora: *[07:33] LM: Pessoal, vamos indo para a sala?* Pesquisadora: *[07:34] LM: e esperamos os demais lá, pode ser?*	

continua

conclusão

Aluno ISEG: *[07:34] Ca: o C está quase a chegar*
Aluno ISEG: *[07:34] J: não estão a conseguir conectar*
Aluno ISEG: *[07:34] Ca: mas vamos andando para a sala*
Aluno ISEG: *[07:34] J: falei agora com o D.*
Aluno UNISINOS: *[07:34] T: Vamos a sala então...*
Aluno ISEG: *[07:34] J: vamos*
...
Aluno UNISINOS: *[07:36] T: Ola Mariana, bom dia e boa tarde...*
Pesquisadora: *[07:36] LM: Oi M., tudo bem?*
Aluno ISEG: *[07:36] M: olá*
Aluno ISEG: *[07:36] M: tudo e com vocês?*
Pesquisadora: *[07:36] LM: tudo bem, obrigada!*
Orientadora: *[07:36] VS: Bom dia M.*
Aluno ISEG: *[07:37] M.: então hoje é a nossa última reunião*
Aluno UNISINOS: *[07:37] T: Tudo bem...*
Pesquisadora: *[07:37] LM: T., vamos iniciando a reunião.. se os demais chegarem vão se inteirando, ok?*
Aluno UNISINOS: *[07:37] T: Sim, será nosso ultimo encontro...*
...
Aluno UNISINOS: *[07:44] T: Ola D., tudo bem? já iniciamos*
Aluno ISEG: *[07:44] D: Boa tarde*
...
Aluno ISEG: *[07:44] D: Desculpem o atraso*
...
Aluno ISEG: *[07:59] J: vamos ter de discutir isso todos juntos*
...
Aluno ISEG: *[07:59] J: quantas mais cabeças a pensar melhor :)*
Aluno UNISINOS *: [07:59] T: penso que vocês tem um bom material de trabalho....*
...
Aluno ISEG: *[08:00] Ca: penso que sim... estamos com todas as ideias na cabeça*
...
Aluno ISEG: *[08:00] Ca: agora é meter no papel*
....
Aluno ISEG: *[08:00] Ca: e vamos fazê-lo em tempo recorde*
...
Aluno ISEG: *[08:00] Ca: porque o trabalho é para segunda... uma coisa a saber sobre os portugueses: adoramos trabalhar sobre pressão*
...
Orientadora: *[08:00] VS: Huummmm.. temos muito em comum rsrsr*
Aluno ISEG: *[08:00] Ca: sim, somos irmãos!*
Aluno ISEG: *[08:01] Ca: :)*
Aluno ISEG: *[08:01] D: Comprovado!!*
Aluno ISEG: *[08:01] Ca: o nosso espírito é igual*
Orientadora: *[08:01] VS: ;-) como dizemos por aqui "nada como uma corda no pescoço" rsrsr*
Aluno ISEG: *[08:01] Ca: ahaha*
...
Aluno ISEG: *[08:01] Ca: boa expressão!*
Aluno ISEG: *[08:01] J: :p*

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico descrito no Quadro 17 apresenta uma especificidade cultural portuguesa: os português em geral não são pontuais em seus compromissos. Neste caso, um dos alunos portugueses comentou sobre o atraso dos colegas para iniciar a reunião com o facilitador brasileiro. Percebeu-se pela conversa que um dos alunos estava mesmo atrasado e

o outro estava com problemas de conexão com a *internet* para se conectar ao *Second Life*. O aluno que fez o comentário sobre o atraso era sempre muito pontual e para deixá-lo mais confortável com a situação de espera o facilitador brasileiro comentou que no Brasil seguidamente há atrasos também.

Cabe comentar que um estudo realizado em Portugal sobre a pontualidade, promovido pela AESE - Escola de Direção e Negócios e pela empresa *Ad Capita Executive Search*, em 2006, revelou que 95% dos portugueses não são habitualmente pontuais (http://www.clive-bennett.com/Docs/Estudo_AdCapita-AESE_Pontualidade.pdf).

Um outra especificidade evidenciada e que é muito similar à cultura brasileira é o fato da realização de tarefas próximas a data de entrega, quer seja por acúmulo de tarefas ou pela falta de organização. No caso em específico, os alunos portugueses estavam conciliando a execução de vários trabalhos de aula, de diferentes disciplinas, naquele mesmo período.

Quadro 18 - Incidente Crítico 06

INCIDENTE CRÍTICO 06:	*Turismo: conhecendo um pouquinho de Portugal e do Rio Grande do Sul (Brasil) mesmo que no plano virtual*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 02 ENCONTRO 04***
– Curiosidade – Abertura – Conhecimento de especificidades culturais – Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contexto e situações. – Empatia – Habilidades comunicacionais	
O que aconteceu?	
Enquanto aguardavam a chegada dos demais colegas portugueses para a reunião, iniciou-se uma conversa entre os presentes sobre os seus locais de origem. O aluno português, natural da Ilha dos Açores, compartilhou links de fotos de sua localidade de origem, dentre outras informações. Já os brasileiros falaram da cidade de Porto Alegre (BR), que foi fundada por Açorianos; e, compartilharam links de pontos turísticos.	
Trecho de conversação no incidente:	
... Orientadora: *[07:24] VS: Você mora em Lisboa mesmo J.?* Aluno ISEG: *[07:24] J: Agora sim que estou cá estudando, mas sou dos Açores* Aluno ISEG: *[07:24] J: as ilhas de portugal* Orientadora: *[07:24] VS: Que legal* Orientadora: *[07:24] VS: Nossa cidade aqui, Porto Alegre, foi fundada por açorianos* Pesquisadora: *[07:24] LM: humm.. legal* Aluno ISEG: *[07:24] J: Estou a viver cá* Orientadora: *[07:25] VS: Há inclusive uma ponte histórica na cidade que se chama ponte dos açorianos* Aluno ISEG: *[07:25] J: oppaaaa!! Que giro* Aluno ISEG: *[07:25] J: tenho de ver se dou um pulinho ai :P* Aluno ISEG: *[07:25] J: era bom se na realidade fosse como o secondlife, ia voando!! eheh* Aluno UNISINOS: *[07:26] T: Sim, Porto Alegre tem história com os Açorianos...* Pesquisadora: *[07:26] LM: hehehe... é verdade, J.* Aluno UNISINOS: *[07:26] T: deve ter muitos parentes por aqui...*	

continua

conclusão

Orientadora:	*[07:26] VS: http://www.flickr.com/photos/hiltonlebarbenchon/6996454991/*
...	
Orientadora:	*[07:26] VS: veja*
Aluno ISEG:	*[07:26] J: se calhar ainda tenho algum mesmo*
Orientadora:	*[07:26] VS: Seria ótimo se fosse assim mesmo J., pois todo dia ia querer ir para a Mouraria ou Alfama ;-)*
Orientadora:	*[07:26] VS: Amo Lisboa e Portugal*
....	
Orientadora:	*[07:27] VS: Lisboa é uma das minhas cidades favoritas*
...	
Aluno ISEG:	*[07:27] J: Ponte gira LM :)*
...	
Aluno ISEG:	*[07:27] J: Sim, Lisboa é muito gira mas é muita confusão (para mim)*
Aluno ISEG:	*[07:27] J: Os açores são bem mais calmos, é só natureza*
Orientadora:	*[07:27] VS: rrsr por aqui também*
Aluno ISEG:	*[07:27] J: gosto é de coisas calmas eheh*
Aluno UNISINOS:	*[07:28] T: J., qual a distância entre a Ilha e Lisboa?*
Aluno ISEG:	*[07:29] J: não sei ao certo, mas são 2h15min de avião*
Orientadora:	*[07:29] VS: Nossa as ilhas devem ser lindas!*
Aluno UNISINOS:	*[07:29] T: ah, é distante..achei q era mais perto.*
Aluno ISEG:	*[07:29] J: são mesmo*
Aluno ISEG:	*[07:29] J: olha só*
Aluno ISEG:	*[07:29] J: http://imagenes.costasur.com/images/upload/acores-2625-H-600.jpg*
Orientadora:	*[07:30] VS: É incrível um país ter tantos cenários lindos e diferentes como Portugal, poucos kilômetros e a paisagem muda e é linda*
Aluno ISEG:	*[07:30] J: esta foto que mandei é na minha ilha*
Orientadora:	*[07:30] VS: wow linda imagem*
Aluno ISEG:	*[07:30] J: os açores têm 9 ilhas*
Aluno UNISINOS:	*[07:30] T: Nossa, que lindo lugar!*
...	
Aluno ISEG:	*[07:30] J: a minha é a maior e mais desenvolvida*
Orientadora:	*[07:30] VS: Que legal*
Orientadora:	*[07:31] VS: e a principal atividade é o turismo?*
Aluno ISEG:	*[07:31] J: não*
Aluno ISEG:	*[07:31] J: as viagens são um bocado caras para lá*
Orientadora:	*[07:31] VS: hummm*
Aluno ISEG:	*[07:31] J: a principal actividade é a agricultura*
Orientadora:	*[07:31] VS: Que legal*
..	
Aluno ISEG:	*[07:31] Ca: olaaa!! desculpem, estava na sala e a minha net está lenta*
Aluno UNISINOS:	*[07:31] T: Eu trabalho com agronegócio aqui no Brasil*
...	
Aluno ISEG:	*[07:32] J: Oh T., então tem de vir cá fazer um Study Case eheh*
Aluno ISEG:	*[07:33] Ca: tudo bem sim!! cá estamos para o nosso último encontro!*
Aluno UNISINOS:	*[07:33] T: Nossa, com maior prazer... deve ser muito interessante..*
...	

Fonte: Dados de pesquisa

Destaca-se que o incidente crítico descrito no Quadro 18 ocorreu em um momento em que as pessoas já presentes para a reunião aguardavam a chegada dos demais participantes que estavam atrasados. Uma pergunta de partida, referente a qual cidade um dos alunos portugueses morava, desencadeou a troca de informações, através de links com fotos, da cidade natal deste aluno - Ilha dos Açores - e de pontos turísticos da cidade brasileira. Aqui

evidencia-se a troca de informações turísticas, características, atividades, etc., entre nativos - brasileiros e portugueses - de determinadas localidades.

Observa-se que foi um momento de interação e de descontração em que se apresentaram curiosidades a cerca das localidades portuguesas e brasileiras, as quais vivem atualmente ou eram originários, referenciando-se algumas particularidades locais dos dois países e também destacando as cidades/localidades preferidas dos participantes da conversa.

Quadro 19 - Incidente Crítico 07

INCIDENTE CRÍTICO 07:	*E, no diálogo, eis que surge o idioma inglês: habilidades comunicacionais em ação*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 10 ENCONTRO 02***
– Consciência sociolinguística – Habilidades comunicacionais – Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações – Adaptabilidade – Abertura	
O que aconteceu?	
Uma das integrantes deste grupo de alunos portugueses era de origem francesa. Ela compreendia bem o idioma português, tanto escrito como falado; porém, nos momentos de interação, durante as reuniões com os demais participantes, a aluna se comunicava através do idioma inglês. Cabe comentar que para trabalhar com este grupo português foram destinadas duas facilitadoras brasileiras com um bom domínio, escrito e falado, da língua inglesa.	
Trecho de conversação no incidente:	
… Aluno ISEG: *[06:59] G: if they already have another loyalty program from another bookstore, and what makes the difference between both of the stores.* Aluno ISEG: *[07:00] J: eu gostava de saber se eles sentem que pertencer ao programa é vantajoso para eles ou não* Aluno UNISINOS: *[07:00] C: Com base no roteiro que vocês já aplicaram na empresa, eu penso assim: 1) na motivação para aderir ao programa; 2) os benefícios percebidos em fazerem parte de um grupo fidelidade; 3) o fato do cliente ter o "cartão" da empresa, lhe dá um sentimento de "pertença"/sentimento de ser especial para a empresa?* Aluno UNISINOS: *[07:00] S: otimas ideias!* Aluno UNISINOS: *[07:00] C: ótimas ideias pessoal!!!* Aluno ISEG: *[07:01] M: sim!* Aluno UNISINOS: *[07:02] C: G.'s idea is a great start to compare with different loyalty programs and also provide ideas to improve Bertrand's one...* Aluno ISEG: *[07:02] Jo: should we compare directly wth fnac?* Aluno UNISINOS: *[07:02] S: I guess it would be better to let the answers open* Aluno ISEG: *[07:03] Jo: ok* Aluno UNISINOS: *[07:03] S: maybe the customer has another loyalty program* Aluno ISEG: *[07:04] J: maybe. ok... I think we are on the right track!* Aluno ISEG: *[07:04] G: For sure, i do'nt know the bookstores here in portugal, but all the ideas are welcome and can help. It also can be a way to see their main coppetitor (even if we can already guess it)* Aluno UNISINOS: *[07:04] C: estou ficando motivada com as novas ideias! Acho que conseguiremos trabalhar bem sem a participação da empresa* Aluno ISEG: *[07:05] M: eu também penso que sim!!* Aluno ISEG: *[07:05] G: :)* Aluno ISEG: *[07:05] Jo: tem de ser :)* Aluno ISEG: *[07:06] M: vai correr tudo bem*	

continua

conclusão

Aluno ISEG: *[07:07] Jo: vocês querem que assim que formulemos as perguntas para os clientes enviemos para validarem?* Aluno UNISINOS: *[07:07] C: claro, como vocês se sentirem melhor* Aluno UNISINOS: *[07:08] C: é importante que façam logo para poder analisar os dados com mais tempo.* Aluno ISEG: *[07:08] Jo: ok vamos então fazer a seguir e depois enviamos logo. vcs conseguem responder ainda hoje?* Aluno UNISINOS: *[07:08] C: eu recomendaria poucas perguntas* Aluno ISEG: *[07:08] M: sim, nao pode ser uma coisa muito extensa* Aluno ISEG: *[07:08] Jo: ok* Aluno UNISINOS: *[07:09] S: sim respondemos ainda hoje* Aluno ISEG: *[07:09] Jo: perfeito :)* Aluno UNISINOS: *[07:09] S: tentem formular cerca de 5 perguntas sobre os programas de fidelidade e essas questoes que discutimos hoje* ...

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico apresentado no Quadro 19 revela a importância da pessoa buscar conhecimento e aprender outro idioma para interagir em situações ou contextos interculturais, dentro ou fora de seu país de origem. Observa-se que, com a globalização, ocorreram algumas mudanças como, o aumento no número de oportunidades profissionais em âmbito internacional; o aumento da geração de renda que promoveu o acesso das pessoas ao turismo, intercâmbios de estudo, etc.; a entrada de empresas multinacionais no mercado interno que exigem, em muitos casos, o domínio de um segundo idioma; etc. Assim, tais mudanças requerem pessoas preparadas e aptas a se comunicar com outras pessoas de diversas nacionalidades.

Quadro 20 - Incidente Crítico 08

INCIDENTE CRÍTICO 08:	*E agora? Será que estão nos compreendendo?*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 14 ENCONTRO 02***
– Habilidade para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações – Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações – Habilidades comunicacionais – Adaptabilidade – Respeito – Tolerância a ambiguidades	
O que aconteceu?	
As facilitadoras brasileiras enviaram um artigo, por *e-mail*, formatado nas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), para servir como exemplo de um trabalho científico para os alunos portugueses; porém, ressaltaram que eles deveriam adaptá-lo às normas técnicas exigidas pela sua instituição de ensino e pela professora da disciplina. No entanto, quando os alunos portugueses enviaram a primeira versão do trabalho para as facilitadoras, elas perceberam que ainda faltava ajustá-lo às normas solicitadas. As facilitadoras, ao questionarem uma das alunas, ficaram em dúvida se ela realmente estava compreendendo a indicação de uso da norma e sobre as formatações. Assim, com a troca de exemplos, conseguiram confirmar que a aluna estava entendendo.	

continua

conclusão

Trecho de conversação no incidente:
...
Aluno UNISINOS: *[09:21] R: Verificaram a questão da formatação do trabalho conforme as normas de vocês?*
Aluno UNISINOS: *[09:22] R: rs*
Aluno UNISINOS: *[09:22] R: Estão utilizando um trabalho pela norma Brasileira como base*
Aluno UNISINOS: *[09:22] R: Tem que arrumar isso*
Aluno UNISINOS: *[09:22] M: é isso não pode acontecer*
Aluno UNISINOS: *[09:23] M: por isso sugeri que já escrevessem nas normas*
Aluno UNISINOS: *[09:23] R: Já foram atrás disso gente?*
Aluno ISEG: *[09:23] C: estão a falar das normas, certo?*
Aluno UNISINOS: *[09:23] R: sim*
Aluno UNISINOS: *[09:23] Ml: certo da formatação do artigo*
Aluno ISEG: *[09:23] C: de harvard, por exemplo*
Aluno ISEG: *[09:23] C: é a que utilizamos*
Aluno UNISINOS: *[09:24] R: ok*
Aluno UNISINOS: *[09:24] M: R. será que eles estão nos entendendo?*
Aluno UNISINOS: *[09:24] R: então ao final tem que formatar segundo harvard*
Aluno UNISINOS: *[09:24] R: Espero que sim M.*
Aluno UNISINOS: *[09:24] R: rs*
Aluno UNISINOS: *[09:24] R: C.*
Aluno ISEG: *[09:25] C: sim penso q estamos a entender*
Aluno UNISINOS: *[09:25] R: explica o que vocês terão que alterar para ficar conforme Harvard por favor*
Aluno UNISINOS: *[09:25] R: para confirmar se estamos nos entendendo*
Aluno UNISINOS: *[09:25] R: rs*
...
Aluno ISEG: *[09:25] C: temos de ter em atenção ao longo do artigo as citações..*
Aluno UNISINOS: *[09:26] R: o que mais C.?*
Aluno UNISINOS: *[09:26] R: A fonte da letra?*
Aluno UNISINOS: *[09:26] R: Tamanho da letra?*
Aluno ISEG: *[09:26] C: ahh sim*
Aluno ISEG: *[09:26] A: na parte final relativa as referências*
Aluno UNISINOS: *[09:26] R: Parágrafos?*
Aluno ISEG: *[09:26] A: sim também*
Aluno ISEG: *[09:26] C: n me tinha lembrado disso*
Aluno UNISINOS: *[09:26] M: isso C.*
Aluno UNISINOS: *[09:26] M: isso é fundamental pessoal*
Aluno UNISINOS: *[09:26] R: legal, então estamos falando sobre a mesma coisa*
Aluno ISEG: *[09:27] C: ok*
...

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico descrito no Quadro 20 tem por objetivo ressaltar a importância da pessoa ter a capacidade de perceber (ou reconhecer) a dificuldade de compreensão por parte do outro; pois, diante de uma situação nova e com diversas particularidades quem está a transmitir uma informação deve ter consciência de que o que está entendido para si pode não ser para o outro.

Neste caso, como os alunos portugueses eram muito inexperientes no processo de construção de artigos, ocorreu a troca de materiais sobre a temática de estudo e de exemplos de trabalhos científicos; porém, as facilitadoras brasileiras sempre ressaltaram que eles

deveriam seguir as normas técnicas exigidas pela instituição, sob orientação da professora da disciplina.

Quadro 21 - Incidente Crítico 09

INCIDENTE CRÍTICO 09:	*Momento empatia: afinidade e identificação entre os integrantes do grupo*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 09 ENCONTRO 03***
– Empatia – Habilidades comunicacionais – Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações – Abertura – Compreender a visão e mundo de outras pessoas	
O que aconteceu?	
A afinidade deste grupo de alunos portugueses com a facilitadora brasileira (e vice-versa) mostra a empatia mútua desenvolvida por eles durante as atividades de intercâmbio digital virtual. Após, a finalização deste encontro, para organizar a elaboração do artigo, ocorreu uma conversa informal e descontraída entre eles. Por *e-mail*, anteriormente, eles trocaram fotos para se conhecerem face a face; isto é, além da imagem de seus respectivos avatares. Além disso, elogiaram a atuação da facilitadora quanto à colaboração na construção do artigo do grupo e que a experiência estava tornando-se mais agradável pois estavam a ver resultados.	
Trecho de conversação no incidente:	
Pesquisadora: *[11:39] LM: Oiii* Pesquisadora: *[11:39] LM: consegui voltar* ... Aluno UNISINOS: *[11:39] A: oi LM, nós estamos batendo papo agora* Aluno ISEG: *[11:39] R: oi LM* Aluno ISEG: *[11:39] R: sim* Aluno ISEG: *[11:39] J: sim* Pesquisadora: *[11:39] LM: sim, estou vendo* Pesquisadora: *[11:39] LM: hehehe* Aluno UNISINOS: *[11:39] A: nos conhecendo mais* Aluno ISEG: *[11:40] R: e chegas-te a ver a foto A.?* Pesquisadora: *[11:40] LM: isso é ótimo tbem* Aluno UNISINOS: *[11:40] A: vi sim, muito legal* Aluno UNISINOS: *[11:40] A: todos vcs juntos* Aluno ISEG: *[11:40] C: sim* Aluno ISEG: *[11:40] C: :^)* Pesquisadora: *[11:41] LM: sim, eu tbem recebi* Pesquisadora: *[11:41] LM: A.* Aluno UNISINOS: *[11:41] A: oi LM* Pesquisadora: *[11:41] LM: antes eles me contaram que receberam ótimos feedebacks* Pesquisadora: *[11:41] LM: dos outros grupos* Aluno UNISINOS: *[11:41] A: que legal* Aluno ISEG: *[11:41] R: :) assim sempre dá para associar os nomes às cara. pois no sl como vimos a L. e a A. têm o mesmo aspecto. lool* Pesquisadora: *[11:41] LM: que nós estamos colaborando muito com os demais grupos tbem* Aluno ISEG: *[11:41] J: kkkkk* Pesquisadora: *[11:41] LM: fiquei contente que estamos a ajudar* Aluno ISEG: *[11:42] C: pois é!!* Aluno ISEG: *[11:42] J: é* Aluno ISEG: *[11:42] J: obrigado* Aluno UNISINOS: *[11:42] A: pois é que legal* Aluno UNISINOS: *[11:42] A: é uma ótima experiência*	

continua

conclusão

Aluno ISEG:	*[11:42] R: penso que todos tanto daqui de portugal como do Brasil tamos nos a esforçar e a gostar*
Aluno UNISINOS:	*[11:42] A: tb estou muito feliz por participar e poder contribuir*
Pesquisadora:	*[11:42] LM: sim, vejo o empenho da parte de todos*
Pesquisadora:	*[11:42] LM: e fico muito feliz por ter esse retorno*
Aluno ISEG:	*[11:43] M: pessoal vou ter que sair*
Pesquisadora:	*[11:43] LM: afinal, é um trabalho de grande responsabilidade*
Pesquisadora:	*[11:43] R: LM falo pelo nosso grupo, a A. está a ser uma optima ajuda e torna a experiência ainda mais agradável pk tamos a ver resultados.*
Pesquisadora:	*[11:43] LM: essa interaçao*
Aluno ISEG:	*[11:43] C: sim*
Pesquisadora:	*[11:43] LM: sim, R.*
Aluno ISEG:	*[11:43] C: sem dúvida*
Aluno ISEG:	*[11:43] R: ainda a semana passada não tinhamos uma estrutura certa agora ja está tudo andar*
Aluno UNISINOS:	*[11:43] A: que legal R., fico feliz em poder contribuir*
Pesquisadora:	*[11:43] LM: concordo plenamente*
...	
Aluno UNISINOS:	*[11:43] A: obrigado LM*
Aluno UNISINOS:	*[11:43] A: :)*
...	
Aluno ISEG:	*[11:44] R: :)*
Aluno ISEG:	*[11:44] C: se não fosse a A...*
....	
Aluno ISEG:	*[11:44] J: ok*
Pesquisadora:	*[11:44] LM: ela super competente e dedicada*
Aluno ISEG:	*[11:44] Ro: mesmo...é mesmo UMA FACILITADORA...hehe*
Aluno UNISINOS:	*[11:44] A: heheheh, tenho certeza que dariam conta sem mim tb*
Pesquisadora:	*[11:44] LM: mas isso que é legal, né?*
Pesquisadora:	*[11:44] LM: essa troca*
Pesquisadora:	*[11:44] LM: a interação*
Aluno ISEG:	*[11:44] R: sim.*
Aluno ISEG:	*[11:44] M: bastante*
Aluno UNISINOS:	*[11:44] A: os trabalhos são assim mesmo, o início sempre é mais dificil*
Aluno ISEG:	*[11:44] C: sim*
Aluno UNISINOS:	*[11:44] A: depois vai engrenando*
Aluno ISEG:	*[11:45] J: é*
Aluno ISEG:	*[11:45] C: para nós tem sido fundamental*
Aluno ISEG:	*[11:45] C: mesmo!!*
Aluno ISEG:	*[11:45] R: exacto*
Aluno ISEG:	*[11:45] J: com certeza*
...	
Aluno ISEG:	*[11:45] C: agora temos e de por mãos a obra*
Aluno UNISINOS:	*[11:45] A: mas em grupo sempre fica mais rico, tem mais contribuições*
...	
Aluno ISEG:	*[11:45] C: pessoal acho que vou trabalhar já nisso das perguntas*
Aluno ISEG:	*[11:45] R: sim*
Aluno ISEG:	*[11:45] J: ok*
Aluno ISEG:	*[11:45] R: eu também vou ler*
Aluno ISEG:	*[11:45] R: e direccionar*
Aluno ISEG:	*[11:45] C: vamos R.?*
Aluno ISEG:	*[11:45] R: força*
Pesquisadora:	*[11:45] LM: certo!*
...	

Fonte: Dados de pesquisa

Observa-se que o incidente crítico apresentado no Quadro 21 ilustra a evidência do atributo empatia da competência intercultural. Neste encontro, ao analisar o diálogo,

percebeu-se a afinidade, a identificação e o entrosamento entre os integrantes do grupo e facilitadora brasileira. Também percebeu-se a capacidade da facilitadora em compreender e identificar-se com os sentimentos e a experiência pela qual o grupo português está passado; pois, ela também já passou por situação similar, no início do seu curso de Mestrado, e conhece as angústias e dificuldades enfrentadas na elaboração de um trabalho científico, o qual requer um rigor teórico e metodológico.

Entende-se que, neste caso em específico, destacou-se também as características pessoais de cada integrante; pois, eram muito expansivos, amáveis e respeitosos; as suas visões de mundo e a disponibilidade de abertura para a aprendizagem acadêmica e intercultural que demonstraram ter no convívio e na interação do ambiente digital virtual. Este foi um grupo que realmente aproveitou a oportunidade da experiência para a troca de conhecimento e crescimento. Além disso, percebeu-se que ocorreram experimentações emocionais e de sentimentos, de preocupar-se com o outro, de gratidão e reconhecimento, mesmo que por meio de MDV3D, como o *Second Life*; pois, ao desenvolverem a empatia esta os favoreceu no entendimento do real propósito das atividades, na compreensão do processo de construção do trabalho científico e no alcance de um resultado final satisfatório, de forma que todos se sentiram inseridos e motivados.

Quadro 22 - Incidente Crítico 10

INCIDENTE CRÍTICO 10:	*É conversando que as partes se entendem...*
Principais Atributos da CI em evidência:	***GRUPO 11 ENCONTRO 02***
– Habilidades comunicacionais – Conhecimento de especificidades culturais – Compreender a visão de mundo de outras pessoas – Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações – Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de oura cultura e os contextos e situações – Respeito – Abertura – Tolerância a ambiguidades	
O que aconteceu?	
No decorrer da reunião com este grupo e as facilitadoras, percebeu-se que os alunos portugueses ainda não haviam compreendido o propósito da atividade de intercâmbio digital virtual. Eles comentaram que era uma "droga" para as facilitadoras terem de ler o que era produzido por eles. Então, como eles já estavam no segundo encontro, a pesquisadora pediu permissão para falar e esclarecer-lhes alguns pontos da atividade. As facilitadoras contribuíram conjuntamente para os esclarecimentos. Ao final, ocorreu, por parte do aluno, um pedido de desculpas e disse que não queria nos ofender com o que havia dito. Prontamente, foi informado a ele que não houve nenhum tipo de ofensa e sim uma argumentação para que se sentissem a vontade em compartilhar a elaboração do trabalho.	

continua

conclusão

Trecho de conversação no incidente:	
...	
Aluno ISEG:	*[09:09] C: desculpem, mas temos muito trabalho em mãos*
Aluno UNISINOS:	*[09:09] M: Pelas fichas de leitura que nos enviaram, vocês já realizaram a pesquisa empírica.. é isso?*
Aluno ISEG:	*[09:09] P: 4 outros trabalhos finais*
Aluno ISEG:	*[09:10] C: sim! fizémos as leituras as entrevistas e a observação*
Aluno ISEG:	*[09:10] C: falta o resto*
Aluno UNISINOS:	*[09:10] M: Sim, entendemos. Até porque, eu e a S. também vivenciamos isso.*
Aluno UNISINOS:	*[09:10] M: Trabalhamos durante o dia e estudamos à noite.*
Aluno ISEG:	*[09:10] C: pois, deve ser uma "droga" ter de ler o que nós fazemos*
Aluno ISEG:	*[09:11] P: kkkkk*
Aluno UNISINOS:	*[09:11] M: Não é uma droga não!*
Aluno UNISINOS:	*[09:11] S: Por que uma droga?*
Aluno ISEG:	*[09:11] C: porque vos rouba mais tempo para fazerem as vossas coisas*
Aluno UNISINOS:	*[09:11] M: é interessante, pois é uma área bem diferente da nossa, que é a área contábil*
Aluno ISEG:	*[09:12] C: hum... ainda bem :D*
Pesquisadora:	*[09:12] LM: Pessoal*
Pesquisadora:	*[09:12] LM: posso falar algo?*
Aluno UNISINOS:	*[09:12] S: É um bom experiência!*
Aluno UNISINOS:	*[09:12] M: E quando vocês pretendem nos entregar a metodologia?*
Aluno UNISINOS:	*[09:12] S: Sim, LM!*
Aluno ISEG:	*[09:12] C: ainda bem!*
Aluno UNISINOS:	*[09:12] M: Pois temos prazo... :(*
Aluno UNISINOS:	*[09:13] M: Fala, LM!*
Aluno ISEG:	*[09:13] C: no próximo sábado?*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: assim, como os alunos de portugal tem o propósito de construir os artigos*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: os alunos aqui do Brasil*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: estão com o propósito de*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: vivenciar na pratica*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: junto com vcs*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: conteúdos de uma disciplina também*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: compreendem?*
Pesquisadora:	*[09:13] LM: então, existe uma troca de conhecimentos*
Pesquisadora:	*[09:14] LM: certo?*
Aluno UNISINOS:	*[09:14] S: Certo!*
Aluno ISEG:	*[09:14] P: alguma disciplina em particular?*
Pesquisadora:	*[09:14] LM: sim, metodologia do ensino superior*
Pesquisadora:	*[09:14] M: Metodologia do Ensino Superior*
Pesquisadora:	*[09:14] LM: e vcs são os protagonistas da minha dissertação*
Pesquisadora:	*[09:14] LM: hehehe*
Aluno UNISINOS:	*[09:14] S: Por isso, a nossa preocupação com a metodologia.*
Pesquisadora:	*[09:15] LM: para o desenvolvimento de competências interculturais*
Aluno ISEG:	*[09:15] C: sim, nós entendemos*
Aluno UNISINOS:	*[09:15] M: Essa é a melhor parte, né LM!! hehe*
Aluno ISEG:	*[09:15] P: ah ok*
Pesquisadora:	*[09:15] LM: então, tem todo um contexto....*
Pesquisadora:	*[09:15] LM: cada um de nós tem um papel aqui*
Pesquisadora:	*[09:15] LM: certo?*
Aluno ISEG:	*[09:15] C: ok*
Pesquisadora:	*[09:16] LM: só para esclarecer...*
Aluno ISEG:	*[09:16] C: desculpem se o que eu disse vos ofendeu*
Aluno ISEG:	*[09:16] C: não queria*
Pesquisadora:	*[09:16] LM: podem retomar a reunião*
Aluno UNISINOS:	*[09:16] M: Capaz, C.!*
Pesquisadora:	*[09:16] LM: imagina, não ofendeu não*
Aluno UNISINOS:	*[09:16] M: Não ofendeu em nada!!*
Pesquisadora:	*[09:16] LM: Não ofendeu, C.*

continua

continuação

Pesquisadora:	*[09:16] LM: queremos que vcs se sintam a vontade*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: em compartilhar conhecimentos conosco*
Aluno UNISINOS:	*[09:17] M: A preocupação da LM é apenas em cumprirmos o propósito dessa atividade*
Aluno ISEG:	*[09:17] C: sim*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: sim, M.*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: exatamente*
Aluno ISEG:	*[09:17] C: eu entendo*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: e que todos tirem o melhor proveito*
Aluno UNISINOS:	*[09:17] M: Por exemplo, C...*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: em todos o sentidos*
Aluno ISEG:	*[09:17] C: mas como as coisas estão atrasadas é difícil*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: e de contribuição*
Pesquisadora:	*[09:17] LM: não pensem que estão atrasadas*
Aluno UNISINOS:	*[09:17] M: Esse rascunho que vocês fizeram com a estrutura do artigo...*
Pesquisadora:	*[09:18] LM: cada etapa é um processo*
Pesquisadora:	*[09:18] LM: e tudo vai sendo estruturado*
Pesquisadora:	*[09:18] LM: estamos aqui como apoio e auxilio a vocês*
Aluno UNISINOS:	*[09:18] M: Talvez, a gente possa ajudá-los.*
Aluno UNISINOS:	*[09:18] S: Para atingirmos o propósito, meninos, não podemos aguardar até o próximo sábado para que vcs nos enviem a metodologia.*
Pesquisadora:	*[09:18] LM: por isso que é interessante esse momento de discussão, compreendes?*
Aluno UNISINOS:	*[09:19] S: Precisamos receber uns dias antes, para podermos discutir com vcs...*
Pesquisadora:	*[09:19] LM: momento de debate, de surgimento de novas ideis*
Pesquisadora:	*[09:19] LM: ops.. ideias*
Aluno UNISINOS:	*[09:19] S: E fazer proposições...., entendem?!*
Aluno ISEG:	*[09:19] P: compreendo*
Aluno ISEG:	*[09:19] C: ok*
...	

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico apresentado no Quadro 22 mostra uma situação com evidências de ocorrência de vários atributos da competência intercultural. Observou-se que o aluno líder deste grupo tinha uma participação bastante ativa e de influência junto aos demais colegas; pois, ele era o que mais interagia nas reuniões e dominava o conteúdo e a estruturação do trabalho. Percebeu-se que todos, tanto os alunos brasileiros quanto os portugueses, estavam muito atarefados com os trabalhos das outras disciplinas de seus cursos; porém, os alunos portugueses estavam atrasados com o andamento do seu artigo e, devido ao prazo de entrega, foram cobrados pelas facilitadoras.

Os alunos deste grupo português eram muito expansivos, brincalhões e expressavam com naturalidade o que realmente pensavam; assim, neste dia, o aluno líder disse que deveria ser uma "droga" o fato das facilitadoras terem de ler o que eles produziam. Porém, diante desta argumentação percebeu-se que na realidade eles não haviam entendido o propósito da experiência e então, a pesquisadora interveio com esclarecimentos a cerca do processo e objetivos.

Diante disso, a pesquisadora e as facilitadoras tiveram que exercitar o respeito e a tolerância a uma situação inesperada e, ao mesmo tempo, ter habilidades para ouvir e

interpretar o ponto de vista dos alunos portugueses. Além disso, teve-se que ter cuidado ao falar para não provocar um clima de constrangimento e desconfiança entre eles, visto que o aluno líder, no decorrer dos esclarecimentos prestados pela pesquisadora e pelas facilitadora, desculpou-se e pensou que havia ofendido os alunos brasileiros.

Quadro 23 - Incidente Crítico 11

INCIDENTE CRÍTICO 11:	*O espaço de convivência digital virtual: hall de entrada do Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Second Life*
Principais Atributos da CI em evidência:	
– Todos os atributos da CI	
O que aconteceu?	
O *hall* de entrada do Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* como um espaço de convivência digital virtual entre os participantes da experiência.	

Fonte: Dados de pesquisa

O incidente crítico apresentado no Quadro 23 mostra a evidência de uso de um ambiente, que integrou a experiência de intercâmbio, como espaço de convivência digital virtual entre os participantes.

O *hall* de entrada do Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* foi planejado com o objeto de servir como a recepção do prédio e, também, como um ambiente de convivência entre os avatares; pois, nele havia objetos como sofás, pufs, tapetes, serviço de coffee break, brindes, quadro informativos, mesas, computadores com acesso a *internet*, a agenda de uso do prédio, a placa de acesso às salas de reuniões, etc.

Percebeu-se que este ambiente digital virtual funcionou como se fosse um ponto de encontro entre os avatares (alunos portugueses e brasileiros) antes de se deslocarem para as suas respectivas salas de reuniões. Eles usavam o espaço para aguardar a chegada dos demais integrantes dos grupos e dos facilitadores antes de dar início às reuniões. Neste local, em várias situações, por exemplo, foi possível perceber o entrosamento entre os alunos, diálogos informais e descontraídos, sensações, emoções, posturas e personalidades.

Por exemplo, o Incidente Crítico 06, mencionado anteriormente, ocorreu neste ambiente de convivência digital virtual (no *hall* de entrada do Prédio do Intercâmbio).

Em suma, com a aplicação da Técnica de Incidentes Críticos reuniu-se alguns dos principais eventos relacionados ao contexto e ao comportamento dos sujeitos de pesquisa, diante de situações interculturais, com base nos atributos da competência intercultural, através

da experiência de Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life*. A partir de observação, esta técnica permitiu selecionar, no grande volume de dados coletados, situações, acontecimentos e comportamentos considerados como evidência de:

- indicadores de processos de desenvolvimento dos atributos da competência intercultural dos sujeitos de pesquisa no ambiente digital virtual pesquisado;
- indícios de percepção e momentos de reflexão dos sujeitos de pesquisa quanto ao seu papel no intercâmbio digital virtual.

Um outro ponto importante a ser destacado no processo de análise dos incidentes críticos é que percebeu-se que a maioria dessas evidências surgiram na ação dos sujeitos de pesquisa em situações interculturais de adversidade, enfrentamento de uma situação inesperada, diferenças de pontos de vista, etc., nas quais tiveram que, por exemplo, se expor, defender suas ideias e visões, tolerar ambiguidades, colocar em prática habilidades de ouvir, interpretar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outra cultura e com os contextos.

4.3.2 Avaliação da aplicação do método de capacitação e do uso do MDV3D

A análise desta seção demonstra a avaliação do método de capacitação, isto é, do artefato de pesquisa propriamente dito, após as atividades da experiência de Intercâmbio Digital Virtual.

Os dados coletados tiveram como objetivo avaliar as percepções dos alunos quanto às *affordances* e à satisfação de uso do ambiente digital virtual; verificar como perceberam a contribuição da experiência de Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* para o desenvolvimento de sua competência intercultural e as suas opiniões de aprimoramento para aplicações futuras de Intercâmbio no ambiente digital virtual.

Conforme a teoria apresentada sobre MDV3D no capítulo de revisão teórica, entende-se que o desenvolvimento da competência intercultural é oportunizado pelos MDV3D através de suas *affordances*. Os dados foram coletados a partir do questionário disponível no Apêndice E - Parte 1 e, a seguir, demonstram como os participantes da experiência as perceberam, durante as ações e atividades práticas e vivenciadas, no método de capacitação desenvolvido, isto é, no Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life*.

Inicialmente, no que se refere à *affordance* Interação Social, a pergunta feita aos alunos foi: *"Durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Second Life ocorreram oportunidades de interação social entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es)*".

Na Tabela 22, analisando os dados por país, observa-se, que quanto aos alunos portugueses, 64,9% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de interação social entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es); 30% não concordam e nem discordam; e, apenas 5% discordam. Já quanto aos alunos brasileiros, 77,3% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de interação social entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es); 18,2% não concordam e nem discordam; e, apenas 4,5% discordam.

Tabela 22 - *Affordance*: Interação social (alunos por país)

Universidade / **Interação Social**	**Freq. ISEG**	**ISEG %**	**Freq. UNISINOS**	**UNISINOS %**	**Freq. Total**
1 - Discordo Totalmente	0	0,0%	1	4,5%	1
2 - Discordo	3	5,0%	0	0,0%	3
3 - Não concordo nem discordo	18	30,0%	4	18,2%	22
4 - Concordo	23	38,2%	6	27,3%	29
5 - Concordo Totalmente	16	26,7%	11	50,0%	27
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**

Fonte: Dados de pesquisa

Em relação à *affordance* Produção de conteúdo, a pergunta feita aos alunos foi: "*Durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Second Life ocorreram oportunidades de produção de conteúdo entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es)*".

Na Tabela 23, analisando os dados por país, observa-se que, quanto aos alunos portugueses, 70% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de produção de conteúdo entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es); 25% não concordam e nem discordam; e, apenas 5% discordam. Já quanto aos alunos brasileiros, 77,3% concordam que durante as atividades de Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de produção de conteúdo entre o seu

grupo de trabalho e o(s) facilitadores; 22,7% não concordam e nem discordam; e, não ocorreu discordância.

Tabela 23 - *Affordance*: Produção de conteúdo (alunos por país)

Universidade / Produção de Conteúdo	Freq. ISEG	ISEG %	Freq. UNISINOS	UNISINOS %	Freq. Total
1 - Discordo Totalmente	1	1,7%	0	0,0%	1
2 - Discordo	2	3,3%	0	0,0%	2
3 - Não concordo nem discordo	15	25,0%	5	22,7%	20
4 - Concordo	27	45,0%	6	27,3%	33
5 - Concordo Totalmente	15	25,0%	11	50,0%	26
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**

Fonte: Dados de pesquisa

No que se refere à *affordance* denominada Compartilhamento de conhecimento, a pergunta feita aos alunos foi: "*Durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no Second Life ocorreram oportunidades de compartilhamento de conhecimentos entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es)*".

Na Tabela 24, analisando os dados por país, observa-se que, quanto aos alunos portugueses, 73,4% concordam que durante as atividades de Intercâmbio Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de compartilhamento de conhecimento entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitadores(es); 23,3% não concordam e nem discordam; e, apenas 3,3% discordam. Já quanto aos alunos brasileiros, 95,4% concordam que durante as atividades de Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de compartilhamento de conhecimento entre o seu grupo de trabalho e os facilitador(es); 4,5% não concordam e nem discordam; e, não ocorreu discordância.

Tabela 24 - Compartilhamento de conhecimento (alunos por país)

Universidade / Compartilhamento de Conhecimento	Freq. ISEG	ISEG %	Freq. UNISINOS	UNISINOS %	Freq. Total
1 - Discordo Totalmente	2	3,3%	0	0,0%	2
2 - Discordo	0	0,0%	0	0,0%	0
3 - Não concordo nem discordo	14	23,3%	1	4,5%	15
4 - Concordo	28	46,7%	7	31,8%	35
5 - Concordo Totalmente	16	26,7%	14	63,6%	30
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**

Fonte: Dados de pesquisa

Em relação às *affordances* Simulação e Reprodução de contextos, a pergunta feita aos alunos foi: "*Percebi a simulação ou reprodução de contextos e situações possíveis da vida real no mundo virtual, no que se refere à interação com as pessoas e ambientes de outra cultura*".

Na Tabela 25, analisando os dados por país, observa-se que, quanto aos alunos portugueses, 55% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de simulação ou reprodução de contextos entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es); 28,3% não concordam nem discordam; e, 16,7% discordam. Já quanto aos alunos brasileiros, 86,4% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de simulação ou reprodução de contextos entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es); apenas 4,5% não concordam e nem discordam; e, não ocorreu discordância.

Tabela 25 - *Affordance*: Simulação ou reprodução de contextos (alunos por país)

Universidade / **Simulação ou Reprodução de Contextos**	**Freq. ISEG**	**ISEG %**	**Freq. UNISINOS**	**UNISINOS %**	**Freq. Total**
1 - Discordo Totalmente	6	10,0%	0	0,0%	6
2 - Discordo	4	6,7%	2	9,1%	6
3 - Não concordo nem discordo	17	28,3%	1	4,5%	18
4 - Concordo	22	36,7%	9	40,9%	31
5 - Concordo Totalmente	11	18,3%	10	45,5%	21
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**

Fonte: Dados de pesquisa

Referente às *affordances* Imersão e sensação de presença, a pergunta feita aos alunos foi: "*Vivenciei a imersão e a sensação de presença que um ambiente 3D oferece através do uso de um avatar*".

Na Tabela 26, analisando os dados por país, observa-se que, quanto aos alunos portugueses, 40% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de vivenciar a imersão e a sensação de presença que um ambiente 3D oferece através do uso de um avatar; 26,7% não concordam e nem discordam; e, 33,3% discordam. Já quanto aos alunos brasileiros, 77,3% concordam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de vivenciar a imersão e a sensação de presença que um ambiente 3D oferece através do uso de um avatar; 13,6% não concordam nem discordam; e, 9,1% discordam. Ou seja, essa *affordance* parece ter

sido bem mais percebida pelos brasileiros do que pelos portugueses. Isso pode ser explicado pelo fato de que muitos alunos portugueses não tinham acesso direto ao *Second Life* durante as reuniões de trabalho, muitas vezes era utilizado o avatar de um ou poucos membros do grupo devido à problemas de acesso ao sistema no contexto português.

Tabela 26 - *Affordance*: Imersão e sensação de presença (alunos por país)

Universidade / Imersão e Sensação de Presença	Freq. ISEG	ISEG %	Freq. UNISINOS	UNISINOS %	Freq. Total
1 - Discordo Totalmente	8	13,3%	0	0,0%	8
2 - Discordo	12	20,0%	2	9,1%	14
3 - Não concordo nem discordo	16	26,7%	3	13,6%	19
4 - Concordo	19	31,7%	7	31,8%	26
5 - Concordo Totalmente	5	8,3%	10	45,5%	15
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**

Fonte: Dados de pesquisa

Apresenta-se, a seguir, a análise da percepção de satisfação dos alunos sobre o uso do MDV3D *Second Life* quanto à realização do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual. Os dados foram coletados a partir do questionário disponível no Apêndice E - Parte 1.

Sobre a satisfação ou não com o uso do *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual, a pergunta feita aos alunos foi: "*De maneira geral, fiquei satisfeito com o uso do mundo virtual Second Life para um Intercâmbio Virtual*".

Na Tabela 27, analisando os dados por país, observa-se que quanto aos alunos portugueses, 36,6% estão satisfeitos com o uso do MDV3D *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual; 36,7% não concordam e nem discordam; e, 26,6% não estão satisfeitos com a experiência. Já quanto aos alunos brasileiros, 86,4% estão satisfeitos com o uso do MDV3D *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual; 9,1% não concordam e nem discordam; e, 4,5% não estão satisfeitos com a experiência.

Observa-se que os alunos portugueses (26,6%) estão mais insatisfeitos com o uso do MDV3D *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual do que os alunos brasileiros (4,5%). Já os alunos brasileiros (86,4%) estão mais satisfeitos do que os alunos portugueses (36,6%). Ou seja, quanto à satisfação de uso do *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual parece ter sido bem mais percebida positivamente pelos brasileiros do que pelos portugueses. Isso pode ser explicado pelo fato de que muitos alunos portugueses, em

decorrência do fuso-horário e dos horários de aula, tinham acesso ao *Second Life* através dos computadores disponíveis no laboratório do ISEG, e tal insatisfação pode se dever aos problemas de acesso ao sistema e de conexão no contexto português.

Tabela 27 - Satisfação com o uso do mundo digital virtual *Second Life* para um Intercâmbio Digital Virtual (alunos por país)

Universidade / Satisfação	Freq. ISEG	ISEG %	Freq. UNISINOS	UNISINOS %	Freq. Total
1 - Discordo Totalmente	8	13,3%	0	0,0%	8
2 - Discordo	8	13,3%	1	4,5%	9
3 - Não concordo nem discordo	22	36,7%	2	9,1%	24
4 - Concordo	17	28,3%	10	45,5%	27
5 - Concordo Totalmente	5	8,3%	9	40,9%	14
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**	**82**

Fonte: Dados de pesquisa

Na sequência, a próxima questão tinha como objetivo verificar como os alunos perceberam a contribuição da experiência de Intercâmbio Digital Virtual no *Second Life* para o desenvolvimento de suas competências interculturais. Primeiramente, reapresentou-se aos respondentes o conceito de competência intercultural proposto para este estudo e a pergunta feita foi: *"Você acredita que a experiência de intercâmbio Virtual que realizamos no Second Life contribuiu para o desenvolvimento de suas competências interculturais? Como? Por que?"*. Esta era uma questão aberta e os dados coletados foram, inicialmente, analisados segundo a percepção afirmativa, negativa ou parcial de contribuição da experiência para o desenvolvimento da competência intercultural. Após, foi realizada uma análise de conteúdo das respostas, onde os dados foram agrupados e categorizados de acordo com o modo de contribuição da experiência percebidos pelos alunos.

A Tabela 28 demonstra que 65% dos alunos portugueses perceberam que a experiência de intercâmbio no MDV3D *Second Life* contribuiu para o desenvolvimento de sua competência intercultural. Enquanto que 21,7% responderam que a experiência não contribuiu e 13,3% acreditam que ocorreu uma contribuição parcial.

Quanto aos alunos brasileiros, os dados demonstram que 91% dos participantes perceberam que a experiência de intercâmbio no MDV3D *Second Life* contribuiu para o desenvolvimento de sua competência intercultural. Enquanto que apenas 1 aluno (4,5%)

respondeu que a experiência não contribuiu e, também, apenas 1 aluno (4,5%) respondeu que ocorreu uma contribuição parcial.

Tabela 28 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural (depois da capacitação)

Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**
Sim, contribuiu	39	65,0%	20	91,0%
Não, não contribuiu	13	21,7%	1	4,5%
Contribuição parcial	8	13,3%	1	4,5%
TOTAL	**60**	**100%**	**22**	**100%**

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados comparativos da Tabela 29 demonstram que, ao final da capacitação, ocorreu uma redução de 6,7% no número de alunos portugueses sobre a percepção de contribuição positiva da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural em relação à pergunta de expectativas iniciais de contribuição da experiência (do primeiro questionário). Ainda em comparação, ocorreu um aumento de 6,7% no número de alunos que acreditam na contribuição parcial da experiência. Não houve alteração nos dados quanto à não contribuição da experiência.

Tabela 29 - Dados Comparativos: Percepção dos alunos portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural

DADOS COMPARATIVOS: Percepção dos alunos portugueses quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural						
Percepção	**ANTES DA CAPACITAÇÃO**		**Percepção**	**DEPOIS DA CAPACITAÇÃO**		**RESULTADOS (FINAL - INICIAL)**
	Freq. ISEG	**% ISEG**		**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**%**
Sim, pode contribuir	43	71,7%	Sim, contribuiu	39	65,0%	-6,7%
Não, não pode contribuir	13	21,7%	Não, não contribuiu	13	21,7%	0,0%
Contribuição parcial	4	6,6%	Contribuição parcial	8	13,3%	6,7%
TOTAL	**60**	**100%**	**TOTAL**	**60**	**100%**	

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados comparativos da Tabela 30 demonstram que, ao final da capacitação, ocorreu uma redução de 4% no número de alunos brasileiro sobre a percepção de contribuição positiva da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural em relação à pergunta de expectativas iniciais de contribuição da experiência (do primeiro questionário). Ainda em comparação, ocorreu um aumento de 4,5% no número de

alunos que não acreditam na contribuição parcial da experiência. Não houve alteração nos dados quanto à contribuição parcial da experiência.

Tabela 30 - Dados Comparativos: Percepção dos alunos brasileiros quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural

DADOS COMPARATIVOS: Percepção dos alunos brasileiros quanto à contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural						
	ANTES DA CAPACITAÇÃO			**DEPOIS DA CAPACITAÇÃO**		**RESULTADOS (FINAL - INICIAL)**
Percepção de Contribuição	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**	**Percepção de Contribuição**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**	**%**
Sim, pode contribuir	21	95,5%	Sim, contribuiu	20	91,0%	-4%
Não, não pode contribuir	0	0,0%	Não, não contribuiu	1	4,5%	4,5%
Contribuição parcial	1	4,5%	Contribuição parcial	1	4,5%	0,0%
TOTAL	**22**	**100%**	**TOTAL**	**22**	**100%**	

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 31 demonstra que 33,3% dos alunos portugueses perceberam que a contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no *Second Life*, para o desenvolvimento da competência intercultural, deu-se com o Ensino, aprendizagem e vivência acadêmica virtual. Além disso, para 31,7% dos alunos tal desenvolvimento aconteceu devido a Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura e para 26,7% através da Conscientização, sensibilização e percepções diante de outras culturas. Ainda destacaram a Abertura intercultural (16,7%), Aplicação de práticas interculturais (11,7%), Curiosidade diante de outra cultura (10%), Emprego dos recursos tecnológicos (10%) e Adaptação intercultural (8,3%).

Os dados ainda demonstram que 59,1% dos alunos brasileiros perceberam a contribuição da experiência de intercâmbio digital virtual no *Second Life*, para o desenvolvimento da competência intercultural, através do Ensino, aprendizagem e vivência acadêmica virtual (59,1%). Além disso, para 59,1,7% dos alunos tal desenvolvimento aconteceu devido a Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura e para 36,4% através da Conscientização, sensibilização e percepções diante de outras culturas. Ainda destacaram a Abertura intercultural (36,4%), Aplicação de práticas interculturais (27,3%), Emprego dos recursos tecnológicos (22,7%), Adaptação intercultural (22,7%) e Curiosidade diante de outra cultura (9,1%).

Tabela 31 - Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao modo de contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural (depois da capacitação)

Percepção dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao modo de contribuição da experiência de intercâmbio no SL para o desenvolvimento da competência intercultural (depois da capacitação)	**Freq. ISEG**	**% ISEG**	**Freq. UNISINOS**	**% UNISINOS**
Ensino, Aprendizagem e Vivência Acadêmica	20	33,3%	13	59,1%
Interação, contato e convivência com pessoas de outra cultura	19	31,7%	13	59,1%
Conscientização, sensibilização e percepções diante de outras culturas	16	26,7%	8	36,4%
Abertura Intercultural (para a aprendizagem e para as pessoas)	10	16,7%	8	36,4%
Aplicação de Práticas Interculturais	7	11,7%	6	27,3%
Curiosidade diante de outra cultura	6	10,0%	2	9,1%
Emprego da tecnologia como recurso de contato com outra cultura	6	10,0%	5	22,7%
Adaptação Intercultural	5	8,3%	5	22,7%

Fonte: Dados da pesquisa

Aqui cabe comentar que conforme os dados apresentados nas tabelas anteriores, em geral, os alunos brasileiros perceberam de forma mais positiva toda a experiência de Intercâmbio Digital Virtual vivida do que os alunos portugueses.

Finalizando a sequência de questões do questionário disponível no Apêndice E - Parte 1, esta tinha como objetivo verificar as opiniões dos alunos para o aprimoramento de aplicações futuras de Intercâmbio no ambiente digital virtual. A pergunta feita aos alunos foi: *"Na sua opinião, como a experiência realizada poderia ser aprimorada para aplicações futuras (futuros intercâmbios dentro do Second Life)?"*. Esta era uma questão aberta e foi realizada uma análise de conteúdo das respostas, em que os dados foram agrupados e categorizados de acordo com as opiniões e sugestões dos alunos.

Os dados analisados na Tabela 32 demonstram a opinião dos alunos brasileiros e portugueses quanto ao aprimoramento da experiência realizada para aplicações futuras de intercâmbio dentro do *Second Life*. Dentre as opiniões e sugestões destacam-se as principais, a seguir.

Tabela 32 - Opinião dos alunos brasileiros e portugueses sobre o aprimoramento da experiência realizada para aplicações futuras (futuros intercâmbios dentro do SL)

Opinião dos alunos brasileiros e portugueses sobre o aprimoramento da experiência realizada para aplicações futuras (futuros intercâmbios dentro do SL)	**ISEG**	**% ISEG**	**UNISINOS**	**% UNISINOS**	**Freq. Total**	**% Total**
Melhorias quanto aos problemas técnicos	16	26,7%	7	31,8%	23	28,1%
Aumentar o número de encontros / tempo de interação	5	8,3%	7	31,8%	12	14,6%
Interação por temas / áreas afins	8	13,3%	2	9,1%	10	12,2%
A experiência apresentou formato adequado	7	11,7%	3	13,6%	10	12,2%
Outras sugestões	5	8,3%	4	18,2%	9	11,0%
Não responderam / Não sugeriram	9	15,0%	0	0,0%	9	11,0%
Proporcionar um tempo maior de familiarização com os recursos do ambiente virtual	6	10,0%	2	9,1%	8	9,8%
Melhorias quanto ao agendamento de datas e horários das atividades virtuais	7	11,7%	1	4,6%	8	9,8%
Sugestão de uso de outras tecnologias	6	10,0%	1	4,6%	7	8,5%
Explorar outros ambientes virtuais alem da Ilha Unisinos	2	3,3%	2	9,1%	4	4,9%
Não concordam que uma experiência virtual possa ser considerada como uma experiência intercultural	3	5,0%	0	0,0%	3	3,7%
Promover maior interação entre os participantes	2	3,3%	0	0,0%	2	2,4%

Fonte: Dados da pesquisa

Os alunos mencionam a necessidade de melhorias relacionadas aos problemas técnicos (28,1%); porém, ressalta-se que alguns problemas de origem técnica que surgiram no decorrer das atividades não dependiam diretamente dos alunos participantes e da equipe de pesquisa organizadora da experiência. No entanto, ressaltam que a melhoria dos recursos tecnológicos, possibilitaria a utilização plena dos recursos do ambiente digital virtual.

Cabe comentar que de 28 de abril a 07 de maio de 2012, o *Second Life* estava passando por atualizações do sistema e por problemas técnicos e a Ilha UNISINOS ficou com o recurso de *voice* desabilitado. Devido a isso, várias outras Ilhas e avatares não puderam usar tal recurso. Assim, as reuniões entre os alunos foram realizadas por *chat*.

Além disso, como já foi comentado, os alunos portugueses enfrentaram muitas dificuldades de acesso ao *Second Life* no laboratório de informática da sua Universidade, devido a problemas de conexão de *internet* e de configuração do sistema nos servidores e rede interna, o que também dificultou o uso do recurso de voz. Quando acessavam de suas residências, alguns não tinham microfone, o que também impossibilitava o uso do recurso, ou

as suas máquinas não tinham configuração adequada para suportar o programa. Em alguns casos, por problemas de conexão, as reuniões tiveram que ser reagendadas.

Outro ponto importante a destacar é que foi proporcionado suporte técnico em todos as reuniões com meia hora de antecedência ao horário agendado, para casos em que os alunos estavam com dificuldades de configurações técnicas ou necessitavam de um auxílio sobre o uso dos recursos e do ambiente digital virtual; além da disponibilização dos vídeos tutoriais produzidos especialmente para esta experiência como recurso de suporte.

Ainda para experiências de intercâmbio futuras no *Second Life*, os alunos sugerem *aumentar o número de encontros e o tempo de interação entre os participantes* (14,6%); *realizar a interação entre os participantes com temas e áreas de estudo afins* (12,2%); além de *outras sugestões* (11%), como, por exemplo: os alunos deveriam ser avaliados pelos facilitadores para o resultado final, com o intuito desses terem mais comprometimento em apresentar a evolução e a produção do trabalho a cada semana; desenvolvimento de outras atividades, além da tutoria de artigos; realização do artigo de forma conjunta, com a colaboração e participação de todos os alunos (brasileiros e portugueses) do grupo; outra sugestão é o acompanhamento individual - 1 facilitador e 1 aluno; intercâmbio presencial dos professores e alunos nas instituições envolvidas, dentre outros.

Um outro ponto importante mencionado pelos alunos é proporcionar um *tempo maior de familiarização com os recursos do ambiente virtual* (9,8%), isto é, promover um período maior de exploração, adaptação e conhecimento dos ambientes, recursos e Ilhas do *Second Life*. Também ocorreu a *sugestão de uso de outras tecnologias* (8,5%), como, por exemplo: *Messenger*, *e-mail* e *Skype*.

Aqui cabe comentar que foi criado um recurso de acesso a *e-mail* e ao *Skype* diretamente no *Second Life*; porém, devido a problemas de conexão de *internet* e limitações das máquinas dos alunos participantes, não foi possível a execução plena dos recursos criados. Apenas 11% dos respondentes não responderam ou não sugeriram.

4.3.3 Autoavaliação Final dos atributos da competência intercultural

Os dados apresentados na Tabela 33 demonstram a autoavaliação dos alunos brasileiros e portugueses depois da capacitação. A autoavaliação final tinha como objetivo

fazer com que o aluno avaliasse o estágio de desenvolvimento da sua competência intercultural, a partir dos atributos desta competência, usando uma escala de 1 (competência não desenvolvida) a 5 (competência em nível de excelência). Os dados foram coletados a partir do questionário disponível no Apêndice E - Parte 2.

Cabe lembrar que o instrumento foi aplicado antes e após a capacitação; porém, este não tinha o intuito de mensurar o quanto a competência seria desenvolvida pelo aluno ao longo do método de capacitação. O instrumento tinha apenas a intenção de promover à reflexão e evidenciar a percepção do aluno em relação ao desenvolvimento da sua competência intercultural.

Tabela 33 - Autoavaliação dos alunos depois da capacitação

AUTOAVALIAÇÃO FINAL DOS ALUNOS DEPOIS DA CAPACITAÇÃO

Escala de avaliação do estágio de desenvolvimento da competência intercultural, a partir dos atributos mencionados abaixo:

(1) Competência não desenvolvida
(2) Competência em início de desenvolvimento
(3) Competência parcialmente desenvolvida
(4) Competência desenvolvida
(5) Competência em nível de excelência

ATRIBUTOS DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL (por ordem de média geral)	MÉDIA GERAL	MODA GERAL	MÉDIA POR PAÍS		MODA POR PAÍS		Há diferença significativa por país?
			ISEG Portugal	UNISINOS Brasil	ISEG Portugal	UNISINOS Brasil	
Respeito	4,35	5	4,40	4,23	5	4	NÃO
Abertura	4,28	4	4,28	4,27	5	4	NÃO
Curiosidade	4,23	5	4,25	4,18	5	4	NÃO
Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações	4,06	4	4,10	3,96	4	4	NÃO
Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações.	4,01	4	4,02	4,00	4	4	NÃO
Tolerância a ambiguidades	4,00	4	4,08	3,77	4	4	NÃO
Evitar julgamentos	3,99	4	3,98	4,00	4	4	NÃO
Adaptabilidade	3,98	4	3,97	4,00	4	4	NÃO
Compreender a visão de mundo de outras pessoas	3,95	4	3,92	4,05	4	4	NÃO
Flexibilidade	3,93	4	3,92	3,96	4	4	NÃO
Consciência sociolinguística	3,93	4	4,03	3,64	4	4	NÃO
Empatia	3,93	4	3,88	4,05	4	4	NÃO
Auto-consciência / compreensão cultural	3,92	4	3,90	3,96	4	4	NÃO
Conhecimento de especificidades culturais	3,82	4	3,92	3,55	4	3	SIM*
Habilidades comunicacionais)	3,78	4	3,80	3,73	4	4	NÃO

Fonte: Dados de pesquisa
Nota: *Diferença significativa para $p < 0,05$

Na Tabela 33, como síntese dos dados coletados da autoavaliação final, realizada depois da capacitação, apresenta-se a lista dos atributos da competência intercultural, com os registros da média geral dos respondentes em relação às suas percepções sobre o estágio de desenvolvimento dos alunos em cada atributo; além da moda geral dos respondentes, com o estágio de desenvolvimento mais frequente.

Após, para cada atributo da competência intercultural, os dados referentes à média e à moda do estágio de desenvolvimento dos atributos foram tabulados separadamente por países - Portugal e Brasil.

Analisando os dados coletados por país, observa-se que tanto para Portugal quanto para o Brasil, o valor escalar 4 é o que aparece com mais frequência. Observando o registro da moda por país, percebeu-se a ocorrência de diferenças sutis de estágios de desenvolvimento de alguns atributos, como: respeito, abertura, curiosidade e conhecimento de especificidades culturais.

A partir disso, foi aplicado o Teste *t* de *Student* para testar se as diferenças são significativas ou não em termos estatísticos.

De todos os atributos avaliados, verificou-se que em somente um deles há diferença estatística significativa entre portugueses e brasileiros. Para o atributo *conhecimentos de especificidades culturais*, o resultado do Teste *t* de *Student*, usado para comparar as médias, demonstra que a diferença de médias deste atributo entre Portugal e Brasil é significativa (p = 0,043). Os dados parecem sugerir que os alunos portugueses adquiriram mais conhecimentos das especificidades culturais do Brasil na experiência de intercâmbio digital virtual do que os alunos brasileiros em relação à Portugal.

Cabe comentar que, no questionário aplicado antes da capacitação, os alunos portugueses indicavam com maior clareza a sua percepção sobre a cultura brasileira do que o contrário. E, aqui, os dados parecem indicar que esse conhecimento, que já era maior nos alunos portugueses, se ampliou ainda mais.

Percebeu-se, portanto, de maneira geral, que as autoavaliações dos atributos da competência em estudo, ao final da capacitação, foram muito positivas.

Comparando a autoavaliação diagnóstica inicial (antes da capacitação) com a autoavaliação final, ocorreram algumas mudanças de percepção individual entres essas autoavaliações, conforme a Tabela 34, o que podem ser explicações diversas, como:

- os alunos podem ter percebido que a capacitação contribuiu para o desenvolvimento dos atributos da competência intercultural; ou
- os alunos podem ter percebido que a autoavaliação realizada em determinado(s) atributo(s) na etapa diagnóstica (antes da capacitação) era(m) superior(es) ou inferior(es) à sua própria percepção de desenvolvimento em relação à competência intercultural.

As Tabelas 34 e 35 demonstram um comparativo entre a autoavaliação diagnóstica e a autoavaliação final (depois da capacitação) dos alunos portugueses e brasileiros.

Tabela 34 - Dados comparativos: autoavaliação inicial e autoavaliação final

DADOS COMPARATIVOS: AUTOAVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA E AUTOAVALIAÇÃO FINAL DOS ALUNOS														
ATRIBUTOS DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL	**MÉDIA GERAL INICIAL**	**MÉDIA GERAL FINAL**	**MODA GERAL INICIAL**	**MODA GERAL FINAL**	**MÉDIA POR PAIS INICIAL**		**MEDIA POR PAÍS FINAL**		**MODA POR PAÍS INICIAL**		**MODA POR PAÍS FINAL**		**Há diferença significativa por país? INICIAL**	**Há diferença significativa por país? FINAL**
					Portugal	**Brasil**	**Portugal**	**Brasil**	**Portugal**	**Brasil**	**Portugal**	**Brasil**		
Respeito	4,39	4,35	4	5	4,47	4,18	4,40	4,23	4	4	5	4	NÃO	NÃO
Abertura	4,15	4,28	4	4	4,17	4,09	4,28	4,27	4	4	5	4	NÃO	NÃO
Tolerância a ambiguidades	3,63	4,00	4	4	3,67	3,55	4,08	3,77	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Flexibilidade	3,77	3,93	4	4	3,87	3,50	3,92	3,96	4	3 e 4	4	4	NÃO	NÃO
Curiosidade	4,24	4,23	5	5	4,28	4,14	4,25	4,18	5	4 e 5	5	4	NÃO	NÃO
Evitar julgamentos	3,94	3,99	4	4	3,97	3,86	3,98	4,00	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Auto-consciência / compreensão cultural	3,93	3,92	4	4	4,00	3,73	3,90	3,96	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Compreender a visão de mundo de outras pessoas	3,93	3,95	4	4	3,92	3,96	3,92	4,05	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Conhecimento de especificidades culturais	3,62	3,82	4	4	3,68	3,46	3,92	3,55	4	4	4	3	NÃO	SIM*
Consciência sociolinguística	3,83	3,93	4	4	3,98	3,41	4,03	3,64	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações	4,01	4,06	4	4	4,13	3,68	4,10	3,96	4	5	4	4	NÃO	NÃO
Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações.	3,90	4,01	4	4	4,05	3,50	4,02	4,00	4	3 e 4	4	4	SIM*	NÃO
Empatia	4,06	3,93	4	4	4,07	4,05	3,88	4,05	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Adaptabilidade	3,81	3,98	4	4	3,88	3,59	3,97	4,00	4	4	4	4	NÃO	NÃO
Habilidades comunicacionais	3,78	3,78	4	4	3,92	3,41	3,80	3,73	4	3	4	4	SIM*	NÃO

Fonte: Dados de pesquisa

Nota: *Resultado significativo utilizando-se teste *t* de *Student* com valores de $p < 0,05$

Tabela 35 - Dados comparativos: autoavaliação inicial e autoavaliação final dos alunos (em %)

DADOS COMPARATIVOS: AUTOAVALIAÇÃO INICIAL E AUTOAVALIAÇÃO FINAL DOS ALUNOS													
ATRIBUTOS	Estágios de desenvolvimento da competência	ANTES DA CAPACITAÇÃO					DEPOIS DA CAPACITAÇÃO					RESULTADOS (FINAL - INICIAL)	
		Freq. ISEG	% ISEG	Freq. UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	Freq. ISEG	% ISEG	Freq. UNISINOS	% UNISINOS	Freq. Total	% ISEG	% UNISINOS
Respeito	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	1	4,5%	1	0	0,0%	1	4,5%	1	0,0%	0,0%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	1	1,7%	2	9,1%	3	4	6,7%	1	4,5%	5	5,0%	-4,6%
	4 - Competência desenvolvida	30	50,0%	11	50,0%	41	24	40,0%	12	54,5%	36	-10,0%	4,5%
	5 - Competência em nível de excelência	29	48,3%	8	36,4%	37	31	51,7%	8	36,4%	39	3,4%	0,0%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Abertura	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	1	4,5%	1	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	-4,5%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	6	10,0%	2	9,1%	8	6	10,0%	0	0,0%	6	0,0%	-9,1%
	4 - Competência desenvolvida	38	63,3%	13	59,1%	51	24	40,0%	16	72,7%	40	-23,3%	13,6%
	5 - Competência em nível de excelência	16	26,7%	6	27,3%	22	28	46,7%	6	27,3%	34	20,0%	0,0%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Tolerância a ambiguidades	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	3	13,6%	3	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	-13,6%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	26	43,3%	7	31,8%	33	6	10,0%	7	3,8%	13	-33,3%	-28,0%
	4 - Competência desenvolvida	28	46,7%	9	40,9%	37	36	60,0%	13	59,1%	49	13,3%	18,2%
	5 - Competência em nível de excelência	6	10,0%	3	13,6%	9	16	26,7%	2	9,1%	18	16,7%	-4,5%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		

continua

continuação

Flexibilidade	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	1	1,7%	2	9,1%	3	1	1,7%	0	0,0%	1	0,0%	-9,1%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	17	28,3%	9	40,9%	26	8	13,3%	4	18,2%	12	-15,0%	-22,7%
	4 - Competência desenvolvida	31	51,7%	9	40,9%	40	38	63,3%	15	68,2%	53	11,6%	27,3%
	5 - Competência em nível de excelência	11	18,3%	2	9,1%	13	11	18,3%	3	13,6%	14	0,0%	4,5%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Curiosidade	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	1	1,7%	2	9,1%	3	1	1,7%	0	0,0%	1	0,0%	-9,1%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	8	13,3%	2	9,1%	10	9	15,0%	3	13,6%	12	1,7%	4,5%
	4 - Competência desenvolvida	24	40,0%	9	40,9%	33	16	26,7%	12	54,5%	28	-13,3%	13,6%
	5 - Competência em nível de excelência	27	45,0%	9	40,9%	36	32	53,3%	7	31,8%	39	8,3%	-9,1%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Evitar julgamentos	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	1	1,7%	1	4,5%	2	1	1,7%	2	9,1%	3	0,0%	4,6%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	11	18,3%	6	27,3%	17	7	11,7%	1	4,5%	8	-6,6%	-22,8%
	4 - Competência desenvolvida	37	61,7%	10	45,5%	47	36	60,0%	14	63,6%	50	-1,7%	18,1%
	5 - Competência em nível de excelência	11	18,3%	5	22,7%	16	14	23,3%	5	22,7%	19	5,0%	0,0%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Auto-consciência / compreensão cultural	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	1	1,7%	1	4,5%	2	1	1,7%	1	4,5%	2	0,0%	0,0%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	10	16,7%	7	31,8%	17	7	11,7%	3	13,6%	10	-5,0%	-18,2%
	4 - Competência desenvolvida	37	61,7%	11	50,0%	48	41	68,3%	14	63,6%	55	6,6%	13,6%
	5 - Competência em nível de excelência	12	20,0%	3	13,6%	15	9	15,0%	4	18,2%	13	-5,0%	4,6%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Compreender a visão de mundo de outras pessoas	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	1	4,5%	1	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-4,5%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	13	21,7%	4	18,2%	17	9	15,0%	3	13,6%	12	-6,7%	-4,6%
	4 - Competência desenvolvida	39	65,0%	12	54,5%	51	39	65,0%	15	68,2%	54	0,0%	13,7%
	5 - Competência em nível de excelência	8	13,3%	5	22,7%	13	10	16,7%	4	18,2%	14	3,4%	-4,5%
	TOTAL	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		

continuação

continuação

Conhecimento de especificidades culturais	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	3	5,0%	4	18,2%	7	2	3,3%	0	0,0%	2	-1,7%	-18,2%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	18	30,0%	7	31,8%	25	8	13,3%	13	59,1%	21	-16,7%	27,3%
	4 - Competência desenvolvida	34	56,7%	8	36,6%	42	39	65,0%	6	27,3%	45	8,3%	-9,3%
	5 - Competência em nível de excelência	5	8,3%	3	13,6%	8	10	16,7%	3	13,6%	13	8,4%	0,0%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Consciência sociolinguística	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	1	4,5%	1	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	-4,5%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	3	13,6%	3	0	0,0%	1	4,5%	1	0,0%	-9,1%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	13	21,7%	5	22,7%	18	13	21,7%	7	31,8%	20	0,0%	9,1%
	4 - Competência desenvolvida	35	58,3%	12	54,5%	47	28	46,7%	13	59,1%	41	-11,6%	4,6%
	5 - Competência em nível de excelência	12	20,0%	1	4,5%	13	18	30,0%	1	4,5%	19	10,0%	0,0%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	4	18,2%	4	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	-18,2%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	8	13,3%	6	27,3%	14	10	16,7%	5	22,7%	15	3,4%	-4,6%
	4 - Competência desenvolvida	36	60,0%	5	22,7%	41	30	50,0%	13	59,1%	43	-10,0%	36,4%
	5 - Competência em nível de excelência	16	26,7%	7	31,8%	23	19	31,7%	4	18,2%	23	5,0%	-13,6%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	3	13,6%	3	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	-13,6%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	9	15,0%	8	36,4%	17	6	10,0%	4	18,2%	10	-5,0%	-18,2%
	4 - Competência desenvolvida	39	65,0%	8	36,4%	47	40	66,7%	14	63,6%	54	1,7%	27,2%
	5 - Competência em nível de excelência	12	20,0%	3	13,6%	15	12	20,0%	4	18,2%	16	0,0%	4,6%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Empatia	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	1	4,5%	1	2	3,3%	0	0,0%	2	3,3%	-4,5%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	11	18,3%	4	18,2%	15	8	13,3%	4	18,2%	12	-5,0%	0,0%
	4 - Competência desenvolvida	34	56,7%	10	45,5%	44	37	61,7%	13	59,1%	50	5,0%	13,6%
	5 - Competência em nível de excelência	15	25,0%	7	31,8%	22	11	18,3%	5	22,7%	16	-6,7%	-9,1%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		

continuação

conclusão

Adaptabilidade	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	1	1,7%	3	13,6%	4	1	1,7%	0	0,0%	1	0,0%	-13,6%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	18	30,0%	6	27,3%	24	10	16,7%	2	9,1%	12	-13,3%	-18,2%
	4 - Competência desenvolvida	28	46,7%	10	45,5%	38	35	58,3%	18	81,8%	53	11,6%	36,3%
	5 - Competência em nível de excelência	13	21,7%	3	13,6%	16	13	21,7%	2	9,1%	15	0,0%	-4,5%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		
Habilidades comunicacionais	1 - Competência não desenvolvida	0	0,0%	0	0,0%	0	1	1,7%	0	0,0%	1	1,7%	0,0%
	2 - Competência em início de desenvolvimento	0	0,0%	2	9,1%	2	1	1,7%	1	4,5%	2	1,7%	-4,6%
	3 - Competência parcialmente desenvolvida	13	21,7%	12	54,5%	25	15	25,0%	5	22,7%	20	3,3%	-31,8%
	4 - Competência desenvolvida	39	65,0%	5	22,7%	44	35	58,3%	15	68,2%	50	-6,7%	45,5%
	5 - Competência em nível de excelência	8	13,3%	3	13,6%	11	8	13,3%	1	4,5%	9	0,0%	-9,1%
TOTAL		**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**	**60**	**100,0%**	**22**	**100,0%**	**82**		

Fonte: Dados de pesquisa

A seguir, no próximo capítulo, apresentam-se as discussões dos resultados analisados.

5 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente capítulo tem por objetivo discutir os principais resultados apresentados no capítulo anterior com base na literatura utilizada.

5.1 O DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL NO CONTEXTO PESQUISADO

A presente pesquisa tinha como objetivo geral identificar se, e de que modo, os MDV3D podem ser utilizados como ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*.

A discussão nesta seção refere-se ao desenvolvimento da competência intercultural no contexto pesquisado, ou seja, no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*.

Inicialmente, na revisão do referencial teórico sobre competências individuais adotou-se uma definição relacionada ao contexto pesquisado. Portanto, para fins desta pesquisa, a competência individual consistirá na intervenção eficaz dos indivíduos nos diferentes âmbitos da vida, mediante ações nas quais mobilizam componentes atitudinais (ser), procedimentais (saber fazer) e conceituais (saber) de maneira inter-relacionada. Portanto, a competência necessita ser demonstrada em uma situação real; pois, ser competente é, ao agir, mobilizar, de forma integrada, conhecimentos, habilidades e atitudes mediante uma situação-problema, de forma que a situação seja resolvida com eficácia. (ZABALA e ARNAU, 2010).

No que se refere a revisão do referencial teórico sobre competência intercultural, verificou-se que vários autores abordavam diferentes conceitos para a competência intercultural; além de identificar diversos elementos como atributos para tal competência.

Então, com base na literatura e no contexto pesquisado, a pesquisadora fez uma proposta de definição do conceito de competência intercultural e os atributos tiveram base nos estudos de Deardorff (2006, 2011). Assim, para fins desta pesquisa, competência intercultural é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quando colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada, em um contexto intercultural (no qual ele está em contato com outra(s) cultura(s) diferente(s) da sua), permitem que ele interaja e colabore eficaz e

adequadamente com os membros da(s) outra(s) cultura(s). (DEARDORFF, 2004, 2006, 2008, 2009; FANTINI, 2009; TROMPENAARS e WOOLLIAMS, 2009).

Considerando o contexto pesquisado, houve percepção de processos de desenvolvimento de atributos indicados na literatura, como pode ser visto, por exemplo, nos incidentes críticos.

No que se refere ao atributo *respeito* ocorreram eventos ou ações que demonstraram um comportamento de comprometimento e respeito na busca de uma solução ou alternativa para a resolução de problemas técnicos ocorridos durante a experiência. Essa atitude tinha como objetivo garantir o cumprimento das tarefas propostas entre os participantes. Deardoff (2008), em seus estudos, afirma que o respeito, referente à valorização de outras culturas e da diversidade cultural, é importante para a aquisição de conhecimentos e habilidades que conduzirão tanto a mudanças conceituais como a necessidade de mudanças comportamentais para o desenvolvimento da competência intercultural.

Em relação à *abertura*, ocorreram situações e ações decorrente das tarefas desenvolvidas pelos alunos com demonstrações de abertura para a aprendizagem intercultural e para com as pessoas da outra cultura. Nesse sentido, Davis e Cho (2005) destacam que uma mente aberta é a chave para um processo de aprendizagem intercultural, uma vez que permite a um indivíduo aceitar uma nova situação de forma positiva e adaptar-se a uma cultura diferente. Assim, as antigas atitudes, comportamento e cognições em relação à cultura estranha vão se transformando em uma nova percepção da intercultura.

Quanto a ter *tolerância a ambiguidades* identificou-se que os alunos vivenciaram, em alguns momentos, situações incertas e duvidosas, e com a ocorrência de equívocos; os quais foram esclarecidos com paciência e diálogo. A tolerância a ambiguidades em situações interculturais novas, incertas, duvidosas ou com diversos significados é vista como fundamental para a aquisição de conhecimentos e habilidades que conduzirão tanto a mudanças conceituais como a necessidade de mudanças comportamentais, para o desenvolvimento da competência intercultural. (DEARDFORFF, 2008).

Sobre a *flexibilidade* verificou-se que alguns alunos enfrentaram situações de incertezas ou de ambiguidades e, devido a isso, tiveram que demonstrar flexibilidade e tolerância para a adaptação adequada diante da ocorrência de novas situações. Deardoff (2008) destaca que a flexibilidade é demonstrada através do uso de diferentes estilos de

comportamento em contextos interculturais diversos e na capacidade de discernimento entre as várias visões de mundos quando há interação com pessoas de diferentes origens culturais.

Referente à *curiosidade*, os alunos demonstraram interesse e curiosidade para aprender e conhecer novos aspectos culturais com a cultura de convívio. Segundo Deardorff (2008), à medida que a curiosidade cultural se desenvolve, aumenta a capacidade de adquirir conhecimento cultural.

Quanto à *evitar julgamentos* ocorreram eventos ou ações que demonstraram diferenças de atitudes e comportamentos dos participantes, diante de determinada situação, que poderiam ser motivo de pré-julgamento ou pressuposições por tratar-se de interações entre pessoas de diferentes culturas. Observou-se que, diante de julgamentos antecipados ou pressuposições das pessoas de culturas diferentes, podem ser gerados atitudes e comportamentos inesperados. Deardoff (2008) enfatiza a importância da atitude para o aprendizado; assim, este atributo também é visto como essencial para a aquisição de conhecimentos e habilidades, que conduzirão a mudanças conceituais e de comportamento, para o desenvolvimento da competência intercultural.

No que se refere à *autoconsciência / compreensão cultural*, identificou-se situações que demonstraram a consciência do aluno devido a sua vivência em situações interculturais; o que mostrou a capacidade de compreender as similaridades e diferenças diante dos aspectos culturais dos participantes. Davis e Cho (2005) destacam que a melhor maneira de conhecer outra cultura é viver nela, interagindo com outras pessoas, e ir se desenvolvendo neste convívio. Byram (2000) argumenta que uma pessoa com algum grau de competência intercultural tem a compreensão crítica ou analítica (de partes) da sua própria cultura e da dos outros, é consciente de sua própria perspectiva, de modo que seu pensamento é culturalmente determinado, ao invés de acreditar que sua compreensão e perspectivas são naturais.

Em relação à *compreender a visão de mundo de outras pessoas*, ocorreram situações que demonstraram e estavam relacionadas ao ponto de vista (compreensão / percepção) individual dos alunos envolvidos. Percebeu-se que este atributo está relacionado diretamente à percepção de cada indivíduo sobre determinada ideia, conceito, valor, princípio, etc., ou seja, está relacionada a ter respeito,tolerância e compreensão do modo de ser e de agir da pessoa com outra cultura, considerando os seus referenciais culturais e pessoais. Paige e Goode (2009) observam que, no âmbito acadêmico, através da exposição às diferentes culturas, espera-se que os alunos adquiram habilidades, conhecimentos, atitudes e visões de mundo

mais sofisticadas e que possibilitem a eles comunicar-se e interagir de forma eficaz, de maneira mutuamente compreendida e solidária, com as pessoas de outras culturas.

Sobre o *conhecimento de especificidades culturais*, ocorreram eventos ou ações que demonstraram a necessidade de compreender e conhecer a cultura do outro país, incluindo contextos, papel, impacto da cultura e visões de mundo. Entende-se que além do idioma, a pessoa também deve ter algum conhecimento da cultura, do ambiente e dos costumes em que está situado o indivíduo, para evitar que ocorram, por exemplo, gafes, constrangimentos ou situações de ofensa; pois, cada cultura é única e tem suas especificidades que devem ser respeitadas, mesmo que as atitudes, visões, hábitos, costumes, etc. sejam diferentes do nosso cotidiano. Javidan e House (2001) argumentam que é importante compreender e apreciar os valores culturais, práticas e sutilezas de diferentes partes do mundo.

Em relação à *consciência sociolinguística*, os alunos vivenciaram situações em que ocorreu a necessidade do uso de outro idioma para a comunicação adequada e de entendimento entre os participantes. Verificou-se a importância em buscar conhecimentos em outro idioma para interagir em uma situação intercultural dentro ou fora do seu país de origem. Hunter et al. (2006) apontam que a linguagem e a aprendizagem de idiomas não são partes centrais para que um indivíduo se torne globalmente competente. Nos estudos de Deardoff (2008), embora não haja um consenso sobre o papel do idioma na competência intercultural, os especialistas concordaram sobre o papel da consciência sociolinguística – no sentido de como usar a linguagem dentro de um contexto social e de sociedades. Entretanto, pode-se argumentar que a própria linguagem se torna um recurso através do qual entende-se a visão de mundo de outras culturas e, então, ser considerado um atributo-chave do conhecimento.

No que se refere à *habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações*, identificou-se situações vivenciadas pelos alunos, as quais demonstraram o exercício da capacidade de ouvir e observar as pessoas de outra cultura, diante de um contexto, com a finalidade de entender o propósito e as ideias do outro, para executarem juntos as atividades solicitadas.

Quanto às *habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações*, ocorreram situações e ações entre os participantes em que foi preciso analisar, a partir de uma avaliação prévia, por exemplo, determinado ponto de vista do conteúdo abordado ou sugestões de melhorias para o trabalho científico em desenvolvimento, relacionados com a cultura de cada um deles.

A conscientização e o conhecimento cultural, enfatizados no modelo proposto por Deardorff (2004, 2008), são obtidos através do desenvolvimento de habilidades cognitivas e comunicativas. Essas habilidades incluem ouvir, observar, avaliar, analisar, interpretar e relacionar-se. O conhecimento, que é constantemente transformado, não é suficiente para o desenvolvimento da competência intercultural; assim, é importante para os indivíduos usarem as habilidades cognitivas necessárias para adquirir e aplicar os conhecimentos culturais de modo contínuo. Tais habilidades também explicam a importância da reflexão e de estar consciente do processo de aquisição de competência intercultural. Observa-se que, mesmo sendo habilidades mais gerais, direcionam para aquisição e o processamento de conhecimento de outras culturas, bem como a sua própria.

Em relação ao atributo *empatia*, ocorreram eventos ou ações de interação dos participantes que permitiram desenvolver a empatia. Os alunos vivenciaram situações em que foram requeridos a capacidade de identificar-se com os sentimentos, ideias e experiências de outra pessoa. Percebeu-se, em geral, que a empatia e a afinidade levou os alunos a ajudarem-se uns aos outros na elaboração do trabalho científico. Neste sentido, Deardorff (2008) observa que empatia refere-se à capacidade de compreender e identificar-se com os sentimentos, pensamentos e experiências de outra pessoa; assim, pressupõe-se um aprofundamento do conhecimento cultural e a capacidade de ver a partir da perspectiva do outro.

Referente ao atributo *adaptabilidade*, ocorreram situações em que os alunos tiveram que exercitar a capacidade de adaptação às circunstâncias e lidar com as adversidades, principalmente, nos momentos de imprevistos quanto às dificuldades tecnológicas e no uso do idioma inglês. Além disso, observou-se que pessoas flexíveis tem capacidade de adaptação às novas situações que surgem. Para Deardorff (2008), a adaptabilidade é expressa não apenas na própria adaptação a diferentes ambientes culturais, mas também na mudança entre estilos de comunicação, quando se alterna entre idiomas.

No que se refere à *habilidades comunicacionais*, ocorreram situações entre os participantes em que a comunicação adequada e eficaz, por exemplo, promoveu esclarecimentos e entendimento acerca do processo e dos objetivos da experiência digital virtual que não tinham ficado claros o suficiente. Destaca-se que a comunicação é uma das bases das interações interculturais, juntamente com o comportamento, e está relacionada ao conhecimento, habilidades e atitudes proporcionados a cada interação. A comunicação e o comportamento adequados e eficazes servem para promover ainda mais o respeito, a abertura

e a curiosidade, pois são atitudes que reforçam a extensão do ciclo e o desenvolvimento contínuo da competência intercultural. (DEARDORFF, 2008).

5.2 O MDV3D *SECOND LIFE* E AS SUAS PRINCIPAIS *AFFORDANCES*

As possibilidades oferecidas pelo MDV3D *Second Life* podem ser percebidas por suas *affordances*. Elas são definidas como propriedades de ação entre um artefato e um ator (isto é, o modo como um usuário interage com um objeto). (ANDREAS et al., 2010). As *affordances* também são entendidas como como uma qualidade de um objeto, ou um ambiente, que permite a um indivíduo executar uma ação. (WARBURTON, 2009).

Para esta pesquisa acreditava-se que a contribuição do MDV3D para o desenvolvimento da competência intercultural estava associada às suas *affordances*. A seguir, são apresentadas as principais *affordances* percebidas pelos alunos participantes do Intercâmbio Digital Virtual.

A *affordance Interação social* permite a interação entre os avatares no ambiente digital virtual. Observa-se que esta possibilidade é bem similar às interações que ocorrem entre pessoas quando se encontram e interagem de forma presencial física; pois, pode-se perceber desde a vestimenta do avatar até mesmo suas reações de comportamento. Esta *affordance* promove oportunidades de interação social entre indivíduos e comunidades, interação homem-objeto e também interação inteligente entre artefatos. (WARBURTON, 2009; WARBURTON e PEREZ-GARCIA, 2009).

Destaca-se que 64,9% dos alunos portugueses e 77,3% dos alunos brasileiros perceberam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de interação social entre os seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).

Em relação a *affordance Produção de conteúdo*, destacam-se as oportunidades de criar e produzir materiais e objetos no ambiente digital virtual. Além disso, através dos recursos do ambiente digital virtual e da interação entre os avatares é possível a realização de atividades como reuniões e palestras, por exemplo, para a apresentação e produção de conteúdos de ensino e aprendizagem. Esta *affordance* consiste em oportunidades de criação e propriedade do ambiente de aprendizagem e objetos internos. (WARBURTON, 2009; WARBURTON e PEREZ-GARCIA, 2009).

Observa-se que os mundos virtuais abertos como o *Second Life* permitem um ambiente de apoio a atividades de aprendizagem, tais como exploração, seleção de tarefas, criação e *feedback* dinâmico; esta plataforma de suporte sugere que os mundos virtuais são suscetíveis a receber projetos baseados em aprendizagem experiencial. (JARMON et al., 2009).

Destaca-se que 70% dos alunos portugueses e 73,4% dos alunos brasileiros perceberam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de produção de conteúdo entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).

A *affordance Compartilhamento de conhecimentos* está associada à realização de atividades colaborativas entre os participantes, o que promove o compartilhamento do conhecimento gerado e a aprendizagem colaborativa. Um aspecto importante dos mundos virtuais é a visualização colaborativa. Esta permite a colaboração de vários usuários que, mesmo separados fisicamente pela distância, conseguem comunicar ideias ou explorar as informações de forma colaborativa, usando a mesma visualização, simultaneamente, através de computadores ligados em rede. (LU, 2010).

Destaca-se que 73,4% dos alunos portugueses e 95,4% dos alunos brasileiros perceberam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de compartilhamento de conhecimento entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).

No que se refere à *affordance Simulação e Reprodução de contextos*, o MDV3D é percebido como um ambiente de simulação da realidade para a execução de atividades diversas e que favorece a interação entre os participantes. Segundo Warburton (2009) e Warburton e Perez-Garcia (2009), nos mundos virtuais pode-se simular a existência de contextos que podem ser demasiados caros ou perigosos para produzir na vida real, com a vantagem de que algumas limitações físicas podem ser superadas.

Destaca-se que 55% dos alunos portugueses e 86,4% dos alunos brasileiros perceberam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de simulação e reprodução de contextos entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).

As *affordances Imersão e Sensação de presença* estão associadas ao sentimento de presença no mundo digital virtual. A imersão em um ambiente 3D, onde o sentido da presença aumenta através da incorporação digital virtual na forma de um avatar e de modos de comunicação extensivos, pode ter impacto sobre os aspectos afetivos, emocionais e de empatia da experiência; além disso, a promoção de um senso de pertencimento e de

propósitos coincidentes em torno de grupos, subculturas e geográfica. (WARBURTON, 2009; WARBURTON e PEREZ-GARCIA, 2009).

Mattar e Maia (2007, p. 80) afirmam que "participar de uma aula em um ambiente 3D traz lembranças espaciais e visuais que praticamente não existem nos *chats* e que podem funcionar como elementos de reforço para o aprendizado". Os autores ainda mencionam que depois de participar de uma aula no *Second Life*, o aluno se lembra de onde sentou, do visual de seus colegas de classe, da posição do professor, dos sons que ouviu, dos *slides* e vídeos aos quais assistiu e assim por diante, e tudo isso associado ao conteúdo estudado, auxiliando em sua memorização e incorporação e, consequentemente, na reflexão sobre esse conteúdo.

Destaca-se que 40% dos alunos portugueses e 77,3% dos alunos brasileiros perceberam que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de imersão e sensação de presença.

Em destaque a *affordance Imersão e Sensação de presença* parece ter sido bem mais percebida pelos brasileiros do que pelos portugueses. Isso pode ser explicado pelo fato de que muitos alunos portugueses não tinham acesso direto ao *Second Life* durante as reuniões de trabalho, muitas vezes era utilizado o avatar de um ou poucos membros do grupo devido à problemas técnicos de acesso e conexão limitada.

5.3 A CONTRIBUIÇÃO E AS LIMITAÇÕES DO ARTEFATO (MÉTODO DE CAPACITAÇÃO)

A principal contribuição do artefato, isto é, do método de capacitação elaborado com o uso do MDV3D *Second Life* para o desenvolvimento da competência intercultural foi a criação de um contexto que favoreceu tal desenvolvimento considerando as *affordances* percebidas pelos usuários.

Para Boterf (2003, p. 48 e 49), a competência "emerge na junção de um saber e de um contexto" a partir da mobilização e aplicação de conhecimentos e capacidades numa determinada situação em que os recursos e as condições e/ou limitações devem ser considerados. O autor ainda comenta que a competência "não se exprime pela ação, mas se realiza na ação”. Neste sentido, o método de capacitação, através das atividades estabelecidas

e contextualizadas no ambiente digital virtual aos alunos, permitiu a ocorrência de interações entre eles e a demonstração de evidências da competência em estudo.

Zarifian (2001), seguindo a mesma linha de pensamento de Boterf (2003), ressalta que a competência se revela nas ações, ou seja, a competência só se manifesta na atividade prática, e é dessa atividade que poderá decorrer a avaliação das competências nela utilizadas. Então, procurou-se desenvolver um método de capacitação e um ambiente para aliar o contexto e a ação desejada, no qual fosse possível evidenciar, desenvolver e avaliar os atributos da competência intercultural.

Outro aspecto de contribuição do artefato foi a exploração de algumas das principais *affordances* do MDV3D; pois, elas puderam ser evidenciadas na prática, através das atividades realizadas.

Cabe comentar que dentre estas *affordances* destaca-se o *Compartilhamento de conhecimentos*, visto a representatividade positiva de percepção, tanto dos alunos portugueses (73,4%) quanto dos alunos brasileiros (95,4%), de que durante as atividades do Intercâmbio Digital Virtual ocorreram oportunidades de compartilhamento de conhecimento entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es). Como esta *affordance* está associada à realização de atividades colaborativas, a aplicação do método de capacitação promoveu o compartilhamento do conhecimento gerado e a aprendizagem colaborativa. A colaboração de vários usuários que, mesmo separados fisicamente pela distância, conseguem comunicar ideias ou explorar as informações de forma colaborativa, simultaneamente, através de computadores ligados em rede. (LU, 2010).

Outra contribuição do artefato está relacionada aos ambientes modelados no MDV3D para a realização da capacitação. O *hall* de entrada do Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual promoveu a questão da convivência no ambiente digital virtual como um ponto favorável para o Intercâmbio; pois, funcionou como um local de referência para os avatares (alunos) antes de iniciar as atividades de reunião em grupo nas respectivas salas. Neste local, em várias situações, por exemplo, foi possível perceber o entrosamento entre os alunos, diálogos informais e descontraídos, sensações, emoções, posturas e personalidades.

Segundo Schlemmer e Backes (2008), o *Second Life* pode ser utilizado como um grande simulador social, que possibilita criar uma rede social, onde as relações se constituem por meio do "viver", configurando uma nova forma de convivência que se relaciona à

virtualidade, a qual denomina-se Convivência Digital Virtual – CDV, o que leva a afirmar que uma Vida acontece na virtualidade real.

Apesar do método de capacitação contribuir com o desenvolvimento da competência intercultural, após a sua aplicação, são consideradas algumas limitações, conforme descrição a seguir.

A capacitação foi realizada no âmbito internacional, com alunos portugueses e brasileiros, divididos em 14 grupos de trabalho, e que necessitavam agendar as reuniões em grupo para realizar as tarefas de desenvolvimento do artigo científico. Uma das dificuldades enfrentadas foi agendamento dessas reuniões em função do fuso-horário entre os países; inicialmente, a diferença era de +3h Portugal, depois com a entrada do horário de verão passou a ser +4h Portugal.

Devido a isso, como a maioria dos alunos brasileiros trabalhavam, eles organizavam as reuniões para acontecer no horário de almoço (no período entre meio-dia e 13h30); sendo que para os alunos portugueses, neste mesmo intervalo, recém havia finalizado o horário das aulas ou já era final de tarde em Portugal. A grande maioria dos alunos portugueses apenas estudavam; mas, os alunos que trabalhavam, considerando a diferença de tempo no fuso-horário, nem todos podiam estar presentes nas reuniões agendadas para o trabalho em grupo no ambiente digital virtual. A pesquisadora entende que esse aspecto limitou a frequência dos participantes. Então, sugere-se que no início das atividades os alunos de cada grupo já estabeleçam um calendário para as reuniões; conciliando datas e horários em que todos possam estar presentes.

Outra limitação do método de capacitação é referente ao aspecto tecnológico que, em alguns momentos, não permitiu usar os recursos oferecidos pelo ambiente digital virtual, como por exemplo, o recurso de voz (*voice*); pois, nas duas primeiras semanas de atividades do intercâmbio o *Second Life* estava passando por atualizações no sistema que o deixaram com esse recurso desabilitado. Assim, a maioria das reuniões foram realizadas por *chat*. Além disso, quando os alunos portugueses usavam os computadores do laboratório do ISEG, por motivos de limitações internas em determinado período, tal recurso também estava desabilitado; e, quando eles utilizavam seus computadores pessoais alguns não tinham microfone. Outro detalhe a destacar é que o uso de computadores com placas de vídeo potentes seria importante para que o participante pudesse visualizar todos os detalhes e objetos do ambiente. O ideal, portanto, seria que os participantes utilizassem computadores com configuração adequada para o funcionamento de *softwares* gráficos.

Ainda quanto à limitação dos aspectos tecnológicos a qualidade e a velocidade de conexão da *internet* utilizada para acessar o *Second Life* dificultou a exploração total dos recursos criados e disponibilizados em cada sala, para serem utilizados durante as reuniões, como o acesso direto a *internet* e *e-mail*, às atas de reuniões via *GoogleDocs* dentro do sistema e às telas de acesso aos murais e ao *Skype*.

Cabe comentar que a interação entre os alunos portugueses e os facilitadores brasileiros fora das reuniões em grupo ocorreu por *e-mail*; o que caracteriza que o uso do *Second Life* necessita de ferramentas complementares para o desempenho das atividades.

Outra limitação tecnológica foi o número limitado de computadores com acesso ao *Second Life* e as restrições na rede interna do laboratório de informática do ISEG; pois, alguns alunos acessavam o *software* apenas na Universidade em decorrência do horários das reuniões; assim, nem todos os integrantes do grupo podiam se conectar com seus respectivos avatares e ficam acompanhando as atividades juntamente com o(s) colega(s).

Outro aspecto limitante identificado é a necessidade de aumentar a carga horária no treinamento de uso do ambiente digital virtual; pois , o *Second Life* tem algumas particularidades e há recursos que apenas com a prática desses é que se tem percepção do quanto a tecnologia é imersiva. Além disso, aumentar o número de reuniões de trabalho entre os participantes.

Considerando ainda o método de capacitação, percebeu-se que os momentos mais interessantes de interação se deram nos intervalos, nos momentos de esperas, no *hall* de entrada do Prédio do Intercâmbio e que as reuniões de trabalho em grupo não favorecem tanto o convívio entre os participantes. Desta forma, sugere-se que o método deveria ter contemplado mais momentos informais entre os participantes.

5.4 AS PROPOSIÇÕES DA PESQUISA

A seguir, conforme descrição, são discutidas as proposições da pesquisa.

- **PROPOSIÇÃO 1**: O uso de MDV3D possibilita o desenvolvimento da competência intercultural no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu* ao permitir interações entre pessoas de

diferentes culturas em situações reais de trabalho, nas quais tal competência pode ser desenvolvida.

A proposição se confirmou, pois neste ambiente foi possível abranger mais do que interação entre pessoas de diferentes culturas com o método de capacitação e houve evidências de oportunidades de desenvolvimento da competência intercultural. O que foi realizado entre os alunos portugueses e brasileiros participantes do método de capacitação foi real e percebido como tal, visto que os alunos cumpriram as atividades propostas e houve comprometimento dos envolvidos. Diante disso, os MDV3D constituem um ambiente real de desenvolvimento da competência intercultural.

- **PROPOSIÇÃO 2**: O uso de MDV3D possibilita o desenvolvimento da competência intercultural no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu* ao permitir a simulação de situações reais de intercâmbio entre pessoas de diferentes culturas que não seriam possíveis na modalidade de educação presencial física ou na modalidade de educação a distância, em outras plataformas (em geral baseadas em texto), como, por exemplo, o uso do recurso de teletransporte para encontros com pessoas de diferentes nacionalidades e geograficamente distantes, visitas a instituições educacionais e empresas internacionais e visitas a outros países e pontos turísticos, dentro do ambiente digital virtual.

A proposição se confirma parcialmente, pois percebeu-se que foi possível abranger mais do que simulação; ocorreu a interação real de intercâmbio entre pessoas de diferentes culturas e as atividades foram percebidas como reais e semelhantes ao que aconteceriam no plano físico.

No entanto, no que se refere à interação entre pessoas de diferentes culturas que não seriam possíveis na modalidade de educação presencial, essa proposição não se confirma, pois o que foi desenvolvido para essa atividade poderia ser realizado na modalidade presencial física, considerando a disponibilidade de recursos como, por exemplo, dinheiro, tempo, acomodações físicas, etc., com exceção ao recurso de teletransporte. Em relação a possibilidade de interações entre pessoas de diferentes culturas que não seriam possíveis na modalidade de educação a distância, em outras plataformas (em geral baseadas em texto), percebeu-se em parte a confirmação da proposição, visto que os MDV3D mostrou-se complementar a outros recursos utilizados na educação a distância, tendo como diferencial as suas *affordances*. Porém, cabe observar que não se pode afirmar categoricamente que não seriam possíveis com outros recursos e/ou tecnologias de educação a distância.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente capítulo tem por objetivo apresentar as considerações finais desta pesquisa, organizado pelas principais contribuições do estudo, limitações e sugestões de estudos futuros.

6.1 PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES DO ESTUDO

Diante dos objetivos estabelecidos e do contexto pesquisado são consideradas contribuições de ordem teórica, metodológica e prática para o estudo.

6.1.1 Contribuições de ordem teórica

Como contribuição de ordem teórica do estudo, destaca-se a construção de um referencial teórico envolvendo as principais questões relacionadas aos temas de competências individuais; competência intercultural e seus atributos; e, MDV3D.

Outra contribuição teórica foi a apresentação de uma definição própria referente ao conceito de competência intercultural pela pesquisadora, com base em autores da temática em estudo. Além dessas, destaca-se ainda como contribuição teórica a elaboração de um instrumento de avaliação dos atributos da competência cultural baseado nos estudos de Deardorff (2011) e Gomes (2012).

Esse trabalho também contribuiu teoricamente para estudos relacionados ao contexto da educação global, no qual o contato entre pessoas de diferentes regiões ou países é crescente, existindo a necessidade do desenvolvimento da competência intercultual dos alunos; além disso, aliou o uso de tecnologias virtuais educacionais para o desenvolvimento desta competência.

6.1.2 Contribuições de ordem metodológica

Quanto à contribuição de ordem metodológica, destaca-se o uso do método de pesquisa *Design Research* para contextos de estudos tecnológicos e educacionais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*.

Ao empregar a *Design Research*, percebeu-se o seu potencial por ser fundamentada tanto na teoria quanto no contexto real de estudo, procurando solucionar problemas reais, através de uma sequência de etapas pré-estabelecidas. Esta metodologia é integradora, flexível e permite intervenções, mudanças e melhorias ao longo do processo de construção do artefato, bem como a sua avaliação.

6.1.3 Contribuições de ordem prática

A contribuição de ordem prática referente ao método está associada a criação de um artefato, que consistiu em um método de capacitação para o desenvolvimento da competência intercultural, com o uso do MDV3D *Second Life*, no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*. O artefato (método) desenvolvido compreendeu os seguintes elementos: a) Instrumentos de diagnóstico; b) Ambientes modelados no MDV3D *Second Life* para a realização da capacitação; c) Treinamentos para uso do MDV3D *Second Life*; d) Atividades de intercâmbio (Encontro geral de abertura do intercâmbio, Reuniões em grupo, Palestra e Encontro geral de encerramento das atividades do intercâmbio); e, e) Avaliação Final.

Outra contribuição de ordem prática é a criação de ambientes modelados no ambiente digital virtual que permitam a interação entre os participantes das atividades como, por exemplo, nesta experiência, o *hall* de entrada do Prédio do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual, que foi usado como um espaço de convivência entre os alunos, conforme já descrito.

Um outro ponto de contribuição de ordem prática se refere aos futuros pesquisadores ou educadores que tenham interesse em empregar os recursos dessa tecnologia em atividades educacionais para o desenvolvimento de competência intercultural. A seguir, destacam-se as principais observações a considerar:

- Para que ocorra o desenvolvimento da competência há a necessidade de um contexto e da ação do indivíduo.
- O contexto deve ser considerado no momento da escolha do sujeitos de pesquisa para evitar desistências de participação e a experiência ficar em parte comprometida. Observa-se que o grande número de alunos participantes dessa pesquisa se deveu ao fato de que as atividades desenvolvidas faziam parte do processo de avaliação das disciplinas envolvidas.
- Ocorre a necessidade de treinamento prévio quanto ao uso do ambiente digital virtual e de seus recursos disponíveis.
- Ser consciente das limitações dos recursos tecnológicos e da limitação de velocidade e acesso à conexão de *internet*, que podem prejudicar o funcionamento de determinados recursos e performance dos avatares.
- Caso venham a trabalhar no ambiente digital virtual com pessoas de culturas distintas e tenham que empregar mais de um idioma, o ideal é estar preparado com conhecimentos das especificidades dessa cultura e do idioma para que o processo de interação e comunicação seja satisfatório.

6.2 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Inicialmente, uma das limitações observadas é a complexidade do método da *Design Research*, que consiste no desenvolvimento de várias etapas do processo. As etapas iniciais de *Conscientização do Problema* e *Sugestões* que demandam, respectivamente, várias atividades prévias do processo de investigação do problema e propostas e sugestões de artefatos. Estas etapas demandam muito tempo, o que é outro fator limitante em atividades de pesquisa.

Ainda em relação ao tempo, percebeu-se que houve pouco tempo para as atividades de reuniões em grupo no *Second Life*; visto que é através da convivência e das interações entre as pessoas, as situações e os contextos que ocorrem o desenvolvimento da competência intercultural.

Acredita-se que um outro fator limitante do estudo, quanto à insatisfação dos alunos portugueses em relação aos aluno brasileiros, em relação ao uso do MDV3D *Second Life* para

um Intercâmbio Digital Virtual, se deveu ao fato de que a pesquisadora estava mais próxima fisicamente dos brasileiros.

Entende-se que esta proximidade física e de contato pessoal poderia, de certa forma, ter influenciado a uma percepção mais satisfatória da experiência vivenciada virtualmente por parte dos alunos brasileiros; visto que questionamentos, dúvidas, funcionalidades, curiosidades, etc. tanto do método quanto da tecnologia em si eram realizados com mais frequência pelos brasileiros.

6.3 SUGESTÕES DE ESTUDOS FUTUROS

A pesquisa teve como propósito, em caráter exploratório, um estudo para identificar se, e de que modo, os MDV3D podem ser utilizados como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais no Ensino de Pós-graduação *stricto sensu*. Essa pesquisa, especificamente, teve a participação de alunos portugueses, do ISEG, e de alunos brasileiros, da UNISINOS, que, através de um método de capacitação, com atividades pré-definidas, as colocaram em prática, visando o desenvolvimento de tais competências.

Diante do contexto referenciado, para estudos futuros apresentam-se as seguintes sugestões :

- Avançar e aprofundar na construção de um referencial teórico que envolva o contexto da educação global e o desenvolvimento da competência intercultural.
- Ter como participantes da experiência de Intercâmbio Digital Virtual pessoas de cursos de graduação ou Pós-graduação similares ou afins, para o compartilhamento de conhecimentos e desenvolvimento da competência intercultural, com o objetivo de produzir trabalhos científicos conjuntamente e não ficarem apenas nos papéis de aluno e facilitador.
- Aplicar o método de capacitação com alunos de duas ou mais Instituições Educacionais com culturas bem distintas e que os participantes tivessem o domínio ou conhecimento suficiente para comunicação em outro idioma, por exemplo, o inglês.

- Integrar ao método de capacitação a possibilidade de explorar efetivamente, outras Ilhas do ambiente digital virtual, com atividades pré-programadas, como parte do processo de integração entre os participantes.
- Aplicar o método de capacitação, com as devidas adaptações, com alunos da graduação em Comércio Exterior como, por exemplo, para realizar ações reais como palestras e práticas de negociações internacionais com o uso MDV3D *Second Life*, visando o desenvolvimento da competência intercultural.

Apresentam-se, a seguir, as referências bibliográficas utilizadas neste estudo.

REFERÊNCIAS

ANDREAS, K.; TSIATSOS, T.; TERZIDOU, T.; POMPORTSIS, A. Fostering collaborative learning in *Second Life*: metaphors and affordances. *Computers & Education*, v. 55, p. 603-615, 2010.

AYDOGAN, H.; KARAKAS, E.; ARAS, F.; OZUDOGRU, F. 3D virtual classroom environment for teaching renewable energy production and substation equipment. *International Journal of Electrical Engineering Education*, v. 48, n. 3, p. 294-306, 2011.

BACKES, L. A cultura emergente na convivência em MDV3D. *Conjectura*, v. 15, n. 2, 2010.

BAKER, S. C.; WENTZ, R. K.; WOODS, M. M. Using virtual worlds in education: Second Life as an educational tool. *Teaching of Psychology*, v. 36, p. 59-64, 2009.BECERRA, E. P.; STUTTS, M. A., Ugly duckling by day, super model by night: the influence of body image on the use of virtual worlds. *Journal of Virtual Worlds Research*, v.1, n. 2, 2008.

BECKER, F. *Educação e construção do conhecimento*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

BENNETT, M. J. Becoming interculturally competent. In: WURZEL, J. S. (Ed.) *Toward multiculturalism:* a reader in multicultural education. Newton, MA: Intercultural Resource Corporation, 2004.

BITENCOURT, Cláudia. *Gestão contemporânea de pessoas*: novas práticas, conceitos tradicionais. Porto Alegre: Bookman, 2004.

BITENCOURT, C. *A gestão de competências gerenciais*: a contribuição da aprendizagem organizacional. 2001. 319 f. Tese (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, 2001.

BLESSINGER, P.; KOVBASYUK, O. Higher education needs to build global learning communities. *Guardian Professional*, 2012. Disponível em: < http://www.guardian.co.uk/higher-education-network/blog/2012/may/23/global-virtual-learning-environments>. Acesso em: 09 jun. 2012.

BOTERF, G. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed, 2003.

BAINBRIDGE, W. S. The scientific research potential of virtual worlds. *Science*, v. 317, n. 5.837, p. 472-476, jul. 2007.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Persona, 1995.

BURGESS, M. L.; CAVERLY, D. C. Techtalk: Second Life and developmental education. *Journal of Developmental Education*, v. 32, n. 3, p. 41-42, 2009.

BURGESS, M. L.; SLATE, J. R.; ROJAS-LEBOUEF, A., LAPRAIRIE K. Teaching and learning in *Second Life*: Using the community of inquiry (CoI) model to support online instruction with graduate students in instructional technology. *Internet and Higher Education*, v. 13, p. 84-88, 2010.

BYRAM, M. Assessing intercultural competence in language teaching. *Sprogforum*, v. 6, n. 18, p. 8-13, 2000.

CASTRONOVA, E. *Synthetic worlds*. Chicago: The University of Chicago, 2005.

COLLINS**,** C. M. Looking to the future: higher education in the metaverse. *Educause Review***,** v. 43, n. 5, 2008.

CORDER, D.; U, A. Integrating *Second Life* to enhance global intercultural collaboration projects. *ACM Inroads*, v. 1, n. 3, p. 43-50, 2010.

DAVIS, N.; CHO, M. O. Intercultural competence for future leaders of educational technology and its evaluation. *Interactive Educational Multimedia*, n. 10, p. 1-22, 2005.

DAVIS, N.; CHO, M. O.; HAGENSON, L. Editorial: Intercultural competence and the role of technology in teacher education. *Contemporary Issues in Technology and Teacher Education*, v. 4, n. 4, p. 384-394, 2005.

DAVIS, A.; MURPHY, J.; OWENS, D.; KHAZANCHI, D.; ZIGURS, I. Avatars, people, and virtual worlds*:* foundations for research in metaverses. *Journal of the Association for Information Systems*. v. 10, n. 2, p. 90-117, 2009.

DEARDORFF, D. *The identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization at institutions of higher education in the United States*. Unpublished doctoral dissertation, North Carolina State University, Raleigh, N. C., 2004.

DEARDORFF, D. Identification and assessment of intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, v. 10 n. 3, p. 241-266, 2006.

DEARDORFF, D. *Intercultural Competente: a definition, model and implications for education abroad.* In: SAVICKI, V. (Org.). Developing intercultural competence and transformation: theory, research, and application in international education. USA: Stylus Publishing, 2008. p. 32-52.

DEARDORFF, D. *Implementing intercultural competence assessment*. In: DEARDORFF, D. (Org.). The SAGE handbook of intercultural competence. USA: SAGE Publications, p. 477-491, 2009.

DEARDORFF, D. *Internationalizing our campus*: exploring intercultural competence with global citizenship. 2011. Disponível em: <http://www.dpi.state.nc.us/docs/academicservices/conference/presentations/intercultural.pdf >. Acesso em: 05 abr. 2012.

DEJAEGHERE, J. G.; CAO, Yi. Developing U.S. teachers' intercultural competence: Does professional development matter?. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 33, n. 5, p. 437-447, 2009.

DEKKER, D.; RUTTE, C.; VAN DEN BERG, P. Cultural differences in the perception of critical interaction behaviors in global virtual teams. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 32, p. 441–452, 2008.

DIEHL, W. C., PRINS, E. Unintended outcomes in *Second Life*: intercultural literacy and cultural identity in a virtual world. *Language and Intercultural Communication*, v. 8, n. 2, p. 101-118, 2008.

DUTRA et al. Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações. *RAC*, v. 4, n. 1, p. 161-176, 2000.

DUTRA, J. *Competências:* conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna. São Paulo: Atlas, 2007.

FANTINI, A. A central concern: developing intercultural competence. In: About our institution, edited by Alvino E. Fantini, 25-42. *SIT Occasional Papers Series*. Brattleboro, VT: The School for International Training, 2000.

FANTINI, A. *Exploring and assessing intercultural competence*. Brattleboro, VT: Federation of the Experiment in International Living, 2006.

FANTINI, A. Assessing intercultural competence: issues and tools. In: DEARDORFF, D. K. (Org.). *The SAGE handbook of intercultural competence*. USA: SAGE Publications, p. 456-476, 2009.

FISCHER, T. M. D.; GONDIN, S. M. G.; PEREIRA, M. E.; RODRIGUES, G. K. M.; CRAIDE, A.; PINHEIRO, L. L. Competências na gestão intercultural: desafios para a aprendizagem e 1ualificação. In*:* ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, XXXIII, São Paulo, 2009. *Anais*..., ANPAD, p. 1-16, 2009.

FLANAGAN, J. C. A técnica do incidente crítico. *Arquivos brasileiros de psicologia aplicada*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 2, p. 99-141, 1973. Disponível em: <http://www.uff.br/ppgci/editais/incidente%20critico.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2012.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. *RAC*, Rio de Janeiro, ed. especial, p. 183-196, 2001.

FRANCIS, B.; JEAN-FRANÇOISA, B. Teaching french as a second language to chinese students: instructional staff adaptation and intercultural competence development. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 34, n. 6, p. 561-570, 2010.

FRITZ, W.; MOLLENBERG, A.; CHEN, G; Measuring intercultural sensitivity in different cultural context. *Biannual Meeting of the International Association for Intercultural Communication Studies*. Hong Kong, 2001.

FROSCHAUER et al. Design and evaluation of a serious game for immersive cultural training. *Proceedings of the International Conference on Virtual Systems and Multimedia* (VSMM 2010), Seoul, South Korea, 2010.

FROSCHAUER et al. Designing socio-cultural learning games – challenges and lessons learned. *International Conference on Information Society* (i-Society 2011), London, UK, p. 71-76, 2011.

GERTSEN, M. C. Intercultural competence and expatriates. *The International Journal of Human Resource Management*, v. 1, n. 3, p. 341-362, 1990.

GIRVAN, C.; SAVAGE, T. Identifying an appropriate pedagogy for virtual worlds: a communal constructivism case study. *Computers & Education*, v. 55, p. 342-349, 2010.

GOMES, A. C. B. *O desenvolvimento da competência de trabalho em equipe em ambientes virtuais com o uso de metaverso*. Dissertação (Mestrado em Administração) – PPGAdm., Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo, 2012.

GRID SURVEY. *Second Life Grid Survey*. Disponível em: <http://gridsurvey.com/>. Acesso em: 10 jul. 2012.

HAMMOND, M. What is an affordance and can it help us understand the use of ICT in education? *Education and Information Technologies*, v. 15, p. 205-217, 2010.

HAYCOCK, H.; KEMP, J. W. Immersive learning environments in parallel universes: learning through *Second Life*. *School Libraries Worldwide*, v. 14, n. 2, p. 89-97, 2008.

HEYWARD, M. From international to intercultural: redefining the international school for a globalized world. *Journal of Research in International Education*, v. 1, n.1, p. 9-32, 2002.

HEVNER, A. et al. Design science in information systems research. *Eller College of Business and Public Administration***,** Tucson, p. 75-105, 2004.

HUNTER, W. Got global competence. *International Educator*, p. 6-12, 2004.

HUNTER et al. What does it mean to be globally competent? *Journal of Studies in International Education*, v. 10, n. 3, p. 267-285, 2006.

JAVIDAN, M.; HOUSE, R. J. Cultural acumen for the global manger: lesson from Project GLOBE. *Organizational Dynamics*, v. 29, n. 4, p. 280-305, 2001.

JARMON et al. Virtual world teaching, experiential learning, and assessment: an interdisciplinary communication course in *Second Life*. *Computers & Education*, v. 53, n. 1, p. 169–182, 2009.

JENNINGS, N.; COLLINS, C. Virtual or Virtually U: educational institutions in *Second Life*. *Internacional Journal of Science*, v. 2, n. 3, p. 179-185, 2007.

KOESTER, J.; OLEBE, M. The behavioral assessment scale for intercultural communication effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 12, p. 233-246, 1988.

LÉVY, P. *Cibercultura*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

LU, L. F. Demystifying three-dimensional virtual worlds for art education. *International Journal of Education through Art*, v. 6, n. 3, p. 279–292, 2010.

MAIA, C.; MATTAR, J. *ABC da EaD*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MANSON, N. J. Is operations research really research?. *Operations Research Society of South Africa*, v. 22, n. 2, p. 155–180, 2006.

MORON, M. A. M. Concepção, desenvolvimento e validação de instrumentos de coleta de dados para estudar a percepção do processo decisório e as diferenças culturais. Dissertação (Mestrado em Administração) – PPGA, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 1998.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - OCDE. *The Definition and Selection of Key Competences*. 2005. Disponível em: <http://www.oecd.org/pisa/35070367.pdf>. Acesso em: 06 jun. 2012.

OWEN, C. Design research: building de knowledge base. *Journal of the Japanese Society of the Sciences Design*, v. 5, n. 2, p. 35-46, 1997

PAIGE, M.; GOODE, M. Cultural mentoring: international education professionals and the development of intercultural competence. In: DEARDORFF, D. K. (Org.). *The SAGE handbook of intercultural competence*. USA: SAGE Publications, p. 333-349, 2009.

PERRENOUD, P. *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999

PRASOLOVA-FØRLAND, E. Analyzing place metaphors in 3D educational collaborative virtual environments. *Computers in Human Behavior*, v. 24, p. 185–204, 2008.

RODRIGUES, G. K. M.; PINHEIRO, L. L. A competência intercultural em ações de responsabilidade social empresarial: uma reflexão teórica sobre desafios de gestores expatriados. *In:* ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, XXXIV, Rio de Janeiro, 2010. *Anais*..., ANPAD, p. 1-11, 2010.

RUAS, R. Gestão por competências: uma contribuição à estratégia das organizações. In: RUAS, R.; ANTONELLO, C.; BOFF, L. (Org.). *Os novos horizontes da gestão*: aprendizagem organizacional e competências. Porto Alegre: Bookman, 2005.

RUBEM, B.; KEALEY, D. Behavioral assessment of communication competency and the prediction of cross-cultural adaptation. *International Journal of Intercultural Relations*, v. 3, p. 15-47, 1979.

SACCOL, A. Z. ; FREITAS, A. S. ; MACHADO, L. ; GRAZIOLA JR., P. ; FREITAS JR., J. C. ; SCHLEMMER, E. . The use of virtual worlds in management education: a research of current practices in *Second Life*. In: *2012 Annual Meeting of the Academy of Management: The Informal Economy*, 2012, Boston - Massachusetts. 2012 Annual Meeting of the Academy of Management: The Informal Economy, v. 1. p. 1-29, 2012.

SANDBERG, J. Understanding Human Competence at Work: an interpretative approach. *Academy of Management Journal*, v. 43, n. 1, p. 9-25, 2000.

SCHLEMMER, E.; BACKES, L. Metaversos: novos espaços para construção do conhecimento. *Revista Diálogo Educacional*, Curitiba, v. 8, n. 24, p. 519-532, 2008.

SCHLEMMER, E.; TREIN, D.; OLIVEIRA, C. *Metaverso*: a telepresença em mundos digitais virtuais 3D por meio do uso de avatares . *XIX Simpósio Brasileiro de Informática na Educação* (SBIE), 2008.

SCHULTZE, U.; ORLIKOWSKI, W. J. Virtual Worlds: A Performative Perspective On Globally Distributed, Immersive Work. *Information Systems Research*, p. 1–12, 2010.

SECOND LIFE – *Site* Oficial do Mundo Virtual *Second Life*. Disponível em : <http://www.secondlife.com>. Acesso em: 06 jun. 2012.

SIMS, E. Reusable, lifelike virtual humans for mentoring and role-playing. *Computers & Education*, v. 49, p. 75–92, 2007.

SMART, E. J.; CASCIO, J.; PAFFENDORF, J., *Metaverse Roadmap Overview***.** 2007. Disponível em: <http://www.metaverseroadmap.org/MetaverseRoadmapOverview.pdf >. Acesso em: 02 jul. 2012

SPITZBERG, B. A model of intercultural communication competence. In: Samovar, L. A.; Porter, R. E.; McDaniel, E.R. *Intercultural Communication*: A Reader, Twelfth Edition, 2009. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=9eJqPCZk8pIC&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>. Acesso em: 09 abr. 2012

TAKEDA, H. et al. Modeling design processes. *Artificial Inteligence Magazine*, v. 11, n. 4, p. 38-45, 1990.

TROMPENAARS, F.; WOOLLIAMS, P. Research application: toward a general framework of competence for Today's Global Village. In: DEARDORFF, D. K. (Org.). *The SAGE handbook of intercultural competence*. USA: SAGE Publications, p. 438-455, 2009.

UNESCO. Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural. *Relatório Mundial da UNESCO*, p. 1-40, 2002. Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001847/184755por.pdf>. Acesso em: 04 ago. 2011.

VAISHNAVI, V.; KUECHLER, W. *Design research in information systems*. 2004. Disponível em: <http://desrist.org/design-research-in-information-systems>. Acesso em: 10 out. 2010.

WARBUTON, S. *Second Life* in higher education: assessing the potential for and the barriers to deploying virtual worlds in learning and teaching. *British Journal of Education Techology*, v. 40, n. 3, p. 414-426, 2009.

WARBUTON, S; PEREZ-GARCIA, M. 3D Design and collaboration in massively multi-uservirtual environments. In: D. Russel (Ed.). *Cases on collaboration in virtual learning environments*: process and interactions. Hershey, PA: IGI Global, 2009.

WARREN et al., Simulating scenarios for research on culture & cognition using a commercial role-play game. *Proceedings of the 2005 Winter Simulation Conference*, 2005.

YASHIMA, T. The effects of international volunteer work experiences on intercultural competence of Japanese youth. *International Journal of Intercultural Relations*. v. 34, n. 3, p. 268-282 , 2010.

ZABALA, A.; ARNAU, L. *Como aprender e ensinar competências*. Porto Alegre: Artmed, 2010.

ZANDER, L.; MOCKAITIS, A.; BUTLER, C. Leading Global Teams. *Journal of World* Business. 2012 (*article in press*).

ZARIFIAN, P. *Objetivo competência:* por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

ZIELKE et al., Serious games for immersive cultural training: Creating a Living World. *IEEE Computer Graphics and Applications*, 2009.

APÊNDICE A - INSTRUMENTO PARA CONSCIENTIZAÇÃO E ENTENDIMENTO DO PROBLEMA DE PESQUISA E AUTO-AVALIAÇÃO INICIAL DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

Parte 1 - Percepção dos Alunos sobre Competências Interculturais e seus Atributos, MDV3D e Cultura

QUESTÕES
Considere o seguinte conceito sobre competência intercultural: A competência intercultural é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quanto colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada, em um contexto intercultural (no qual ele está em contato com outra(s) cultura(s) diferente(s) da sua), permitem que ele interaja e colabore eficaz e adequadamente com os membros da(s) outra(s) cultura(s). 1. Cite alguns atributos que você considere importantes relacionados ao conceito da competência intercultural: 2. Você acredita que ocorre o desenvolvimento da competência intercultural no curso, disciplinas e demais atividades que você frequenta na Universidade? Justifique a sua opinião e cite exemplos.
3. Você imagina que a experiência de intercâmbio que iremos realizar no *Second Life* possa contribuir para o desenvolvimento de suas competências interculturais? Como? Por que? 4. Como você percebe a cultura com a qual irá conviver? (por favor alunos portugueses, respondam esta pergunta com relação à cultura brasileira, alunos brasileiros, por favor respondam essa pergunta com relação à cultura portuguesa).

Fonte: sobre Competências Interculturais (Deardorff , 2004, 2008, 2009)
sobre Mundos Virtuais / Metaverso (Schlemmer e Backes, 2008; Davis et al., 2009)

Parte 2 - Perfil e Levantamento de Experiências Interculturais Prévias dos Alunos

PERFIL E LEVANTAMENTO DE EXPERIÊNCIAS INTERCULTURAIS PRÉVIAS DOS ALUNOS

Por favor, preencha as questões abaixo:

1. Nome Completo: _____
2. Nome do Avatar: _____
3. E-mail: _____
4. Idade: _____
5. Gênero: ( ) masculino ( ) feminino

6. Universidade: ( ) ISEG ( ) UNISINOS
7. Curso:
   ( ) Mestrado em Administração
   ( ) Mestrado em Ciências Contábeis
   ( ) Mestrado em Economia
   ( ) Mestrado em Direito
   ( ) Mestrado Engenharia Civil
   ( ) Mestrado em Engenharia de Produção
   ( ) Mestrado em Marketing
   ( ) Mestrado em Sistemas de Informação

8. Qual é a sua origem?
   Cidade:_____ Estado: _____ País: _____

9. Idioma materno: _____

10. Você tem bons conhecimentos de outros idiomas além do seu idioma materno? Quais? _____
    _____

11. Você já viajou para o exterior? ( ) sim ( ) não
    Se sua resposta for sim: Você viaja com que frequência?
    ( ) semanalmente ( ) quinzenalmente ( ) mensalmente ( ) semestralmente
    ( ) anualmente ( ) em média a cada 2 anos ( ) em média a cada 5 anos
    ( ) Outra. Qual? _____

12. Você já passou mais de dois meses ininterruptos, trabalhando ou estudando, fora da sua região ou país?
    ( ) sim ( ) não

13. Você já trabalhou ou estudou com pessoas de diferentes culturas, em período superior a dois meses, dentro do seu país de origem?
    ( ) sim ( ) não

14. Alguma dessas experiências de convivência com outras culturas (dentro ou fora de seu país de origem, em período superior a dois meses) foi realizada com a cultura estrangeira envolvida no intercâmbio atual (por favor alunos portugueses, respondam esta pergunta com relação à cultura brasileira, alunos brasileiros, por favor respondam essa pergunta com relação à cultura portuguesa).
    ( ) sim ( ) não

Fonte: com base em Fantini (2007), Moron (1998) disponível em: <http://www.ea.ufrgs.br/professores/hfreitas/files/orientacao/mestrado/defesa/pdf/11_dissertacao_macadar.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2012.

Parte 3 - Auto-Avaliação Inicial dos Atributos da Competência Intercultural (CI)

Avalie em que estágio você considera que está o desenvolvimento da sua competência intercultural, a partir dos atributos abaixo mencionados, usando a seguinte escala:

(1) Competência não desenvolvida
(2) Competência em início de desenvolvimento
(3) Competência parcialmente desenvolvida
(4) Competência desenvolvida
(5) Competência em nível de excelência

ATRIBUTO	**Estágio de Desenvolvimento da Competência Intercultural**				
1. Respeito (valorização de outras culturas e da diversidade cultural)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
2. Abertura (para a aprendizagem intercultural e para as pessoas de outras culturas)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
3. Tolerância a ambigüidades (situações interculturais novas, incertas, duvidosas ou com diversos significados)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
4. Flexibilidade (no uso de estilos de comunicação e comportamentos adequados em situações interculturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
5. Curiosidade (interesse e curiosidade para aprender e conhecer novos aspectos culturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
6. Evitar julgamentos (entender as diferenças de atitudes e comportamentos das pessoas de outras culturas evitando pré-julgamentos ou pressuposições)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
7. Auto-consciência /compreensão cultural (consciência da maneira como vê o mundo devido ao seu conhecimento e vivência em situações interculturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
8. Compreender a visão de mundo de outras pessoas	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
9. Conhecimento de especificidades culturais (compreender e conhecer a cultura de outros países, incluindo contextos, papel, impacto da cultura e visões de mundo)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
10. Consciência sociolinguística (consciência do uso de outros idiomas em contextos sociais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
11. Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
12. Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
13. Empatia (capacidade de compreender e identificar-se com os sentimentos, pensamentos e experiências de uma outra pessoa)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
14. Adaptabilidade (para diferentes estilos de comunicação e comportamento em um novo ambiente cultural)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
15. Habilidades comunicacionais (comunicação adequada e eficaz em contextos interculturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Fonte: Lista de atributos com base em Deardorff (2011) disponível em: <http://www.dpi.state.nc.us/docs/academicservices/conference/presentations/intercultural.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2012 e identificação escalar adaptada de Gomes (2012).

16. Por favor, comente ou complemente sua auto-avalição sobre o desenvolvimento da competência intercultural de forma livre, por exemplo, comentando experiências interculturais passadas, o que aprendeu, o que mais lhe chama atenção quanto a esse conceito, outros elementos que associe a esse conceito, etc.

APÊNDICE B - PROPOSTA INICIAL DO PLANO DE ATIVIDADES PARA O ARTEFATO

ROTEIRO DE ATIVIDADES NO *SECOND LIFE* – O USO DE MUNDOS VIRTUAIS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

TREINAMENTO PARA O USO DO *SECOND LIFE*

Objetivo: Promover, previamente, a capacitação dos estudantes brasileiros e portugueses dentro do espaço de exploração, experimentação e configuração do Metaverso *Second Life.*

Encontro	Tópico de Estudo	Conteúdo Trabalhado
- Alunos Portugueses: 20/03 – 17h (PT) / 14h (BR) 21/03 – 17h30 (PT) / 14h30 (BR) 22/03 – 17h (PT) / 14h (BR) Ministrante: Lisiane Machado Tempo de duração: 1h30 / 2h - Alunos Brasileiros 22/03 – 19h15 (BR) Ministrante: Prof. Amarolinda Saccol Tempo de duração: 1h30 / 2h	**Treinamento de Uso Básico do *Second Life***	
	• Apresentação do *Second Life* e sua interface	• Instalação do software • Criação do avatar básico • Introdução a interface • Movimentação básica do avatar • Comunicação (chat, gestos, fala, etc.) • Edição de perfil e corpo do avatar • Configuração de roupa • Inventário • Teleporte e Lugares

1º ENCONTRO – ATIVIDADE DE ABERTURA DA CAPACITAÇÃO

Local: Auditório Intercultural

Objetivo:

- Integrar os estudantes participantes da experiência digital virtual.
- Conhecer a proposta de trabalho da atividade e funcionamento da experiência.
- Apresentar a questão da competência intercultural, o papel de cada um, sobre a gravação e entregas. Além disso, apresentar o real objetivo do Intercâmbio Intercultural no *Second Life* Unisinos x ISEG; sendo uma experiência digital virtual que integra uma dissertação. Comentar sobre o termo de consentimento livre esclarecido, para permitir a gravação, uso do material e dos dados coletados no questionário.

Metodologia / Atividades:

- Atividades online.

Competências:

- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma tecnologia digital que propicia o desenvolvimento de competências através de atividades educacionais.
- Desenvolver a competência intercultural.

Programação:

Encontro	Tópico de Estudo	Conteúdo Trabalhado
1 Data: Hora: Tempo de duração:	**Apresentação dos Participantes e da Proposta de Trabalho**	
	• Apresentação e integração dos participantes, via SL • Apresentação e funcionamento da proposta de trabalho da atividade • Apresentar o conceito de competências interculturais interculturais	• Apresentação dos estudantes e professores • Apresentação das Instituições participantes • Apresentação dos cursos de Mestrado envolvidos • Apresentação dos temas envolvidos (CRM – fidelidade, ensino a distância, mundos virtuais (metaverso) e competências interculturais

Proposta de Atividade:

Descrição do trabalho para os alunos portugueses:
Mestrado em Marketing – tema: CRM – fidelização de clientes
Trabalho – Programas de Fidelidade – Partilha de experiências no *Second Life*

- Escolher uma empresa que possua um programa de fidelidade, por exemplo: supermercado, hotel, companhia de aviação, gasolineira, loja (de perfumes, livros, brinquedos, etc.).
- Fazer um levantamento inicial sobre o programa de fidelidade desta empresa: estratégia de retenção de clientes (pontos, $, etc.), aderência ao programa, campanhas de marketing realizadas, uso de tecnologias (mobile, data mining, GIS, etc.), entre outros.
- Escrever um breve referencial teórico sobre "programas de fidelidade" (devem incluir os temas: marketing relacional e CRM).
- Recolher documentos sobre o programa de fidelidade.

Descrição do trabalho para os alunos brasileiros:
Mestrado em Administração – tema: Ensino e Aprendizagem Online
Trabalho – Tecnologias Digitais para Ensino e Aprendizagem – Uso do ambiente digital virtual *Second Life*

- Cada estudante brasileiro (ou nos casos de duplas) receberá um grupo de estudantes portugueses (a formação dos grupos consiste em quatro, cinco ou seis integrantes). Cada grupo deverá ser numerado para facilitar a identificação. No *Second Life* cada grupo, juntamente com seu respectivo facilitador, terá uma sala identificada com o número do grupo.

- Escolher um dos grupos de estudantes portugueses (cada grupo deverá ser numerado para facilitar a identificação).

Obs.: O aluno brasileiro terá a função de um "facilitador", ou seja, auxiliar e acompanhar a realização das atividades do grupo de alunos portugueses. O "facilitador" ficará responsável por colaborar virtualmente o seu respectivo grupo português, ajudando-os na organização das tarefas, lembrando o cumprimento de prazos, registrando reuniões.

- Escolher um aluno do grupo português para ser o líder deste, pois tem como objetivo o contato de referência com o facilitador.
- Após a capacitação, agendar uma reunião na Ilha Unisinos em dia e horário a combinar para apresentar a proposta do trabalho ao facilitador e receber orientações. Além disso, criar uma relação com os dados como número do grupo, nomes dos integrantes, *e-mail*, etc. e segmento escolhido.
- Os dados deverão ser enviados para o *e-mail*: lisimachado@yahoo.com.br (para, no final da experiência, enviar o questionário de avaliação das competências interculturais).
- Elaborar um relatório sobre a experiência (descrição da orientação e breve fundamentação teórica) com o objetivo de relatar o desenvolvimento das competências para a formação docente em ambientes virtuais e sua visão sobre a educação e/ou contexto cultural (que será apresentado oralmente conforme e encontros 1 e 2).

Obs.: os grupos de alunos portugueses, com seus respectivos facilitadores, serão divididos em dois grupo – TURMA 1 (com atividades no 2º encontro) e TURMA 2 (com atividades no 3º encontro).

2º ENCONTRO – atividades com a TURMA 1

Objetivo:
- Colocar os estudantes participantes da experiência digital virtual em contato com outra cultura, com o objetivo de vivenciar atividades de trabalho em grupo e técnicas metodológicas de educação online, bem como identificar os principais atributos da competência intercultural.

Metodologia / Atividades:
- Atividades online.

Competências:
- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma tecnologia digital que propicia o desenvolvimento de atividades entre grupos na modalidade online.
- Compreender e vivenciar técnicas metodológicas de educação online e o desenvolvimento de competências interculturais.

Programação:

<table>
<tr><th>Encontro</th><th>Tópico de Estudo</th><th>Conteúdo Trabalhado</th></tr>
<tr><td rowspan="4">2

Data:
Hora:
Tempo de duração:</td><td colspan="2">Atividades - Alunos Portugueses – TURMA 1</td></tr>
<tr><td>• Comentar sobre sua cultura e o relacionamento com o cliente no contexto da fidelização (CRM) no segmento estudado.</td><td>• Cultura local
• Cultura organizacional
• Relacionamento organizacional
• Competência Intercultural
• Intercâmbio digital virtual</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atividades - Alunos Brasileiros</td></tr>
<tr><td>• Comentar como foi a experiência de orientar as atividades juntamente com os estudantes portugueses.

• Relatar as principais dificuldades e os facilitadores na interação com os estudantes no ambiente digital virtual.</td><td>• Cultura de aprendizagem
• Ensino e aprendizagem em ambientes digitais virtuais
• Competências para a formação docente em ambientes digitais virtuais
• Competência Intercultural
• Intercâmbio digital virtual</td></tr>
<tr><td colspan="3">Atividade de Integração:
Levar os alunos até a Ilha do CTG Gaúcho para conhecer parte da cultura local.
Localização da ilha: http://maps.secondlife.com/secondlife/Soontir/54/205/21</td></tr>
</table>

Proposta de Atividade:

- Inicialmente, o facilitador relata a sua experiência de orientação e acompanhamento do grupo, em um tempo aproximado de 10 minutos.
- Após, em um tempo aproximado de 15 minutos, o grupo de alunos apresenta a questão da sua cultura e o relacionamento com o cliente no contexto da fidelização (CRM) no segmento estudado.

3º ENCONTRO – atividades com a TURMA 2

Objetivo:

- Colocar os estudantes participantes da experiência digital virtual em contato com outra cultura, com o objetivo de vivenciar atividades de trabalho em grupo e técnicas metodológicas de educação online, bem como identificar os principais atributos da competência intercultural.

Metodologia / Atividades:

- Atividades online.

Competências:

- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma ferramenta que propicia o desenvolvimento de atividades entre grupos na modalidade online.
- Compreender e vivenciar técnicas metodológicas de educação online e o desenvolvimento de competências interculturais.

Programação:

<table>
<tr><th>Encontro</th><th>Tópico de Estudo</th><th>Conteúdo Trabalhado</th></tr>
<tr><td rowspan="2">3

Data:
Hora:
Tempo de duração:</td><td colspan="2">Atividades - Alunos Portugueses – TURMA 2</td></tr>
<tr><td>• Comentar sobre sua cultura e o relacionamento com o cliente no contexto da fidelização (CRM) no segmento estudado.</td><td>• Cultura local
• Cultura organizacional
• Relacionamento organizacional
• Competência Intercultural
• Intercâmbio digital virtual</td></tr>
</table>

	Atividades - Alunos Brasileiros	
	• Comentar como foi a experiência de orientar as atividades juntamente com os estudantes portugueses. • Relatar as principais dificuldades e os facilitadores na interação com os estudantes no ambiente digital virtual.	• Cultura de aprendizagem • Ensino e aprendizagem em ambientes digitais virtuais • Competências para a formação docente em ambientes digitais virtuais • Competência Intercultural • Intercâmbio digital virtual
Atividade de Integração: Levar todos os alunos até a Ilha Espaço da Presidência da República de Portugal no SL para conhecer parte da cultura local. Localização da ilha: http://maps.secondlife.com/secondlife/Alma/111/105/803 Informações adicionais: http://www.presidencia.pt/diadeportugal2009/?idc=550&idi=28605 http://www.presidencia.pt/?idc=10&idi=42412 (aqui no final diz que é possível agendar visita guiada) http://accvirtual.net/index.php/projectos/52-presidencia-da-republica-portuguesa-no-second-life http://www.youtube.com/watch?v=hX8WVf53aGc		

Proposta de Atividade:
- Inicialmente, o facilitador relata a sua experiência de orientação e acompanhamento do grupo, em um tempo aproximado de 10 minutos.
- Após, em um tempo aproximado de 15 minutos, o grupo de alunos apresenta a questão da sua cultura e o relacionamento com o cliente no contexto da fidelização (CRM) no segmento estudado.

4º ENCONTRO - PALESTRA E ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES

Objetivo:
- Colocar os estudantes participantes da experiência digital virtual em contato com outra cultura, com o objetivo de vivenciar atividades de trabalho em grupo e técnicas metodológicas de educação online, bem como identificar os principais atributos da competência intercultural. Além disso, contato digital virtual com empresário ou profissional local sobre a temática de estudo.
- Atividade de *feedback*

Metodologia / Atividades:
- Atividades online.

Competências:
- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma tecnologia digital que propicia o desenvolvimento de atividades entre grupos na modalidade online.
- Compreender e vivenciar técnicas metodológicas de educação online e o desenvolvimento de competências interculturais.

Programação:

4 Data: Hora: Tempo de duração:	**Palestras e Atividade de *Feedback***
	• Palestra com empresário ou profissional brasileiro comentando a questão da fidelização de clientes e sua visão sobre a questão do mercado globalizado e interculturalidade. • Palestra com empresário ou profissional português comentando a questão da fidelização de clientes e sua visão sobre a questão do mercado globalizado e interculturalidade. • Comentários dos líderes dos grupos, facilitadores, professoras e aluna-pesquisadora sobre as lições aprendidas.

Proposta de Atividade:
- Cada empresário ou profissional com tempo aproximado de 20 minutos para proferir sua palestra.
- O líder do grupo e o facilitador tem em torno de 10 minutos para apresentar seus comentários de fechamento da atividade.
- Professoras e aluna-pesquisadora apresentam comentários de encerramento.

APÊNDICE C - PROPOSTA FINAL DO PLANO DE ATIVIDADES PARA O ARTEFATO

ROTEIRO DE ATIVIDADES NO *SECOND LIFE* – O USO DE MUNDOS VIRTUAIS PARA O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

TREINAMENTO DE USO DO *SECOND LIFE*

Objetivo: Promover, previamente, a capacitação dos alunos brasileiros e portugueses dentro do espaço de exploração, experimentação e configuração de Mundos Digitais Virtuais em 3D (MDV3D) no Metaverso *Second Life*.

Encontro	Tópico de Estudo	Conteúdo Trabalhado
- Alunos Portugueses: 20/03 – 17h (PT) / 14h (BR) 21/03 – 17h30 (PT) / 14h30 (BR) 22/03 – 17h (PT) / 14h (BR) Ministrante: Lisiane Machado Tempo de duração: 1h - Alunos Brasileiros 22/03 – 19h15 (BR) Ministrante: Prof. Amarolinda Saccol Tempo de duração: 2h45	**Treinamento de Uso Básico do *Second Life***	
	• Apresentação do *Second Life* e sua interface	• Instalação do software • Criação do avatar básico • Introdução a interface • Movimentação básica do avatar • Comunicação (chat, gestos, fala, etc.) • Edição de perfil e corpo do avatar • Configuração de roupa • Inventário • Teleporte e Lugares

1º ENCONTRO GERAL – ATIVIDADE DE ABERTURA DO INTERCÂMBIO INTERCULTURAL DIGITAL VIRTUAL ISEG x UNISINOS NO *SECOND LIFE*

Data: 16/04/2012 Horário: 12h30 (BR) / 16h30 (PT)
Local: Auditório Intercultural

Objetivo:
- Apresentar a proposta de trabalho da atividade, funcionamento da experiência, os ambientes virtuais (prédio ISEG-Unisinos com as salas de reuniões e o Auditório Intercultural) e seus recursos para as atividades.
- Apresentar o conceito de competência intercultural, o papel de cada um, sobre a gravação e entregas. Além disso, apresentar o real objetivo do Intercâmbio Intercultural no *Second Life* Unisinos x ISEG; sendo uma experiência digital virtual que integra uma dissertação. Comentar sobre o termo de consentimento livre esclarecido, para permitir a gravação, uso do material e dos dados coletados no questionário.
- Avisar sobre o preenchimento do questionário online de ínicio e fim da atividade (os links serão enviados por *e-mail* para o aluno participante).
- Colocar os alunos participantes da experiência digital virtual em contato com outra cultura, vivenciar atividades de trabalho em grupo e técnicas metodológicas de educação online para o desenvolvimento de competências interculturais.
- Integrar os participantes da experiência digital virtual.

Metodologia / Atividades:
- Atividades online.

Competências:
- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma ferramenta que propicia o desenvolvimento de competências através de atividades educacionais.
- Desenvolver competências interculturais.

Atividade:

Descrição da Atividade

- Apresentação dos participantes da experiência de Intercâmbio Intercultural Digital Virtual
  - Apresentação dos professores, da pesquisadora e da técnica do projeto
  - Apresentação das instituições participantes: ISEG e UNISINOS
  - Apresentação dos cursos de Mestrado envolvidos
  - Apresentação dos grupos de alunos portugueses ao(s) aluno(s) facilitador(es)

- Apresentação dos temas relacionados às atividades
  - Competência intercultural
  - Metaverso / Mundos Virtuais
  - CRM – fidelidade
  - Ensino a distância

- Apresentação da proposta de atividades e objetivos:

  Os alunos portugueses estão desenvolvendo um trabalho sobre CRM – fidelização de clientes, para a disciplina "Customer Relationship Management" com o seguinte roteiro:
  Trabalho – Programas de Fidelidade – Partilha de experiências no *Second Life*
  - Escolher uma empresa que possua um programa de fidelidade, por exemplo: supermercado, hotel, companhia de aviação, gasolineira, loja (de perfumes, livros, brinquedos, etc.).
  - Fazer um levantamento inicial sobre o programa de fidelidade desta empresa: estratégia de retenção de clientes (pontos, $, etc.), aderência ao programa, campanhas de marketing realizadas, uso de tecnologias (mobile, data mining, GIS, etc.), entre outros.
  - Escrever um breve referencial teórico sobre "programas de fidelidade" (devem incluir os temas: marketing relacional e CRM).
  - Realizar duas ou mais entrevistas utilizando o guião que será fornecido pela docente.
  - Recolher documentos sobre o programa de fidelidade.
  - Escrever um artigo científico, utilizando o método de estudo de caso.

  Os alunos brasileiros terão como tarefa atuar como agentes facilitadores no desenvolvimento do trabalho dos alunos portugueses.

  Trabalho – Tecnologias Digitais para Ensino e Aprendizagem – Uso do mundo digital virtual *Second Life* – Disciplina: Metodologia do Ensino Superior (MES)
  - Cada aluno brasileiro (ou nos casos de duplas) receberá um grupo de alunos portugueses (a formação dos grupos consiste em quatro, cinco ou seis integrantes). Os alunos brasileiros terão a função de agentes facilitadores do processo de desenvolvimento do trabalho dos alunos portugueses.
    Então, o aluno brasileiro terá a função de um "facilitador", ou seja, auxiliar e acompanhar a realização das atividades do grupo de alunos portugueses. O "facilitador" ficará responsável por colaborar virtualmente com o seu respectivo grupo português, ajudando-os na organização das tarefas, lembrando o cumprimento de prazos, registrando reuniões, metodologia do trabalho, etc.

  Descrição das Tarefas:
  Objetivo: - Colocar os alunos participantes da experiência digital virtual em contato com outra cultura, vivenciar atividades de trabalho em grupo e técnicas metodológicas de ensino a distância, bem como desenvolver a competência intercultural.

  - O(s) facilitador(es) e seu grupo terão que realizar pelo menos 01 encontro semanal (quatro (04) encontros ao todo no período do Intercâmbio) na Sala de Reunião, localizada no Prédio do Intercâmbio ISEG x Unisinos, no SL. Os encontros devem ter entre 40min e 1h.
  - Após o Encontro de Abertura do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual (realizado em 16/04), o **facilitador brasileiro** deve fazer o primeiro contato, por *e-mail*, com o grupo português para organizar o primeiro encontro (ver arquivo em anexo com a planilha de nomes e contatos). Obrigatório a divulgação de todos os encontros na Agenda de Uso do Prédio, localizada no *hall* de entrada da sala de convivência. No dia do primeiro encontro:
    - Escolher um aluno do grupo português para ser o líder, pois tem como objetivo o contato de referência com o facilitador no caso da impossibilidade de agenda e encontros com todos os integrantes.

- Agendar os próximos encontros a serem realizados na Sala de Reunião, em dia e horário a combinar. Após, divulgá-los na Agenda de Uso do Prédio, localizada no *Hall* de entrada da sala de convivência.
  Obs.: A agenda ficará disponível com os eventos conforme o número do grupo (= número da sala) e todos poderão ver. Porém, apenas o **facilitador** poderá editar a agenda e a divulgação é obrigatória, considerando que as atividades serão filmadas para posterior análise.
  Cada um dos encontros (semanais) terão como objetivos e atividades, respectivamente:
  - **1º Encontro:**
    - o grupo português passa a primeira versão do artigo sobre CRM-fidelização ao facilitador e fazem a discussão geral do estado atual do trabalho.
    - escolher um dos links sugeridos para visitação no ambiente digital virtual (ver lista abaixo) como parte do processo de integração.
  - **2º Encontro**: discutir a metodologia do artigo em desenvolvimento (se está bem detalhada ou não, como melhorar, sugestões, etc.)
  - **3º Encontro**: o grupo irá discutir com o(s) facilitador(es) as sugestões que farão à empresa em estudo – contributos ao programa de fidelidade.
  - **4º Encontro**: discussão sobre fechamento/conclusões e revisão do artigo.

- IMPORTANTE:
  - O facilitador é responsável pela elaboração da ata de reunião (obrigatória em todos os encontros), em formulário disponibilizado. Na sala de reunião tem uma tela específica para a edição de textos com tal recurso, e também pode ser acessada diretamente no GoogleDocs.
  Obs.: a ata é compartilhada automaticamente no GoogleDocs com os seguintes *e-mails*: lisianemachado77@gmail.com, azsaccol@gmail.com e cdpedron@gmail.com. Preencher o cabeçalho da ata o nome do(s) facilitador(es) e nome do líder do grupo, nomes dos integrantes do grupo, número do grupo, data, horário e tempo de duração do encontro.

  - Autorização para uso dos dados através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.
  - Preenchimento obrigatório do questionário online de pré-capacitação e pós-capacitação.

Bibliografia indicada sobre competência intercultural:
DEARDORFF, D. K. Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, v. 10 n. 3, p. 241-266, 2006.

Links sugeridos para visitação:
Locais de bate-papo:
- Brasil: http://secondlife.com/destination/ajuda-sl-brasil
- Rancho Pimenta: http://secondlife.com/destination/rancho-pimenta
- GNC - Nova Berlin: http://secondlife.com/destination/gnc-newberlin
- The Shelter: http://secondlife.com/destination/1278

Ilhas e territórios educacionais:
- Harvard: http://slurl.com/secondlife/Berkman/69/54/24/
- Universidade de Ohio: http://slurl.com/secondlife/ohio%20university/20/36/24/
- Capela Sistina: http://slurl.com/secondlife/vassar/165/91/24
- Ilha Genoma: http://slurl.com/secondlife/Genome/130/130/48
- Planetário Virtual: http://slurl.com/secondlife/Midnight%20City/94/76/27/

Local de início para todos os avatares: http://slurl.com/secondlife/Orientation%20Island%20Public/97/155

Arte/Literatura
- Instalação virtual de Ian Pahute: http://secondlife.com/destination/the-loneliness-of-being
- Baker Street:http://secondlife.com/destination/221b-baker-street-the-home-of-sherlock
- MiC - Museu de Roma: http://secondlife.com/destination/mic-museums-of-rome-capital

Bares/Shows
- The World's End Pub: http://secondlife.com/destination/world-s-end-pub-london-city
- The Pixel Bean Café: http://secondlife.com/destination/the-pixel-bean-coffeehouse-3
- Templemore, shows ao vivo: http://secondlife.com/destination/templemore-city

Reproduções

- Nova Iorque: http://secondlife.com/destination/the-new-yorker
- Machu Picchu:http://secondlife.com/destination/machu-picchu
- Brasil - Rio: http://secondlife.com/destination/1892

Loja Virtual de itens free
- Vida Virtual – http://maps.secondlife.com/secondlife/Avatar%20Brasil/116/134/22

2º ENCONTRO GERAL – ENCONTRO COM PALESTRANTE BRASILEIRO

Data: 14/05/2012 Horário: 12h30 (BR) / 16h30 (PT)
Local: Auditório Intercultural

Objetivo:
- Colocar os alunos participantes da experiência digital virtual em contato com a visão e o conhecimento específico de um profissional ou empresário de outra cultura sobre a temática em estudo.
- Desenvolver competências interculturais.

Metodologia / Atividades:
- Atividades online.

Competências:
- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma tecnologia digital que propicia o desenvolvimento de atividades na modalidade online.
- Compreender e vivenciar técnicas metodológicas de ensino a distância.
- Desenvolver de competências interculturais.

Atividade:

Descrição da Atividade
• Palestra com profissional, representante ou empresário brasileiro que tenha o CRM ou o programa de fidelidade implementado em sua empresa. Apresentar também a sua visão da temática em relação ao contexto globalizado. Tempo de duração: 20 a 30 minutos. Obs.: os facilitadores brasileiros serão responsáveis por convidar o palestrante. A aluna-pesquisadora fica responsável pela capacitação, se necessário. • Abertura de espaço, limitado de 10 a 15 minutos, para perguntas e interação dos alunos, facilitadores, professoras e aluna-pesquisadora sobre a palestra.

3º ENCONTRO GERAL – ENCONTRO DE ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES E FESTA DE CONFRATERNIZAÇÃO

Data: 21/05/2012 Horário: 12h30 (BR) / 16h30 (PT)
Local: Auditório Intercultural e Tenda

Objetivo:
- Colocar os alunos participantes da experiência digital virtual em contato com outra cultura, vivenciar atividades de trabalho em grupo e técnicas metodológicas de ensino a distância.
- Discutir com os participantes aspectos positivos e negativos da experiência digital virtual.
- Discutir a atuação dos facilitadores junto aos grupos de alunos portugueses.
- Desenvolver competências interculturais.
- Avisar sobre o preenchimento do questionário ao final da atividade (o link será enviado por *e-mail* para o aluno participante).

Metodologia / Atividades:
- Atividades online.

Competências:
- Compreender o funcionamento e as configurações do Mundo Digital Virtual *Second Life* de forma a experimentá-lo e vivenciá-lo como uma ferramenta que propicia o desenvolvimento de atividades na modalidade a distância.
- Compreender e vivenciar técnicas metodológicas de ensino a distância.
- Desenvolver competências interculturais.

Atividade

Descrição da Atividade
Fechamento da Atividade: **Local: Auditório Intercultural** • Neste encontro serão discutidas as experiências e aprendizagens realizadas pelos grupos e facilitadores. • O líder do grupo português, em conjunto com os demais integrantes, elabora um parecer por escrito – em torno de dois ou três parágrafos – sobre a atuação do(s) seus(s) facilitador(es). Entregar: enviar até um dia antes deste encontro para o email: lisimachado@yahoo.com.br. • Cada facilitador deve elaborar um relatório – em torno de 2 a 3 páginas - sobre a experiência no intercâmbio digital virtual, a fim de relatar sua aprendizagem, facilidades, dificuldades, percepção sobre a futura atividade de docente. Entregar em data estabelecida no cronograma da disciplina de Metodologia do Ensino Superior. • Comentários (*feedback*) professoras e aluna-pesquisadora. **Festa de Encerramento:** **Local: Tenda** • Confraternização e interação social virtual. IMPORTANTE: - Preenchimento do questionário online após a capacitação.

APÊNDICE D - FORMULÁRIO DA ATA DE REUNIÃO

Ata de Reunião

Nº do Encontro : **Data:** **Horário:** **Tempo de duração:**

Nome(s) Facilitador(es):
Nome dos integrantes do grupo:
(informar o nome dos integrantes presentes no momento)

Descrição do encontro com as atividades realizadas

APÊNDICE E - INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO APÓS A ATIVIDADE DE CAPACITAÇÃO

1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO:
Nome Completo:
Nome do Avatar:
Email:

PARTE 1 - PERCEPÇÃO DOS PARTICIPANTES SOBRE A EXPERIÊNCIA NO MUNDO DIGITAL VIRTUAL
Após o Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life*, avalie a experiência e registre sua percepção, a partir das questões abaixo, usando a escala indicada:

2. Durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de interação social entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).
Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Totalmente

3. Durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de produção de conteúdo entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).
Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Totalmente

4. Durante as atividades do Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life* ocorreram oportunidades de compartilhamento de conhecimentos entre o seu grupo de trabalho e o(s) facilitador(es).
Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Totalmente

5. Percebi a simulação ou reprodução de contextos e de situações possíveis da vida real no mundo digital virtual, no que se refere à interação com as pessoas e ambientes de outra cultura.
Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Totalmente

6. Vivenciei a imersão e sensação de presença que um ambiente 3D oferece através do uso de um avatar.
Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Totalmente

7. De maneira geral, fiquei satisfeito com o uso do mundo digital virtual *Second Life* para um Intercâmbio Virtual.
Discordo Totalmente 1 2 3 4 5 Concordo Totalmente

- Considere o seguinte conceito sobre competência intercultural:

A competência intercultural é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, quanto colocados em ação pelo indivíduo, de forma integrada, em um contexto intercultural (no qual ele está em contato com outra(s) cultura(s) diferente(s) da sua), permitem que ele interaja e colabore eficaz e adequadamente com os membros da(s) outra(s) cultura(s).

8. Você acredita que a experiência de Intercâmbio Virtual que realizamos no *Second Life* contribuiu para o desenvolvimento de suas competências interculturais? Como? Por que?

9. Na sua opinião, como a experiência realizada poderia ser aprimorada para aplicações futuras (futuros intercâmbios dentro do *Second Life*)?

PARTE 2 - ATRIBUTOS DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL – AUTO-AVALIAÇÃO

Após a experiência de Intercâmbio Intercultural Digital Virtual no *Second Life*, avalie em que estágio você considera que está o desenvolvimento da sua competência intercultural, a partir dos atributos abaixo mencionados, usando a seguinte escala:

(1) Competência não desenvolvida
(2) Competência em início de desenvolvimento
(3) Competência parcialmente desenvolvida
(4) Competência desenvolvida
(5) Competência em nível de excelência

ATRIBUTO	**Estágio de Desenvolvimento da Competência Intercultural**				
10. Respeito (valorização de outras culturas e da diversidade cultural)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
11. Abertura (para a aprendizagem intercultural e para as pessoas de outras culturas)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
12. Tolerância a ambigüidades (situações interculturais novas, incertas, duvidosas ou com diversos significados)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
13. Flexibilidade (no uso de estilos de comunicação e comportamentos adequados em situações interculturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
14. Curiosidade (interesse e curiosidade para aprender e conhecer novos aspectos culturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
15. Evitar julgamentos (entender as diferenças de atitudes e comportamentos das pessoas de outras culturas evitando pré-julgamentos ou pressuposições)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
16. Auto-consciência /compreensão cultural (consciência da maneira como vê o mundo devido ao seu conhecimento e vivência em situações interculturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
17. Compreender a visão de mundo de outras pessoas	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
18. Conhecimento de especificidades culturais (compreender e conhecer a cultura de outros países, incluindo contextos, papel, impacto da cultura e visões de mundo)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
19. Consciência sociolinguística (consciência do uso de outros idiomas em contextos sociais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
20. Habilidades para ouvir, observar e interpretar as pessoas de outras culturas e os contextos e situações	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
21. Habilidades para analisar, avaliar e relacionar-se com as pessoas de outras culturas e com os contextos e situações.	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
22. Empatia (capacidade de compreender e identificar-se com os sentimentos, pensamentos e experiências de uma outra pessoa)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
23. Adaptabilidade (para diferentes estilos de comunicação e comportamento em um novo ambiente cultural)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
24. Habilidades comunicacionais (comunicação adequada e eficaz em contextos interculturais)	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

25. Por favor, comente ou complemente sua auto-avalição sobre a experiência de Intercâmbio Virtual no *Second Life*, o que aprendeu, o que mais lhe chamou a atenção, relato de dificuldades enfrentadas, outros elementos que associe aos conceitos e práticas vivenciadas, etc.

APÊNDICE F - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS)
Programa de Pós-Graduação em Administração

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa "O uso de metaverso como ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais", vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Administração (Mestrado) da UNISINOS. O objetivo geral do estudo consiste em identificar de que modo o metaverso *Second Life* pode ser utilizado como um ambiente para o desenvolvimento de competências interculturais.

Para que possamos aplicar e avaliar essa experiência, você, ao assinar esse termo, deve concordar que os dados serão coletados por: gravação dos encontros no mundo virtual, elaboração de atas de reunião, emissão de pareceres, análise do conteúdo dos participantes da pesquisa no ambiente virtual, bem como entrevistas individuais ao final da experiência, se necessário. Além disso, se propor a responder o questionário online de início e fim da atividade proposto com o objetivo de se obter informações necessárias para a análise dos dados.

Os benefícios relacionados aos alunos brasileiros (UNISINOS), com a sua participação, são o de acompanhar e colaborar com o desenvolvimento de uma pesquisa relacionada diretamente aos temas abordados na disciplina de Metodologia do Ensino Superior, e os alunos portugueses (ISEG), aos temas abordados na disciplina de CRM – Customer Relationship Management, e, posteriormente, você poderá acessar os dados que irão relatar os resultados da pesquisa.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre seus dados pessoais.
Os dados da pesquisa serão divulgados de forma anônima, isto é, eles não irão possibilitar a sua identificação individual.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço do pesquisador principal, podendo resolver suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

A qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador ou com a instituição (UNISINOS).

Ass: _____

Lisiane Machado
Mestranda em Administração - Unisinos

Profa. Dra. Amarolinda I. C. Zanela Saccol - Orientadora
Av. Unisinos, 950, Centro de Ciências Econômicas
Bairro Cristo Rei - São Leopoldo – RS - CEP 93022-000
Fones: 3591-1100 – ramal 1566, celular 9738-8524

Declaro que entendi os objetivos, condições e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

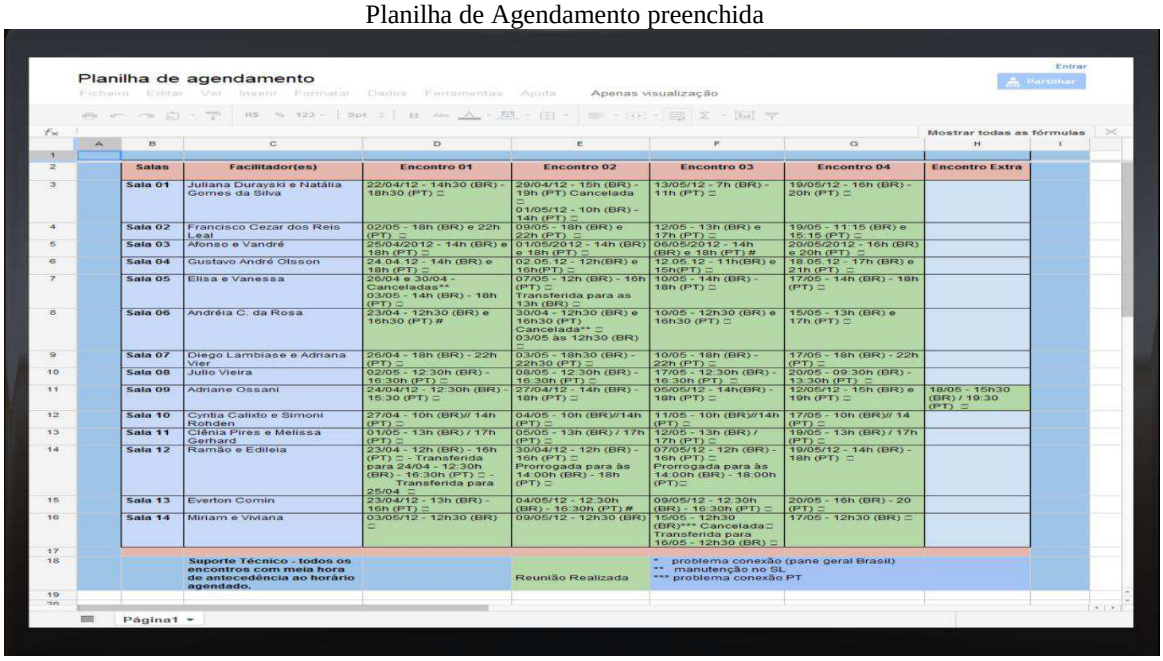
Ass: _____

Nome: _____

Local e Data: São Leopoldo/RS (BR) / Portugal (PT), _____ de _____ de 2012.

ANEXO A - PLANILHA DE AGENDAMENTO: AGENDA DE USO DO PRÉDIO INTERCÂMBIO INTERCULTURAL DIGITAL VIRTUAL ISEG - UNISINOS PARA AS REUNIÕES ENTRE OS GRUPOS PORTUGUESES E OS FACILITADORES BRASILEIROS

Planilha de Agendamento preenchida



Planilha de Agendamento

Apenas visualização

Salas	Facilitador(es)	Encontro 01	Encontro 02	Encontro 03	Encontro 04	Encontro Extra
Sala 01	Juliana Durayski e Natália Gomes da Silva	22/04/12 - 14h30 (BR) - 18h30 (PT)	29/04/12 - 15h (BR) - 19h (PT) Cancelada 01/05/12 - 10h (BR) - 14h (PT)	13/05/12 - 7h (BR) - 11h (PT)	19/05/12 - 16h (BR) - 20h (PT)	
Sala 02	Francisco Cezar dos Reis Leal	02/05 - 18h (BR) e 22h (PT)	09/05 - 18h (BR) e 22h (PT)	12/05 - 13h (BR) e 17h (PT)	19/05 - 11:15 (BR) e 15:15 (PT)	
Sala 03	Afonso e Vandré	25/04/2012 - 14h (BR) e 18h (PT)	01/05/2012 - 14h (BR) e 18h (PT)	06/05/2012 - 14h (BR) e 18h (PT) #	20/05/2012 - 16h (BR) e 20h (PT)	
Sala 04	Gustavo André Olsson	24.04.12 - 14h (BR) e 18h (PT)	02.05.12 - 12h(BR) e 16h(PT)	12.05.12 - 11h(BR) e 15h(PT)	19.05.12 - 17h (BR) e 21h (PT)	
Sala 05	Elisa e Vanessa	26/04 e 30/04 - Canceladas** 03/05 - 14h (BR) - 18h (PT)	07/05 - 12h (BR) - 16h (PT) Transferida para as 13h (BR)	10/05 - 14h (BR) - 18h (PT)	17/05 - 14h (BR) - 18h (PT)	
Sala 06	Andréia C. da Rosa	23/04 - 12h30 (BR) e 16h30 (PT) #	30/04 - 12h30 (BR) e 16h30 (PT) Cancelada** 03/05 às 12h30 (BR)	10/05 - 12h30 (BR) e 16h30 (PT)	15/05 - 13h (BR) e 17h (PT)	
Sala 07	Diego Lambiase e Adriana Vier	26/04 - 18h (BR) - 22h (PT)	03/05 - 18h30 (BR) - 22h30 (PT)	10/05 - 18h (BR) - 22h (PT)	17/05 - 18h (BR) - 22h (PT)	
Sala 08	Julio Vieira	02/05 - 12:30h (BR) - 16:30h (PT)	08/05 - 12:30h (BR) - 16:30h (PT)	17/05 - 12:30h (BR) - 16:30h (PT)	20/05 - 09:30h (BR) - 13:30h (PT)	
Sala 09	Adriane Ossani	24/04/12 - 12:30h (BR) - 15:30 (PT)	27/04/12 - 14h (BR) - 18h (PT)	05/05/12 - 14h(BR) - 18h (PT)	12/05/12 - 15h (BR) e 19h (PT)	18/05 - 15h30 (BR) / 19:30 (PT)
Sala 10	Cyntia Calixto e Simoni Rohden	27/04 - 10h (BR)// 14h (PT)	04/05 - 10h (BR)//14h (PT)	11/05 - 10h (BR)//14h (PT)	17/05 - 10h (BR)// 14 (PT)	
Sala 11	Ciênia Pires e Melissa Gerhard	01/05 - 13h (BR) / 17h (PT)	05/05 - 13h (BR) / 17h (PT)	12/05 - 13h (BR) / 17h (PT)	19/05 - 13h (BR) / 17h (PT)	
Sala 12	Ramão e Edileia	23/04 - 12h (BR) - 16h (PT) - Transferida para 24/04 - 12:30h (BR) - 16:30h (PT) - Transferida para 25/04	30/04/12 - 12h (BR) - 16h (PT) Prorrogada para às 14:00h (BR) - 18h (PT)	07/05/12 - 12h (BR) - 16h (PT) Prorrogada para às 14:00h (BR) - 18:00h (PT)	19/05/12 - 14h (BR) - 18h (PT)	
Sala 13	Everton Comin	23/04/12 - 13h (BR) - 16h (PT)	04/05/12 - 12:30h (BR) - 16:30h (PT) #	09/05/12 - 12:30h (BR) - 16:30h (PT)	20/05 - 16h (BR) - 20 (PT)	
Sala 14	Miriam e Viviana	03/05/12 - 12h30 (BR)	09/05/12 - 12h30 (BR)	15/05 - 12h30 (BR)*** Cancelada Transferida para 16/05 - 12h30 (BR)	17/05 - 12h30 (BR)	

Suporte Técnico - todos os encontros com meia hora de antecedência ao horário agendado.

Reunião Realizada

* problema conexão (pane geral Brasil)
** manutenção no SL
*** problema conexão PT

Página1

Planilha de Agendamento preenchida no Prédio do Intercâmbio Virtual, localizada no espaço de convivência

ANEXO B - REGISTROS DOS TREINAMENTOS PARA USO DO *SECOND LIFE* COM OS ALUNOS PORTUGUESES E BRASILEIROS

Treinamento com grupo de alunos portugueses
em 20/03/2012

Treinamento com grupo de alunos portugueses
em 21/03/2012

Treinamento com grupo de alunos portugueses
em 22/03/2012

Treinamento com grupo de alunos brasileiros
em 22/03/2012