

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL  
CCSO - CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
CURSO DE COMÉRCIO INTERNACIONAL**

**ARLINDO MACIEL MARTINS JUNIOR**

**A FORMAÇÃO EM COMPETÊNCIA INTERCULTURAL DO ESTUDANTE DE  
COMÉRCIO INTERNACIONAL**

**CAXIAS DO SUL  
2019**

**ARLINDO MACIEL MARTINS JUNIOR**

**A FORMAÇÃO EM COMPETÊNCIA INTERCULTURAL DO ESTUDANTE DE  
COMÉRCIO INTERNACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação  
apresentado ao curso de Comércio  
Internacional da Universidade de Caxias do  
Sul, como requisito final para a obtenção do  
grau de Bacharel em Comércio Internacional.

Orientador: Prof. Dr. Roberto Birch Gonçalves

**CAXIAS DO SUL  
2019**

## **A FORMAÇÃO EM COMPETÊNCIA INTERCULTURAL DO ESTUDANTE DE COMÉRCIO INTERNACIONAL**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação  
apresentado ao curso de Comércio  
Internacional da Universidade de Caxias do  
Sul, como requisito final para a obtenção do  
grau de Bacharel em Comércio Internacional.

**Aprovada em** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Dedico este trabalho a toda à minha família e a todos que ainda hoje tem que lutar pela educação e o conhecimento.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, à minha mãe Ercília Teixeira de Albuquerque, por perceber que a educação começa em um lar.

Agradeço à minha amiga Cleusa Warken, que me inspirou na vida acadêmica e me auxiliou por tantos anos nesse trajeto.

Agradeço aos estudantes do curso de Comércio Internacional que disponibilizaram de tempo e de suas experiências pessoais e profissionais para que esta pesquisa fosse possível.

Agradeço também à Fernanda Galina, que me forneceu suporte emocional e me auxiliou com o que esteve ao seu alcance para que essa pesquisa fosse concluída.

A todos os professores da Universidade de Caxias do Sul que fizeram parte da minha jornada acadêmica e contribuíram para meu desenvolvimento de um cidadão mais consciente de seu papel no mundo. Jamais esquecerei desses anos na universidade.

E por fim, ao meu professor orientador, Roberto Birch Gonçalves, por ter aceitado o desafio de concluir esse trabalho, o qual ele não tinha feito parte da concepção inicial, conseguiu me incentivar à conclusão do meu tema de interesse.

Muito obrigado.

*“Ninguém nasce feito,  
É experimentando-nos no mundo que nós nos fazemos .”*  
**Paulo Freire**

## RESUMO

A competitividade dos mercados em nível mundial vêm gerando um movimento na economia do Brasil. Acompanhou-se nos últimos anos, o país despontar como um dos protagonistas entre os principais players mundiais. Nesse fluxo de crescimento dos países emergentes, houve transformações nas maneiras como ocorrem as transações mundiais. Dentre essas práticas, podem ser citadas desenvolvimentos de novos mercados, rodadas de negociações, abertura de centros de distribuição até a funcionários expatriados para atuar no país em que se deseja prosperar. Para isso, é necessário que existam profissionais aptos a lidarem com as diferenças culturais, nuances de costumes, entraves relativos aos diferentes idiomas. Dentre essas habilidades de lidar com os constantes desafios, os acadêmicos denominaram tais características como Competência Intercultural. Logo, este trabalho analisa o conjunto de habilidades em suas diferentes dimensões, para aferir se estudantes do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias possuem essas competências consigo. Para tanto, buscou-se utilizar uma escala já validada em estudos anteriores e aplicá-la aos alunos em forma de pesquisa. Em termos metodológicos, utilizou-se um questionário quantitativo, de características *survey* aplicado aos alunos do Curso de Comércio Internacional que se encontram a partir do quarto semestre da graduação para verificação de competência intercultural e proficiência na língua inglesa. Conclui-se que os estudantes respondentes da pesquisa apresentam alta competência cultural e proficiência na língua inglesa considerada como proficiência profissional geral na escala ILR, embasando a ideia que o curso atende aos objetivos propostos no projeto pedagógico.

**Palavras-Chave:** Profissionais de Comércio Internacional; Competência Intercultural; Proficiência em Língua Inglesa; *Cross-Cultural*.

## ABSTRACT

The competitiveness of global markets has generated a movement in Brazil's economy. Accompanied in the last sixteen years, the country has emerged as one of the protagonists among the main players worldwide. In this flow of growth in emerging countries, there have been transformations in the ways that global transactions occur. These practices include the development of new markets, rounds of negotiations, the opening of distribution centers to expatriate employees to operate in the country where they wish to thrive. For this, it is necessary that there are professionals able to deal with the cultural differences, nuances of customs, obstacles related to the different languages. Among these abilities to deal with these challenges, academics have called these characteristics Intercultural Competence. "In this way, this work analyzes this set of skills in its different dimensions, to ascertain if students of the International Trade course have these competences with them. , it was sought to use a scale already validated in previous studies and to apply it to the students in the form of research. Methodologically, a quantitative questionnaire was used, with survey characteristics applied to the students of the International Trade Course that are of the fourth semester of graduation to verify intercultural competence and proficiency in the English language. It is concluded that students respondents of the research have high cultural competence and English proficiency considered general professional proficiency, supporting the idea that the course meets the objectives proposed in the project manager logical.

**Key-words:** International Business Professionals; Intercultural Competence; Proficiency in English; Cross-Cultural.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mudança na Composição da Força de Trabalho nos Países Industrializados 1900 - 1990 .....	17
Figura 2 – Três Dimensões de Singularidade na Programação Mental .....	23
Figura 3 – Guia para determinar os Níveis de Sensibilidade Cultural no ICCS .....	31

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - A Economia em Transformação .....	17
Tabela 2 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre dimensão de Integração Cultural	48
Tabela 3 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre dimensão Comportamental .....	48
Tabela 4 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre Interação Intelectual .....	49
Tabela 5 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre a dimensão de Atitude para com os Outros .....	49
Tabela 6 - Pontuação média dos alunos sobre as questões sobre a dimensão de Empatia .....	50
Tabela 7 - Resultados do questionário sobre proficiência em língua inglesa segundo a Escala ILR.....	51

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	13
1.2 OBJETIVO GERAL.....	14
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	14
1.4 JUSTIFICATIVA.....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1 A EVOLUÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO.....	16
2.2 O NOVO AMBIENTE E O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL .....	18
2.3 PERFIL DO PROFISSIONAL BRASILEIRO .....	19
<b>2.3.1 As Mudanças Internacionais Nas Relações De Trabalho .....</b>	<b>19</b>
2.4 COMPETÊNCIA INTERCULTURAL.....	20
2.5 IDENTIDADE CULTURAL .....	23
2.6 COMPETÊNCIA INTERCULTURAL E INTELIGÊNCIA INTERCULTURAL .....	24
<b>2.6.1 Linguagem e Pensamento na Comunicação Intercultural.....</b>	<b>25</b>
<b>2.6.2 Valores Culturais.....</b>	<b>25</b>
<b>2.6.3 Conceito de Comunicação Intercultural .....</b>	<b>26</b>
<b>2.6.4 Lidando com as diferenças.....</b>	<b>26</b>
<b>2.6.5 Dimensões da Competência Intercultural .....</b>	<b>26</b>
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>29</b>
3.1 ESTUDO DO QUESTIONÁRIO.....	29
<b>3.1.1 Proficiência na Língua Inglesa .....</b>	<b>32</b>
3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO .....	45
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	46
3.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS .....	46

<b>4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES .....	47
4.2 AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL SEGUNDO A ESCALA ICCS	
47	
<b>4.2.1 Avaliação da Dimensão da Integração Cultural.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2.2 Avaliação da Dimensão Comportamental.....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.3 Avaliação da Dimensão de Interação Intelectual.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.4 Avaliação da Dimensão de Atitude para com os Outros.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.4 Avaliação da Dimensão de Empatia .....</b>	<b>50</b>
4.2 AVALIAÇÃO DA PROFICIÊNCIA NA LÍNGUA INGLESA.....	50
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>52</b>
5.1 LIMITAÇÕES .....	53
5.2 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	54
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO A.....</b>	<b>59</b>
<b>ANEXO B.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO C.....</b>	<b>65</b>

# 1 INTRODUÇÃO

O crescimento dos acordos multilaterais e a velocidade em que informações são trocadas, independentemente de localizações geográficas, trouxeram como consequência mudanças comportamentais.

A maior parte da população mundial tem acesso à internet. As distâncias e fronteiras se mostram cada vez menos como entraves à comunicação, relações interpessoais e relacionamentos comerciais. No entanto, há de se levar em consideração que cada povo carrega consigo uma identidade, tradições e particularidades que a tecnologia pode não ser capaz de ensinar.

As habilidades comportamentais, ou também chamadas *soft skills* figuram entre os debates sobre competências que são exigidas nas corporações. Também há autores que questionam a afirmação de que conhecimentos acerca de culturas sejam considerados *soft skills* devido à extensão e a complexidade dos estudos já realizados por autores do campo da psicologia, antropologia, ou ainda dos estudos organizacionais representados por nomes como Geert Hofstede e Brooks Peterson.

Esse conjunto de habilidades comportamentais apontadas pelos autores como competência intercultural se manifesta em diferentes esferas da formação social. Pode-se desenvolver ou aprimorar a partir do contato com diferentes culturas, ou ainda no âmbito acadêmico. Sendo assim, é importante que as instituições de ensino se incumbam de fomentar experiências que amplifiquem a consciência de sua própria cultura sem menosprezar outras.

## 1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Nos últimos 20 anos, com as novas tecnologias, observou-se transformações na maneira de se comunicar e no comportamento do consumidor, e o mercado de trabalho não permaneceu estático mediante à todas essas transformações.

Estima-se que até 2020, mais da metade das profissões, da maneira como as conhecemos, irão se extinguir<sup>1</sup>. Consequência da massiva automação das indústrias, surgimento

---

<sup>1</sup> Um estudo realizado pelos pesquisadores Marina Gorbis e Devin Findler do Institute for the Future, constata que as pessoas mais valiosas serão aquelas capazes de encontrar o espaço onde a cooperação entre humanos e sistemas automatizados pode conquistar muito mais do que cada um poderia por si só. Novas habilidades serão necessárias para navegar nesse ambiente que emerge, e as pessoas terão de se tornar aprendizes adaptáveis para a vida toda. HSM (2018).

de novas tecnologias e a necessidade de perfis profissionais de cunho estratégico, e cada vez menos operacionais.

Frente a esses fatos, são esperadas do profissional deste novo ambiente, novas e mais complexas habilidades para prosperar em um mercado mais amplo, com menos barreiras, e naturalmente, mais competitivo. Diante disso, o estudo pretende responder às seguintes reflexões:

- a. Internacionalização dos mercados interferiu na maneira do profissional de comércio internacional tratar com outras culturas?
- b. Qual o nível de competência intercultural dos estudantes ingressantes no Curso de Comércio Internacional na Universidade de Caxias do Sul?
- c. A proficiência em língua inglesa é um fator importante para a competência intercultural nos estudantes de comércio internacional?
- d. O estudante de Comércio Internacional está preparado para ingressar em um mercado de trabalho internacionalizado?
- e. O projeto pedagógico do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul visa aprimorar a competência intercultural dos estudantes?

## 1.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo central deste trabalho é definir o nível de competência intercultural dos estudantes do curso de Comércio Internacional na Universidade de Caxias do Sul

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Analisar o impacto das experiências internacionais na compreensão de outras culturas;
- b. Identificar os fatores mais relevantes que levam um indivíduo a ter um maior entendimento sobre outras culturas;
- c. Examinar se o domínio de uma língua estrangeira é um fator-chave para um alto grau de competência intercultural;

## 1.4 JUSTIFICATIVA

Ao observar os últimos 20 anos de nossa história, é notável que há uma mudança drástica no modo de vida das pessoas. Transformações impulsionadas pelo surgimento de novas tecnologias, aumento significativo do número de usuários de internet móvel de alta velocidade, compartilhamento de informações facilitado e maior oferta de oportunidades para experiências internacionais (ao utilizar a expressão experiências internacionais, também se deve levar em conta os estrangeiros que chegam ao Brasil).

Dentre as várias manifestações da internacionalização, se observam estabelecimentos temáticos, que vão desde experiências gastronômicas a lojas de artigos típicos de inúmeros países. Culturas interagindo com a nossa própria cultura.

Fenômenos como esses trazem mudanças comportamentais nas famílias, nas escolas, nas universidades, na economia e naturalmente no mercado de trabalho. Há de se aceitar que o profissional que está ingressando no mercado de trabalho não tem as mesmas configurações do profissional dos anos 80 e 90, assim como as empresas não terão a mesma configuração de duas décadas atrás. Sendo assim, novos conjuntos de habilidades, além do conhecimento técnico, será requerido em um ambiente altamente dinâmico, inovador e internacionalizado.

Assumindo que a competência intercultural é uma habilidade que não é devidamente explorada no ensino regular e na academia, esse trabalho se justifica por trazer uma reflexão acerca da formação dos nossos estudantes de Comércio Internacional na Universidade de Caxias do Sul.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Atualmente, observa-se uma mudança de paradigma nas organizações, acompanhado de uma automatização que está substituindo tarefas repetitivas e rotineiras e dando lugar a novas tarefas. De acordo com Gorbis e Findler (2016), hoje está se acompanhando a transformação da natureza laboral e das carreiras no mercado de trabalho. Mediante a essas transformações, uma das habilidades requeridas elencadas para o mercado de trabalho do futuro é a competência intercultural.

A partir deste capítulo, serão abordados assuntos relacionados às mudanças no mercado de trabalho, bem como no processo de formação do perfil dos profissionais. Seguindo por uma conceptualização cronológica, explica-se como se dão os movimentos acima mencionados.

## 2.1 A EVOLUÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO

Ao longo da história, as organizações nunca permaneceram imutáveis, seja por consequência de novas tecnologias, transformação dos produtos e serviços, ou pela mudança de comportamento humano. Essas transformações têm impacto direto na vida das pessoas, na sociedade, ocasionando mudanças ainda mais rápidas no decorrer do tempo.

Durante a primeira Revolução Industrial (1780 – 1820) a Europa tornou-se o cerne das mudanças no mercado de trabalho, e a Inglaterra assumiu o posto de soberania na economia mundial. Há uma inversão entre a produção primária e a produção industrial de tal forma que os Ingleses passam a depender das importações de alimentos e matérias-primas. O período compreende o início da intensificação do comércio entre as nações. O homem era considerado apenas como um meio de produção dentro dos pilares clássicos de produção: natureza, capital e trabalho.

A rápida ascensão industrial e tecnológica, a troca da hegemonia produtiva e comercial, as vantagens e desvantagens impostas pelos países controladores e o descontentamento das nações subordinadas influenciou a deflagração de duas guerras mundiais com consequências econômicas e sociais danosas a sociedade.

Robbins (2000, p. 7), apresenta a teoria de Alvin Toffler<sup>2</sup> que afirma que a história humana poderia ser dividida em ondas. Sendo a primeira nos anos 1890, onde 90% da população mundial trabalhava com agricultura, e assim foi intitulada. O homem era considerado apenas como um meio de produção dentro dos pilares clássicos de produção: natureza, capital e trabalho.

A segunda onda, do século XIX aos anos 1960, indicada como a onda da industrialização, onde se passa a transição de sociedades agrárias para sociedades baseadas em máquinas. A terceira onda, chegada nos anos 1970, onde a sociedade é baseada na informação. Com isso a competitividade entre as empresas aumentou consideravelmente.

O modelo organizacional antigo, centralizado e burocrático não comportava mais a velocidade das mudanças no novo ambiente. A inovação era mais bem observada e as relações industriais se tornaram administração de recursos humanos. Mas ao passo que a terceira onda está eliminando cargos de baixa qualificação, está se criando oportunidades para trabalhadores especialistas e qualificados como mostra a Figura 1:

---

<sup>2</sup> Escritor e futurista norte-americano, doutorado em Letras, Leis e Ciência, conhecido pelos seus escritos sobre a revolução digital, a revolução das comunicações e a singularidade tecnológica.

Figura 1 – Mudança na Composição da Força de Trabalho nos Países Industrializados 1900 - 1990



Fonte: Robbins (p. 7, 2000)

Em face dessas transições nos paradigmas organizacionais, mudanças no comportamento da sociedade, também observa-se transformações na economia, como consequência das inovações tecnológicas, principalmente nas áreas de telecomunicação, informação e computação, que impulsionaram o surgimento, ou crescimento de alguns setores de trabalho, assim como a diminuição de outros. Robbins (p. 5, 2002), divide a economia em dois momentos distintos na história, como mostra a tabela 1.

Tabela 1 - A Economia em Transformação

<b>Velha Economia</b>	<b>A Nova Economia</b>
Fronteiras nacionais limitam a competição	As fronteiras nacionais são quase insignificantes na definição dos limites de operação de uma organização
A tecnologia reforça hierarquias rígidas e limita o acesso às informações	As mudanças tecnológicas no modo como as informações são geradas, armazenadas, utilizadas e compartilhadas as tornaram mais acessíveis.
As oportunidades de empresa se destinam aos trabalhadores industriais	As oportunidades de trabalho se destinam a trabalhadores do conhecimento

A população é relativamente homogênea	A população é caracterizada pela diversidade cultural
A empresa é alienada ao seu ambiente	A empresa aceita suas responsabilidades sociais
A economia é conduzida por grandes corporações	A economia é conduzida por empresas pequenas, empreendedoras.
Os consumidores adquirem aquilo que as empresas decidem fornecer-lhes	As necessidades do cliente conduzem os negócios

Fonte: Adaptado de Robbins (p. 5, 2000)

Em um mercado em que as mudanças acontecem em velocidade exponencial, acompanhada de transformações sociais, também impulsionadas por grupos ativistas espalhados pelo mundo, é natural que o ambiente competitivo e o trabalhador também sejam influenciados nesse contexto.

## 2.2 O NOVO AMBIENTE E O NOVO PERFIL DO PROFISSIONAL

Após a Segunda Guerra Mundial com a reorganização das sociedades e do capitalismo o fator capital humano ganha força no cenário industrial. O trabalho do economista Theodore W. Schultz<sup>3</sup> com a obra *Investment in human capital: the role of education and of research* de 1971, dá ênfase a importância do investimento em capital humano para o desenvolvimento da nação. Neto (2018, p 251) cita que,

Para a teoria do capital humano, a educação desempenha papel fundamental, porque será utilizada como instrumento auxiliar na aquisição de novos conhecimentos, habilidades e aptidões pelos trabalhadores. E essas novas habilidades terão influência direta sobre a capacidade de trabalho e de produção do trabalhador, ou seja, o investimento no capital humano é gerador de desenvolvimento individual e da nação, e conseqüentemente do capital, pois este irá auferir maiores lucros (NETO, 2018, p 251).

Ao mesmo tempo, observaram-se a partir dos anos 1960, relevantes transformações no âmbito social, exemplificando os movimentos estudantis, que denunciavam os abusos dos grandes executivos e suas empresas, como discriminações e crimes ao meio ambiente. Isso trouxe à classe trabalhadora um senso de conscientização dos problemas ecológicos, dos seus próprios direitos, dos problemas da mulher, a democracia, a paz e justiça social.

Nesse cenário, a figura do jovem passa a almejar uma vida profissional que não representasse forte dicotomia entre trabalho e família. As fronteiras do capital são cada vez

---

<sup>3</sup> Economista estadunidense, foi laureado com o Prêmio de Ciências Económicas em Memória de Alfred Nobel de 1979, juntamente com William Arthur Lewis.

menos presentes. Novos polos industriais surgem enquanto outros desaparecem, e o trabalhador também tem a possibilidade de atuar, tanto se movimentando fisicamente para outros países, quanto também podendo colaborar transnacionalmente trabalhando pela *internet*, sem precisar se deslocar. Dessa forma, é preciso redefinir o trabalho, como apontam Harman e Horman (1997, p 73).

Numa sociedade tecnologicamente avançada, na qual a produção de bens e serviços em quantidades suficientes pode ser controlada com facilidade, o emprego existe antes de mais nada para o autodesenvolvimento, e a preocupação com a produção de bens e serviços passa a ser apenas secundária. Aqui, o significado de “autodesenvolvimento” implica tudo o que enriquece o indivíduo e inclui não apenas o desenvolvimento pessoal e profissional, mas relacionamentos de qualidade e a prestação de serviços significativos a terceiros [...] as pessoas procuram basicamente atividades e relacionamentos significativos [...] apesar do pleno emprego não ser mais necessário do ponto de vista da produção, a plena participação é essencial do ponto de vista social (HARMAN; HORMAN, 1997, P 73).

Em países em desenvolvimento, como o Brasil, de acordo com Teixeira e Zaccarelli (2008, p. 14), convive-se ao mesmo tempo com características da sociedade informacional, pós-industrial e industrial. Dessa forma as empresas devem atentar-se aos interesses de autodesenvolvimento de seus colaboradores, porque ali pode haver uma possibilidade de uma vantagem competitiva sustentável.

## 2.3 PERFIL DO PROFISSIONAL BRASILEIRO

Mediante a essas transformações históricas, houve também no profissional brasileiro a partir dos anos 1990, uma crescente preocupação com a sua carreira, já que estava observando as consequências de um mercado mais aberto internacionalmente e, naturalmente, mais competitivo. Para Goob e Goob (2002, p. 196), nesse período há um baixo estímulo para reflexão sobre o futuro profissional, tanto nos lares, como nas escolas e empresas.

### 2.3.1 As Mudanças Internacionais Nas Relações De Trabalho

Ao assumir que o profissional do futuro não estará limitado a interagir com pessoas de apenas uma nacionalidade, não se deve levar em consideração apenas um padrão cultural quando se trata de relações de trabalho. Brasileiros não tomam decisões da mesma maneira que os árabes, italianos ou norte-americanos o fazem. Para Robbins (2002, p. 79) “[...] algumas culturas – como a dos Estados Unidos – enfatizam a resolução de problemas; outras – como as da Tailândia e da Indonésia – convergem para a aceitação das situações tais como são.”. Tomada

de decisões é um fator altamente impactado pela cultura de um país. Por exemplo, podem-se enfrentar dificuldades em decidir questões em grupo com países como Itália, França, Inglaterra, Suécia, Canadá e Estados Unidos, assim como seria de mais fácil aceitação decidir questões em grupo em países como Brasil, Grécia, Japão, México, Singapura e Venezuela.

Para administrar pessoas de múltiplas nacionalidades é preciso levar em conta todos os aspectos de um determinado país. Sejam esses aspectos trabalhistas, sociais, comportamentais ou culturais. Para Milkovich e Boudreau (2000, p. 42) “as generalizações podem ser enganosas. Estereotipar um país é tão errôneo quanto estereotipar as pessoas.”.

Por mais que se tenha acesso crescente às ferramentas tecnológicas junto ao aumento da internacionalização dos mercados, pode-se considerar que o mundo está longe de um comportamento uniforme global e padronizado. É importante entender que deve-se tentar da melhor forma compreender a perspectiva da outra pessoa.

Partindo da premissa de que o comércio está intimamente ligado à cultura, Hammer (2011, p. 474) afirma que, a competência/sensibilidade intercultural está sendo crescentemente reconhecida no espectro global das instituições educacionais, corporação, governos, agências governamentais e não governamentais como uma capacidade central para o século XXI.

Sendo assim, para um país ser considerado competitivo, deve-se assumir que os jovens, futuros profissionais de um mercado altamente internacionalizado, tenham competência intercultural em sua formação.

## 2.4 COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

Objeto de estudo de antropólogos, psicólogos e especialistas comportamentais das organizações, a competência intercultural é uma habilidade pessoal que está entre os fatores críticos para o sucesso do profissional do futuro. Sabe-se das limitações dos estudos prévios sobre competência intercultural, mas autores como Hammer e Moodian (2009) afirmam que as organizações, corporações, organizações governamentais e não governamentais reconhecem a necessidade de construir uma competência intercultural a fim de preparar os indivíduos para operar mais efetivamente em nossa comunidade global.

Bhawuk e Brislin apud Hammer (2011, p. 475, tradução nossa) defendem que “pessoas precisam estar interessadas em outras culturas, ser sensíveis o bastante para notar diferenças culturais, e também ter a vontade de modificar o seu comportamento em uma indicação de respeito para com as pessoas de outras culturas”.

Competência intercultural é um termo que, segundo Deardorff (2009), é aplicado em diferentes campos de estudo e diferentes contextos. Competência pode ser resumida como conhecimento e atitudes, entendimento, consciência, maturidade ou capacidade, e dependendo da área de atuação do pesquisador, seja ela comunicação, educação, psicologia, antropologia, negócios e/ou línguas. Línguas é uma disciplina específica que se tornou uma característica significativa para o desenvolvimento de competências interculturais.

Estudos já realizados fornecem extensas evidências de que o contato intercultural, ou seja, contato com falantes nativos de outro idioma pode aumentar as habilidades interculturais dos estudantes.

Da ótica linguística, a *EF (Education First)*, empresa de educação internacional, anunciou os resultados do *EF EPI (2017)*, sétima edição da mais abrangente classificação mundial do nível de conhecimento de inglês entre adultos de países que não têm a língua inglesa como idioma nativo. Quanto aos resultados, o Brasil ocupa o 41º lugar no ranking de proficiência em inglês do mundo, se enquadrando na categoria de “baixa proficiência”, sendo a Holanda o primeiro colocado, figurando na categoria de “proficiência muito alta”.

Para definir o conceito de cultura, pela abordagem culturalista, pode-se entender como o modo de pensar, de sentir e de reagir de um grupo humano, sobretudo recebido e transmitido pelos símbolos, e que representa sua identidade específica: ela inclui os objetos concretos produzidos pelo grupo. O coração da cultura é constituído de ideias tradicionais e de valores que estão ligados.

Geert Hofstede<sup>4</sup> (2010), autor de um dos maiores estudos já conduzidos sobre diferenças culturais entre países, afirma que toda pessoa carrega consigo padrões de pensamentos, sentimentos, e ações potenciais que aprendeu ao longo da vida. Muitos desses padrões são adquiridos na infância, período de maior suscetibilidade ao aprendizado e a assimilação. Assim que esses padrões são estabelecidos, deve-se “desaprender” o que foi antes aprendido, o que é uma tarefa mais difícil do que aprender pela primeira vez. A esses padrões é dada a analogia de como os computadores são programados, como um *software* mental como a definição de cultura.

Para Peterson (2004) a cultura é o conjunto relativamente estável de valores internos e crenças geralmente mantidas por grupos de pessoas em países e regiões e o impacto

---

<sup>4</sup> Psicólogo holandês, autor de um dos maiores estudos sobre diferenças culturais já realizados no mundo, foi inspirado pelo culturalismo. Sua visão da cultura é baseada na definição dada pelo antropólogo americano Kluckhohn: a cultura é o modo de pensar, de sentir e de reagir de um grupo humano, sobretudo recebida e transmitida pelos símbolos, e que representa sua identidade específica: ela inclui os objetos concretos produzidos pelo grupo. O coração da cultura é constituído de ideias tradicionais e de valores que estão ligados.

perceptível que esses valores e crenças têm sobre os comportamentos externos e o ambiente das pessoas.

Para Minervini (2008), cultura é um conjunto de normas adquiridas, fundamentadas em atitudes, valores e percepções, no contexto de uma determinada sociedade. Porém, para Barbosa (2013), quando se fala em culturas, dessa forma, no plural,

[...] são as múltiplas possibilidades de conteúdo que esse conjunto de processos formais e cognitivos de atribuição de sentidos adquire concretamente por meio de sociedade ou grupos sociais específicos. Daí a diversidade e a multiplicidade “de estar no mundo” que as inúmeras sociedades desfilam perante nossos olhos (BARBOSA, 2013, p. 50).

Todas as culturas diferem das outras, em diferentes graus, mas ainda sim, pode haver similaridades, dentre as variedades, Lustig e Koester (2006, p. 63) listam quatro padrões que poderiam se aplicar a todas as culturas:

1. Pessoas em todas as culturas encaram problemas de natureza humana para o qual elas precisam achar solução;
2. O alcance de soluções alternativas para um problema é limitado;
3. Entre uma dada cultura, haverá soluções preferidas, as quais as pessoas irão escolher, assim como haverão pessoas que escolherão outras soluções;
4. Ao longo do tempo, as soluções preferidas irão moldar as assunções básicas sobre crenças, valores, normas e práticas sociais – os padrões culturais.

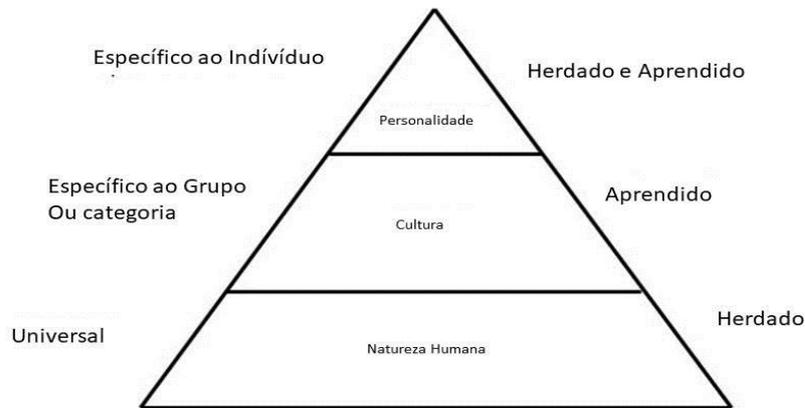
A primeira afirmação poderia ser entendida por preocupações do tipo “vou ter dinheiro para passar o mês inteiro?” ou ainda “meu pai vai conseguir superar uma doença séria?”.

A segunda afirmação é que as possíveis respostas aos particulares problemas da humanidade são limitadas e as escolhas que as culturas devem selecionar também são limitadas.

A terceira afirmação é uma resposta aos literários que afirmam que a maioria das pessoas de uma determinada cultura tem um conjunto preferido de soluções. Nem todas as pessoas vão fazer exatamente as mesmas escolhas. Um exemplo disso pode ser o fato de que, embora haja uma maioria de descendentes italianos e alemães na região sul do Brasil, nem todas as pessoas compartilham dos mesmos ideais e escolhas que os alemães e italianos.

A quarta afirmação ilustra que a cultura é um fenômeno coletivo, pois é partilhada com pessoas que vivem ou viveram no mesmo ambiente social, onde isso foi aprendido. Como se fossem as regras não formalizadas do jogo social. A cultura é aprendida, não é inata.

Figura 2 – Três Dimensões de Singularidade na Programação Mental



Fonte: Hofstede (2010, p. 6, tradução nossa).

A figura proposta por Hofstede (2010) explica que a natureza humana é o que todos os seres humanos têm em comum. Representa o nível universal da programação mental. É a herança genética, que determina o funcionamento psicológico e físico. Esse nível é responsável pela habilidade de sentir medo, raiva, amor, alegria, tristeza e vergonha. A maneira de como as pessoas lidam com esses sentimentos e como os expressam é aprendido e modificado pela cultura, esse fenômeno ocorre em um grupo específico.

A personalidade de um indivíduo é um único padrão de programação mental que não é partilhado com outro ser humano. É em partes herdado e aprendido, também pelas experiências pessoais.

## 2.5 IDENTIDADE CULTURAL

A identidade cultural pode ser descrita como o senso de pertencimento de uma cultura ou um grupo étnico, no processo de aprendizagem e aceitação das tradições, linguagem, religião, história, padrões de pensamento e estruturas sociais de uma cultura. “Isto é, as pessoas internalizam as crenças, valores, normas e práticas sociais de sua cultura e se identificam com essa cultura como parte de seu conceito de si mesmas.” (LUSTIG; KOESTER, 2006, p. 3).

Em alguns casos, a oportunidade de viver em outra cultura ou conviver com alguém de uma cultura diferente da própria pode criar uma consciência maior de identidade cultural.

O que deve ser lembrado é que a identidade cultural não é estática. Ela será afetada pelo contexto social, em constante transformação, inclusive, fruto de contatos interculturais cada vez mais comuns nos dias atuais. Isso deve ser levado em consideração, dado que, num mundo multicultural, pessoas de inúmeras culturas coexistem e interagem. Por isso a importância de uma identidade cultural multifacetada.

## 2.6 COMPETÊNCIA INTERCULTURAL E INTELIGÊNCIA INTERCULTURAL

O termo competência intercultural tem figurado nos principais debates que tratam da “cidadania global”. Ball et al. (2010) definiram competência intercultural como 1) trabalhar efetivamente com indivíduos de diferentes formações, culturas e idiomas; 2) valorizar a diversidade e promover a tolerância e respeito por outros; 3) ter conhecimento das diferentes percepções culturais e aplicar essa competência em práticas éticas.

Há autores que usam a expressão inteligência cultural, confrontando o termo “competência”. Brooks (2010, p. 87) argumenta:

Eu fujo do termo competência porque não é algo pelo qual devemos nos esforçar, mas sim, devemos ir além. [...] Enquanto competência sugere atender a requisitos minimamente básicos, inteligência sugere habilidades mais altamente desenvolvidas (BROOKS, 2010, p. 87).

Dentre as literaturas disponíveis, até então, pode-se identificar pontos de convergência entre as descrições de competência ou inteligência cultural, como a interdependência de atributos de associação entre indivíduos, que, de acordo com Guillaume (2006), podem depender da expectativa cultural sobre os comportamentos aceitos, de forma que um mesmo conjunto de comportamentos pode ser considerado competente em um ambiente cultural, e menos competente em outro.

Para Earley e Ang (2003), inteligência cultural refere-se a capacidade de uma pessoa para se adaptar efetivamente a novos contextos culturais. De forma que não há um único conceito de inteligência, como também não há uma unânime definição para cultura, Peterson (2004, p. 88) define inteligência cultural da seguinte forma:

Inteligência cultural é a capacidade de participar em um conjunto de comportamentos que utilizem de habilidades (isto é, habilidades linguísticas ou interpessoais) e qualidades (por exemplo, tolerância pela ambiguidade, flexibilidade) que estão sintonizados para os valores baseados na cultura e nas atitudes das pessoas com quem interagem (PETERSON, 2004, p. 88).

O autor ainda sumariza o conceito como uma analogia a um tripé: 1) conhecimento sobre culturas (fatos e traços culturais); 2) consciência (de si mesmo e dos outros); 3) conhecimentos específicos (comportamentos).

Ao encontrar o aspecto linguístico dentro do conceito de competência ou inteligência cultural, é preciso abordar o tema e as definições de comunicação intercultural, pois se deve perceber que a exigência para entender as diferenças culturais e comunicar-se através das fronteiras culturais aumentou exponencialmente.

### **2.6.1 Linguagem e Pensamento na Comunicação Intercultural**

Vive-se em uma era onde comunicação intercultural não é apenas um diferencial, mas um requisito básico. “É duvidoso alguém ser bicultural sem ser bilingue.” Hofstede (2010, p. 389). Não há como escapar da comunicação.

De acordo com Griffin (2005, apud SAMOVAR; PORTER; MCDANIEL, 2012), a comunicação é o gerenciamento de mensagens com o objetivo de criar significado.

Guillaume ainda complementa (2006, p. 58):

Cada idioma tem características únicas e formas de permitir que aqueles que o falam identifiquem objetos e experiências específicos. Essas características linguísticas, que distinguem cada idioma de todos os outros, afetam como os falantes da língua percebem e experimentam o mundo. Para entender os efeitos da linguagem na comunicação intercultural, questões como a que se segue exploraram: como as experiências iniciais com a linguagem moldam ou influenciam a maneira pela qual uma pessoa pensa? As categorias de uma linguagem - suas palavras, gramática e uso - influenciam o modo como as pessoas pensam e se comportam? (GUILLAUME, 2006, p. 58).

A habilidade de se expressar em mais de um idioma não é igual entre os países. Por exemplo, Suíça, Bélgica, Holanda e Singapura tendem a ter mais contato com estrangeiros, esse fator aliado a um bom sistema educacional, ajudam na tendência do poliglotismo.

### **2.6.2 Valores Culturais**

Uma questão confrontadora da comunicação intercultural é se os valores são relativos ou universais? Seria aceitável julgar uma pessoa de uma determinada cultura quando seus comportamentos são baseados em um conjunto de normas, crenças, valores e práticas sociais completamente diferentes?

Os literários sugerem que há dois valores que transcendem todas as culturas: o primeiro, de que toda a cultura deve manter o senso de dignidade, orgulho e respeito. O segundo, de que se deve lutar por um mundo no qual as pessoas possam viver em paz.

### 2.6.3 Conceito de Comunicação Intercultural

A questão a ser respondida no estudo da comunicação intercultural é: “como as pessoas se entendem, mesmo não compartilhando a mesma experiência cultural?”. Essa questão, outrora enfrentada apenas por diplomatas e expatriados, agora paira em uma sociedade multicultural.

Para a *Interagency Language Roundtable* (2011), “A comunicação intercultural é uma atividade complexa que combina várias habilidades e incorpora tanto a perícia transcultural quanto as habilidades linguísticas.” O ILR também entende que a competência na comunicação intercultural é a capacidade de participar efetivamente de um determinado contexto social, compreendendo o que está sendo comunicado e empregando linguagem e comportamento apropriados para transmitir uma mensagem pretendida.

### 2.6.4 Lidando com as diferenças

Historicamente, os seres humanos nunca foram bons em lidar com diferenças. Pouco provavelmente uma tribo primata ao avistar outra diria: “Que ótimo! Diversidade cultural à vista”. Seria mais possível que houvesse afastamento ou conflito direto.

Ao revisitar-se a história, se identificam mais comumente casos em que se impõe crenças, cultura, religião em outros do que uma compreensão mediante as diferenças. “Dado este histórico de lidar com a diferença, não é de admirar que o tópico da diferença - compreendê-lo, apreciá-lo, respeitá-lo - seja central para todos os tratamentos práticos da comunicação intercultural.” (BENNET, 1988, p. 2).

### 2.6.5 Dimensões da Competência Intercultural

Na estrutura da palavra intercultural, que na sua etimologia entende-se por troca e reciprocidade de identidades coletivas nas quais os indivíduos se reconhecem (GARCIA, 2015). Para tanto, faz-se importante promover uma consciência intercultural, como destacado no Quadro Europeu Comum de Referência para Línguas Estrangeiras (Q.E.C.R.), disponibilizado pelo Conselho da Europa.

O conhecimento, a consciência e a compreensão da relação (semelhanças e diferenças distintas) entre “o mundo de onde se vem” e “o mundo da comunidade-alvo” produzem uma tomada de consciência intercultural. É importante sublinhar que a tomada de consciência intercultural inclui a consciência da diversidade regional e social dos dois mundos. É enriquecida, também, pela consciência de que existe uma

grande variedade de culturas para além das que são veiculadas pelas L1 e L2 do aprendente. Esta consciência alargada ajuda a colocar ambas as culturas em contexto. Para além do conhecimento objetivo, a consciência intercultural engloba uma consciência do modo como cada comunidade aparece na perspectiva do outro, muitas vezes na forma de estereótipos nacionais. (CONSELHO DA EUROPA, 2001, p. 150)

Ainda de acordo com Garcia (2015), aprender uma língua inclui, assim, aprender os aspectos culturais da mesma, e também realça a importância do contato com outras culturas, favorecendo o respeito por outras formas de pensar e atuar e proporcionando a construção de uma visão mais ampla e rica da realidade.

Pode-se afirmar, então, que para a competência intercultural é preciso conhecer referências culturais, padrões e convenções, bem como ter uma atitude de abertura que lhe dê consciência da diversidade das culturas e identificar as diferenças dentro de sua própria identidade cultural.

Pode-se observar na própria Universidade de Caxias do Sul incentivos à experiência internacional, com os programas de intercâmbio em parceria com universidades espalhadas pelos cinco continentes. Esse fenômeno tem como interesse formar pessoas aptas a entender e atuar num mundo interconectado e complexo.

Na esfera acadêmica, no entanto, não se tem um consenso de como a competência intercultural pode ser adquirida. No consenso entre eruditos e administradores norte-americanos, a competência intercultural é a habilidade de um indivíduo para se comunicar eficazmente e apropriadamente em situações interculturais baseado em seus conhecimentos, habilidades e atitudes interculturais (DEARDORFF, 2006 apud GIERKE et al., 2009, tradução nossa).

Para o curso de Comércio Internacional são oferecidas inúmeras oportunidades para aprimoramento de competências interculturais, desde uma disciplina inteiramente voltada à antropologia, programas de imersão em línguas estrangeiras, missões acadêmicas no exterior, até bolsas parciais e integrais para países nos cinco continentes. Acredita-se que essas experiências, agregadas ao uso das tecnologias preparem os estudantes para o mercado de trabalho no âmbito internacional. Como prevê o atual projeto pedagógico, proposto pela Universidade de Caxias do Sul.

O curso tem o objetivo de preparar profissionais capazes de iniciar, coordenar, planejar, implementar e avaliar projetos e ações de internacionalização em diferentes contextos organizacionais. A formação considera um enfoque humanístico, técnico e científico que desenvolva, além dos conhecimentos teóricos, habilidade para negociar com diferentes culturas em diferentes línguas. (UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL, 2017)

Ainda dentro do referido projeto pedagógico, descreve-se o perfil esperado do egresso do curso. Dentre as competências citadas, destaca-se que o profissional deve “expressar-se da maneira clara e correta, tanto oralmente quanto por escrito, desenvolvendo aptidões para a comunicação global (além da língua portuguesa, também em língua inglesa)”.

No caso do aluno não apresentar o nível de inglês esperado para as disciplinas lecionadas, há cursos específicos no Programa de Línguas estrangeiras da universidade.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atender os objetivos do estudo proposto, usar-se-á os métodos de pesquisa bibliográfico, descritivo e quantitativo. Gil (2012, p. 23), define pesquisa como o “processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

A pesquisa bibliográfica, classificada pela utilização de materiais escritos, e descritiva, simples descrição de fenômenos, servirá de base para os capítulos dois e três. Assumindo que fenômenos atuais têm origem no passado, faz-se necessário entender as raízes para refletir sobre a atual realidade. Para Gil (2012, p. 28), “dentre as pesquisas descritivas salientam-se aquelas que tem por objetivo estudar as características de um grupo: sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, nível de renda, estado de saúde física e mental, etc.”.

Para Marconi e Lakatos (2008, p. 70), pesquisas descritiva-quantitativas “consistem em investigação de pesquisa empírica cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, ou o isolamento de variáveis principais ou chave”.

O capítulo quatro se atém a revelar os resultados da pesquisa de campo *survey* que, segundo Freitas et. al (1998, p. 105 apud PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993), “pode ser descrita como a obtenção de dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário”. Ainda segundo Freitas et al (1998, p. 105, apud PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993), a *survey* é utilizada quando: “se deseja responder questões do tipo “o que?”; “por que?”; “como?” e “quanto?”, ou seja, quando o foco de interesse é sobre “o que está acontecendo” ou como e por que isso está acontecendo”;

O capítulo três tem por finalidade expor o método de pesquisa aplicado, passando pelos instrumentos de coleta de dados e seleção de respondente, e os procedimentos de coleta e análise utilizados.

#### 3.1 ESTUDO DO QUESTIONÁRIO

Para execução da pesquisa elaborou-se um questionário que consta inicialmente com questões de perfil, como idade, gênero, estágio do curso em que o acadêmico se encontra, se já havia passado por uma experiência no exterior, solicitando também por quando tempo isso

havia ocorrido (anexo B). A segunda parte do questionário está embasada no modelo elaborado por Kenneth Cushner (1986) (anexo A), no intuito de responder as indagações do problema de pesquisa e das hipóteses sugeridas. De acordo com Marconi e Lakatos (2018, p. 95),

Um questionário é um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio, por um portador ou por algum meio eletrônico; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo (MARCONI; LAKATOS, 2018, p. 95).

No entanto, para Gil (2012, p. 121), “quando as questões são formuladas oralmente pelo pesquisador, podem ser designados como questionários aplicados com entrevista ou formulários”, que é caso do questionário aplicado a esta pesquisa de campo.

Flick (2012, p.110), complementa que os estudos de questionário têm por objetivo receber respostas comparáveis de todos os participantes. Por isso, as questões, assim como a situação da entrevista, são designadas de forma idêntica para todos os participantes.

O *Inventory of Cross-Cultural Sensitivity*, ou Inventário da Sensibilidade Intercultural, em uma tradução livre, foi projetado para medir a consciência, o conhecimento e as habilidades de aconselhamento multicultural de um indivíduo. A pesquisa de 32 itens é dividida em cinco sub escalas. Os itens de 1 a 5 fornecem uma medida de integração cultural, onde reflete a vontade do indivíduo de se integrar com outras culturas, com afirmativas como “eu penso em viver em outra cultura.”; os itens de 6 a 7 fazem parte da dimensão de resposta comportamental, onde tange a percepção da pessoa adota um comportamento novo ou o nível de conforto quando interagindo com as outras. Nessa dimensão há questões como “o jeito que as pessoas se expressam é muito interessante para mim.”. As questões 8 à 12 abrangem a dimensão da interação intelectual, que avalia o grau que um indivíduo procura conhecimento de outras orientações culturais. As questões 13 à 15 tratam da dimensão da empatia, ou seja, avalia o grau que o indivíduo se identifica com os sentimentos dos outros. Os itens 16 ao 20 são afirmações negativas para a dimensão de integração cultural, assim como as questões 21 à 24 que são negativas da dimensão comportamental. A pergunta 25 trata de uma afirmação negativa da interação cultural. Os itens 26 a 30 remete às afirmações negativas para a avaliação de atitude para com os outros, que avalia o grau de abertura para com os outros. As questões 31 e 32 são avaliativas da escala de empatia.

Os respondentes têm sete alternativas a cada questão. Essas opções são classificadas em uma escala do tipo *Likert*<sup>5</sup> de 1 a 7. A pontuação 1 indica "de jeito nenhum", a pontuação 2 indica "discordo fortemente", a pontuação 3 é "discordo", a pontuação 4 corresponde a "indiferente", a pontuação 5 indica a opção "concordo", a 6 é para "concordo fortemente", e por fim, a pontuação 7 corresponde à "absolutamente". Importante atentar-se para a reversão da escala a partir da questão 16, onde inverte-se o valor das respostas, ou seja, 1 para "absolutamente" até 7 para "de jeito nenhum", onde as questões são afirmações negativas, como por exemplo "eu nunca vivi fora da minha cultura" ou "é melhor que pessoas de diferentes culturas evitem umas às outras".

Para calcular os escores totais das sub escalas ou dimensões, os escores de itens individuais que compõem cada sub escala são somados para uma pontuação total, conforme Figura 3.

Figura 3 – Guia para determinar os Níveis de Sensibilidade Cultural no ICCS

<b>Guia Para Determinar os Níveis de Sensibilidade Cultural no ICCS</b>			
<b>Escala ICCS</b>	<b>Baixa Sensibilidade</b>	<b>Sensibilidade Média</b>	<b>Alta Sensibilidade</b>
Integração Cultural	10 - 30	31 - 50	51 - 70
Comportamental	6 - 15	16 - 30	31 - 42
Interação Intelectual	6 - 15	16 - 30	31 - 42
Atitude Para Com os Outros	5 - 14	15 - 24	25 - 35
Empatia	5 - 14	15 - 24	25 - 35
<b>Pontuação Total</b>	<b>32 - 95</b>	<b>96 - 160</b>	<b>161 - 224</b>

Fonte: Adaptado de Loo e Shiomi (1999)

O questionário será composto de questões de cunho informativo<sup>6</sup> com o objetivo de formar o perfil do estudante, e 32 questões fechadas de múltipla escolha de cunho avaliativo<sup>7</sup> que serão a base de dados de análise para obter os resultados da pesquisa.

Marconi e Lakatos (2018, p. 99), classificam questões de estimação ou avaliação como para "emitir um julgamento por meio de uma escala com vários graus de intensidade para um mesmo item. As respostas sugeridas são quantitativas e indicam grau de intensidade crescente ou decrescente".

<sup>5</sup> A escala Likert ou escala de Likert é um tipo de escala de resposta psicométrica usada habitualmente em questionários, e é a escala mais usada em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os perguntados especificam seu nível de concordância com uma afirmação.

<sup>6</sup> As questões de cunho informativo foram elaboradas pelo autor deste trabalho de conclusão de curso.

<sup>7</sup> As questões de cunho avaliativo foram selecionadas da pesquisa CCSI.

### 3.1.1 Proficiência na Língua Inglesa

Para aferir o nível de conhecimento da língua inglesa, optou-se pela Escala *Interagency Language Roundtable* (ILR), que de acordo com a Doutora Martha Herzog (2011), os Estados Unidos tinham tradicionalmente um problema ao definir competência em língua estrangeira devido à falta de atenção para com línguas nos programas educacionais. A Escala ILR (Anexo B), desenvolvida a partir de 1985, tem descrições em seus níveis de 0 a 5. Essas aferições são divididas nas dimensões de leitura, audição e fala.

#### 3.1.1.1 Leitura

Essa subdivisão caracteriza a compreensão da língua escrita. A avaliação se dá em face à critérios exemplificados afirmações descritivas. Os exemplos expostos ilustram, não exatamente descrevem, situações as quais as pessoas podem operar efetivamente.

Nas descrições que seguem são um apanhado de textos padrões associados com cada nível.

R-0: Leitura 0 (Sem Proficiência) - Sem habilidade prática para ler o idioma. Mal interpreta consistentemente ou não consegue compreender nada.

R-1: Leitura 0+ (Proficiência Memorizada) - Consegue reconhecer todas as letras na versão impressa de um sistema alfabético ou de um sistema de caracteres. Capaz de entender alguns ou todos os citados a seguir: números, frases ou palavras isoladas, nomes de lugares e pessoas, placas de rua, designação de escritórios e lojas. Essas, geralmente interpretadas com inexatidão. Não é apto a ler prosa conectada.

R-1: Leitura 1 (Proficiência Básica) - Compreensão suficiente para ler materiais simples em forma impressa ou escrita. Pode ler representações de trocas verbais de fórmulas familiares ou linguagem simples contendo apenas os padrões estruturais de maior frequência e vocabulário, incluindo itens de vocabulário internacional compartilhado e cognatos (quando apropriado). Apto a ler e compreender elementos da linguagem conhecida que foram recombinaados in novas formas para atingir diferentes significados em um nível similar de simplicidade. Textos podem incluir descrições de pessoas, lugares ou coisas: e explicações da geografia e governo como aquelas dirigidas aos turistas. Algumas más interpretações podem ocorrer em simples textos. Consegue extrair algumas ideias importantes de significância profissional em textos mais complexos. Pode identificar o assunto geral em alguns textos autênticos.

R-1: Leitura 1+ (Proficiência Básica, Plus) - Compreensão suficiente para ler simples materiais conexos escritos para fins de informativo social. Consegue ler materiais tais como anúncios de eventos públicos, prosa simples contendo informações biográficas ou narração de fatos, e manchetes diretas de jornais. Consegue deduzir um vocabulário não-familiar se estiver altamente contextualizado, mas com dificuldade em contextos não familiares. Consegue captar ideias principais e localizar informações de rotina de significância profissional em textos mais complexos. Acompanha pontos essenciais de uma discussão escrita nos pontos mais básicos do seu campo profissional. Em línguas comumente ensinadas, o indivíduo pode não controlar bem a estrutura. Por exemplo, a gramática básica pode ser frequentemente mal interpretada, e referências temporais se apoiam primariamente em itens léxicos como indicadores de tempo. Há alguma dificuldade com fatores coesos como a combinação de pronomes com substantivos. Pode ter que ler várias vezes para entendimento.

R-2: Leitura 2 (Proficiência de Trabalho Limitada) - Compreensão suficiente para ler materiais autênticos, simples em forma escrita ou impressa que seja de assuntos dentro de um contexto familiar. Capaz de ler com algumas más interpretações um material direto, factual, mas no geral, não é experiente o suficiente com o idioma para elaborar inferências diretamente do aspecto linguístico do texto. Consegue localizar e entender as ideias principais em um material escrito para um leitor geral. Entretanto, pessoas que tem conhecimento profissional de um assunto podem resumir ou classificar e localizar tarefas com textos escritos que estão além do seu nível de proficiência geral. O indivíduo pode ler prosa descomplicada e autêntica sobre assuntos familiares que normalmente são apresentados em uma sequência previsível que ajuda o leitor a compreender. Os textos podem incluir descrições e narrações em contextos como itens de notícias descrevendo eventos frequentes, informações biográficas simples, avisos sociais, cartas de negócios estereotipadas e material técnico simples escrito para o leitor em geral. Geralmente, a prosa que pode ser lida pelo indivíduo é predominantemente em padrões de sentenças simples. O indivíduo não possui um amplo vocabulário ativo (isto é, que ele reconhece imediatamente à vista), mas é capaz de usar pistas contextuais e do mundo real para entender o texto. Caracteristicamente, no entanto, o indivíduo é bastante lento na realização de tal processo. Geralmente é capaz de responder a perguntas factuais sobre textos autênticos dos tipos descritos acima.

R-2+: Leitura 2+ (Proficiência de Trabalho Limitada, Plus) - Compreensão suficiente para entender um material mais factual em uma prosa não-técnica como também algumas discussões em tópicos concretos relacionados a interesses profissionais especiais. É notoriamente mais proficiente em ler materiais sobre um tópico familiar. É capaz de separar as

ideias principais e os detalhes dos menores e usa essa distinção para avançar no entendimento. O indivíduo é capaz de usar o contexto linguístico e o conhecimento do mundo real para fazer suposições razoáveis sobre material não familiar. Tem amplo vocabulário ativo de leitura. O indivíduo é capaz de obter a essência das ideias principais e subsidiárias em textos que poderiam ser lidos apenas por pessoas com proficiência muito mais altas. Pontos fracos incluem: lentidão, incerteza, incapacidade de discernir nuances e/ou significado intencionalmente disfarçado.

R-3: Leitura 3 (Proficiência Profissional Geral) - Apto a ler em um alcance de velocidade com uma compreensão quase completa uma variedade de uma autêntica prosa em um material de assuntos não familiares. A habilidade de ler não depende do conhecimento do assunto, no entanto não é esperado que o indivíduo possa compreender um assunto que é dependente de conhecimento cultural ou explicação. Os tipos de texto incluem notícias semelhantes a relatórios de serviços de notícias ou notícias internacionais em grandes periódicos, correspondência de rotina, relatórios gerais e material técnico em sua área profissional; todos eles podem incluir hipóteses, argumentações e opiniões apoiadas. Erros de leitura são raros. Quase sempre capaz de interpretar o material corretamente, relacionar ideias e "ler nas entrelinhas" (isto é, entender as intenções implícitas dos escritores no texto dos tipos acima). Pode obter a essência de textos mais sofisticados, mas pode ser incapaz de detectar ou entender sutilezas e nuances. Raramente tem que pausar ou reler o vocabulário geral. No entanto, pode haver alguma dificuldade com estruturas incomumente complexas e idiomas de baixa frequência.

R-3+: Leitura 3+ (Proficiência Profissional Geral, Plus) - Compreende uma variedade de estilos e formas pertinentes às necessidades profissionais. Raramente mal interpreta esses textos ou raramente tem dificuldades para relacionar ideias ou fazer inferências. Capaz de compreender muitas referências sociolinguísticas e culturais. No entanto, pode perder algumas nuances e sutilezas. Capaz de compreender uma gama considerável de estruturas intencionalmente complexas, expressões idiomáticas de baixa frequência e intenções conotativas incomuns, no entanto, a precisão não é completa. O indivíduo é tipicamente capaz de ler com facilidade, compreender e apreciar textos expositivos, técnicos ou literários contemporâneos que não dependem muito de gírias e itens incomuns.

R-4: Leitura 4 (Proficiência Profissional Avançada) - Capaz de ler fluentemente e com precisão todos os estilos e formas da linguagem pertinente às necessidades profissionais. A experiência do indivíduo com a linguagem escrita é extensa o suficiente para que ele possa relacionar as inferências no texto com o conhecimento do mundo real e entender quase todas as referências sociolinguísticas e culturais. Capaz de "ler além das linhas" (isto é, entender as

ramificações completas dos textos, pois eles estão situados no ambiente cultural, político ou social mais amplo). Capaz de ler e entender a intenção do uso de nuances e sutilezas pelos escritores. O indivíduo pode discernir as relações entre materiais escritos sofisticados no contexto da ampla experiência. Pode seguir prontamente imprevisíveis reflexões em, por exemplo, textos editoriais, conjecturais e literários em qualquer área de assunto voltada para o leitor em geral. Pode ler essencialmente todos os materiais em seu campo especial, incluindo documentos oficiais e profissionais e correspondência. Reconhece todo o vocabulário profissionalmente relevante conhecido do nativo não profissional educado, embora possa ter alguma dificuldade com a gíria. Consegue ler manuscritos razoavelmente legíveis sem dificuldade. A precisão costuma ser quase a de um leitor nativo bem-educado.

R-4+: Leitura 4+ (Proficiência Profissional Avançada, Plus) - Capacidade quase nativa de ler e entender prosa extremamente difícil ou abstrata, uma ampla variedade de vocabulário, expressões idiomáticas, coloquialismos e gírias. Forte sensibilidade e compreensão das referências sociolinguísticas e culturais. Pouca dificuldade em ler menos do que uma caligrafia totalmente legível. A ampla capacidade de "ler além das linhas" (isto é, compreender as ramificações completas dos textos, à medida que se situam no ambiente cultural, político ou social mais amplo) é quase a de um leitor nativo bem-educado ou bem instruído. A precisão está próxima da do leitor nativo e bem educado, mas não equivalente.

R-5: Leitura 5 (Proficiência Nativa Funcional) - A proficiência em leitura é funcionalmente equivalente à do leitor nativo bem-educado. Pode ler prosa extremamente difícil e abstrata; por exemplo, textos legais e técnicos gerais, bem como escritos altamente coloquiais. Capaz de ler textos literários, tipicamente incluindo prosa de vanguarda contemporânea, poesia e escrita teatral. Pode ler formas clássicas / arcaicas de literatura com o mesmo grau de facilidade que o nativo bem-educado, mas não especialista. Lê e compreende uma ampla variedade de vocabulário e expressões idiomáticas, coloquialismos, gírias e referências culturais pertinentes. Com diferentes graus de dificuldade, pode ler todos os tipos de documentos manuscritos. Precisão de compreensão é equivalente à de um leitor nativo bem educado.

### 3.1.1.2 Audição

Essa divisão de proficiência caracteriza a compreensão da linguagem falada. Os critérios para avaliação tem como base afirmações descritivas, que exemplificam, mas não criteriosamente descrevem as habilidades com que o indivíduo pode desempenhar

efetivamente. As declarações que descrevem a precisão referem-se a etapas típicas no desenvolvimento de competência nas línguas mais comumente ensinadas em programas formais de treinamento. Em outros idiomas, a competência emergente se assemelha a essas caracterizações, mas muitas vezes com detalhes diferentes. A menos que especificado de outra forma, o termo "ouvinte nativo" refere-se a falantes nativos e ouvintes de um dialeto padrão. "Bem-educado", no contexto dessas descrições de proficiência, não implica necessariamente ensino superior formal. No entanto, em culturas onde o ensino superior formal é comum, as habilidades de uso de linguagem de pessoas que tiveram essa educação é considerada o padrão. Isto é, tal pessoa atende às expectativas contemporâneas do estilo formal e cuidadoso da linguagem, bem como de uma variedade de variedades menos formais da linguagem.

Audição 0 (Sem Proficiência) - Sem compreensão prática da língua falada. O entendimento é limitado a palavras isoladas ocasionais com essencialmente nenhuma capacidade de compreender a comunicação.

Audição 0+ (Proficiência Memorizada) - Compreensão suficiente para compreender uma série de enunciados memorizados em áreas de necessidades imediatas. Um ligeiro aumento no comprimento da expressão entendida, mas requer frequentes pausas longas entre frases entendidas e repetidos pedidos por parte do ouvinte para repetição. Compreende com razoável precisão apenas quando isso envolve breves declarações ou fórmulas memorizadas. Os enunciados entendidos são relativamente curtos em comprimento. Mal-entendidos surgem devido a ignorar ou erroneamente ouvir sons ou terminações de palavras (tanto flexionais quanto não-flexionais), distorcendo o significado original. Consegue compreender apenas com dificuldade mesmo pessoas como professores que estão habituados a falar com falantes não nativos. É capaz de entender melhor as afirmações em que o contexto apoia fortemente o significado do enunciado. Obtém algumas ideias principais.

Audição 1 (Proficiência Básica) - Compreensão suficiente para entender enunciados sobre necessidades básicas de sobrevivência e requisitos mínimos de cortesia e viagem em áreas de necessidade imediata ou em tópicos muito familiares, pode entender perguntas e respostas simples, declarações simples e conversas face a face muito simples em um dialeto padrão. Estes devem muitas vezes ser entregues mais claramente do que o normal a uma taxa mais lenta que o normal com repetições frequentes ou paráfrases (isto é, por um nativo acostumado a lidar com estrangeiros). Uma vez aprendidas, essas sentenças podem ser variadas para vocabulário e gramática de nível semelhante e ainda assim ser compreendidas. Na maioria dos enunciados, mal-entendidos surgem devido à sintaxe negligenciada ou incompreendida e outras pistas gramaticais. Vocabulário de compreensão inadequado para entender qualquer coisa, exceto as

necessidades mais elementares. Forte interferência da língua nativa do candidato ocorre. Pouca precisão na informação entendida devido ao estado de tentativa de gramática passiva e falta de vocabulário. As áreas de compreensão incluem necessidades básicas, tais como: refeições, alojamento, transporte, horário e instruções simples (incluindo instruções de rota e ordens de funcionários da alfândega, policiais, etc.).

Audição 1+ (Proficiência Básica, Plus) - Compreensão suficiente para entender conversas curtas sobre todas as necessidades de sobrevivência e demandas sociais limitadas. Desenvolver flexibilidade evidente na compreensão de uma gama de circunstâncias além das necessidades imediatas de sobrevivência. Mostra espontaneidade na compreensão pela velocidade, embora a consistência do entendimento seja desigual. Alcance de vocabulário limitado requer repetição para entendimento. Entende formas de tempo mais comuns e a maioria das formas de perguntas, alguns padrões de ordem de palavras, mas a falta de comunicação ainda ocorre com padrões mais complexos. Não é possível sustentar a compreensão de estruturas coerentes em enunciados mais longos ou em situações desconhecidas. A compreensão das descrições e o fornecimento de informações precisas é limitada. Consciente de características coesivas básicas (por exemplo, pronomes, inflexões verbais), mas muitas são entendidas de forma não confiável, especialmente se menos imediatas em referência. O entendimento é amplamente limitado a uma série de expressões curtas e discretas. Ainda tem que pedir que as declarações sejam repetidas. Alguma habilidade para entender fatos.

Audição 2 (Proficiência de Trabalho Limitada) - Compreensão suficiente para entender conversas sobre demandas sociais rotineiras e exigências de trabalho limitadas. Capaz de entender a fala cara a cara em um dialeto padrão, entregue em uma taxa normal com alguma repetição e reformulação, por um falante nativo não acostumado a lidar com estrangeiros, sobre assuntos cotidianos, notícias pessoais e familiares comuns, correntes bem conhecidas eventos e assuntos de escritório de rotina através de descrições e narração sobre eventos atuais, passados e futuros; pode seguir pontos essenciais de discussão ou discurso em um nível elementar sobre tópicos em seu campo profissional especial. Só compreende palavras e frases ocasionais de declarações feitas em condições desfavoráveis, por exemplo, através de altifalantes no exterior. Compreende conteúdo factual. A língua nativa causa menos interferência na compreensão auditiva. Capaz de entender fatos; isto é, as linhas mas não entre ou além das linhas.

Audição 2+ (Proficiência de Trabalho Limitada, Plus) - Compreensão suficiente para entender as demandas sociais mais rotineiras e a maioria das conversas sobre requisitos de trabalho, bem como algumas discussões sobre tópicos concretos relacionados a interesses

particulares e campos de competência especiais. Muitas vezes mostra notável capacidade e facilidade de compreensão, mas sob tensão ou pressão pode quebrar. O candidato pode apresentar fraqueza ou deficiência devido a uma base de vocabulário inadequada ou menos do que um conhecimento seguro de gramática e sintaxe. Normalmente entende o vocabulário geral com alguma compreensão hesitante do vocabulário cotidiano ainda evidente. Pode, por vezes, detectar sobre tons emocionais. Alguma capacidade de entender as implicações.

Audição 3 (Proficiência Profissional Geral) - Capaz de entender o essencial de toda a fala em um dialeto padrão, incluindo discussões técnicas dentro de um campo especial. Possuir um entendimento efetivo da fala cara a cara, entregue com clareza e rapidez normal em um dialeto padrão sobre tópicos gerais e áreas de interesse especial; compreende hipóteses e apoiou opiniões. Tem um vocabulário amplo o suficiente para raramente pedir uma paráfrase ou explicação. Pode seguir com precisão o essencial das conversas entre falantes nativos educados, ligações telefônicas razoavelmente claras, transmissões de rádio, notícias semelhantes a reportagens de serviços de notícias, reportagens orais, alguns relatórios técnicos verbais e discursos públicos sobre assuntos não técnicos; pode compreender sem dificuldade todas as formas de discurso padrão relativas a um campo profissional especial. Não entende falantes nativos se eles falam muito rapidamente ou usam alguma gíria ou dialeto. Muitas vezes pode detectar sobre tons emocionais. Consegue entender as implicações.

Audição 3+ (Proficiência Profissional Geral, Plus) - Compreende a maior parte do conteúdo e a intenção de uma variedade de formas e estilos de discurso pertinentes às necessidades profissionais, bem como tópicos gerais e conversas sociais. Capacidade de compreender muitas referências sociolinguísticas e culturais. No entanto, pode perder algumas sutilezas e nuances. Maior capacidade de compreender estruturas incomumente complexas em longos enunciados e compreender muitas distinções em linguagem adaptadas para diferentes públicos. Maior capacidade de entender falantes nativos falando rapidamente, usando dialeto ou gíria fora do padrão; no entanto, a compreensão não está completa. Pode discernir algumas relações entre materiais auditivos sofisticados no contexto da ampla experiência. Pode seguir algumas mudanças de pensamento imprevisíveis prontamente, por exemplo, em discursos formais e informais cobrindo material editorial, conjectural e literário em áreas temáticas dirigidas ao ouvinte geral.

Audição 4 (Proficiência Profissional Avançada) - Capaz de compreender todas as formas e estilos de discurso pertinentes às necessidades profissionais. Capaz de compreender completamente toda a fala com vocabulário extenso e preciso, sutilezas e nuances em todos os dialetos padrão sobre qualquer assunto relevante para as necessidades profissionais dentro do

alcance de sua experiência, incluindo conversas sociais; todas as transmissões e chamadas telefônicas inteligíveis; e muitos tipos de discussões e discursos técnicos. Compreende a linguagem especificamente adaptada (incluindo persuasão, representação, aconselhamento e negociação) para diferentes públicos. Capaz de entender os fundamentos da fala em alguns dialetos fora do padrão. Tem dificuldade em compreender o dialeto extremo e gírias, também na compreensão da fala em condições desfavoráveis, por exemplo, através de altifalantes mal conduzidos no exterior. Pode discernir as relações entre materiais auditivos sofisticados no contexto da ampla experiência. Pode seguir prontamente imprevisíveis reflexões, por exemplo, em discursos formais e informais que abrangem material editorial, conjectural e literário em qualquer assunto dirigido ao ouvinte geral.

Audição 4+ (Proficiência Profissional Avançada, Plus) - Maior capacidade de compreender discurso extremamente difícil e abstrato, bem como capacidade de compreender todas as formas e estilos de discurso pertinentes às necessidades profissionais, incluindo conversas sociais. Maior capacidade de compreender falantes nativos usando dialetos e gírias extremos fora do padrão, bem como compreender a fala em condições desfavoráveis. Forte sensibilidade a referências sociolinguísticas e culturais. A precisão está próxima da do ouvinte nativo bem-educado, mas ainda não é equivalente.

Audição 5 (Proficiência Nativa Funcional) - Compreensão equivalente àquela do ouvinte nativo bem educado. Capaz de compreender plenamente todas as formas e estilos de fala inteligíveis para o ouvinte nativo bem-educado, incluindo um número de dialetos regionais e analfabetos, fala e conversas altamente coloquiais e discursos distorcidos pela interferência marcada de outros ruídos. Capaz de entender como os nativos pensam enquanto criam o discurso. Capaz de entender discurso extremamente difícil e abstrato.

### 3.1.1.3 Fala

Essas descrições de níveis de proficiência são com base no uso da língua falada. Os exemplos ilustram, mas não exatamente descrevem as habilidades que o indivíduo pode ou não desempenhar efetivamente. As afirmações descrevendo a precisão se referem aos estágios típicos no desenvolvimento da competência nos treinamentos formais de línguas. A menos que previamente especificado, “falante nativo” se refere aos falantes nativos de um dialeto padrão. “Bem educado”, no contexto descritivo de proficiência, não necessariamente implica numa educação de alto nível; no entanto, em culturas onde a educação de alto nível é mais comum, as habilidades de uso da linguística dessas pessoas é considerada no nível padrão. Isto é, essa

pessoa encontra expectativas contemporâneas para o formal, estilo de linguagem cuidadoso, bem como uma amplitude menor de variedades formais da língua.

Fala 0 (Sem Proficiência) - Não é apto a falar o idioma. Produção oral é limitada a ocasionais palavras isoladas. Não tem essencialmente uma habilidade comunicativa.

Fala 0+ (Proficiência Memorizada) - Capaz de satisfazer necessidades imediatas usando declarações ensaiadas. Mostra pequena autonomia de expressão, flexibilidade ou espontaneidade. Consegue fazer perguntas ou fazer afirmações com razoável precisão apenas com declarações ensaiadas ou prontas. Tentativas de criar um discurso são geralmente falhas. Exemplos: O vocabulário do indivíduo é geralmente limitado à áreas de imediatas necessidades de sobrevivência.

Fala 1 (Proficiência Básica) - Capaz de satisfazer os requisitos mínimos de cortesia e manter conversas face a face muito simples sobre tópicos familiares. Um falante nativo deve frequentemente usar fala lenta, repetição, paráfrase ou uma combinação destes para ser entendida por este indivíduo. Da mesma forma, o falante nativo deve esforçar-se e empregar o conhecimento do mundo real para entender até mesmo as afirmações / perguntas simples desse indivíduo. Este orador tem uma proficiência funcional, mas limitada. Desentendimentos são frequentes, mas o indivíduo é capaz de pedir ajuda e verificar a compreensão da fala nativa na interação face a face. O indivíduo é incapaz de produzir discursos contínuos, exceto com material ensaiado. Exemplos: A precisão estrutural é provável que seja aleatória ou severamente limitada. Conceitos de tempo são vagos. O vocabulário é impreciso e seu alcance é muito limitado. O indivíduo fala frequentemente com grande dificuldade. Ao repetir, esses falantes podem se fazer entender por falantes nativos que estão em contato regular com estrangeiros, mas há pouca precisão nas informações transmitidas. Necessidades, experiência ou treinamento podem variar muito de indivíduo para indivíduo; por exemplo, os oradores a este nível podem ter encontrado áreas de vocabulário bastante diferentes. No entanto, o indivíduo pode tipicamente satisfazer necessidades previsíveis, simples, pessoais e de acomodação; geralmente pode atender aos requisitos de cortesia, introdução e identificação; trocar saudações; deduzir e fornecer, por exemplo, informações biográficas previsíveis e esqueléticas. Ele / ela pode dar informações sobre horário comercial, explicar procedimentos de rotina de forma limitada e declarar de maneira simples quais ações serão tomadas. Ele / ela é capaz de formular algumas questões mesmo em idiomas com construções de perguntas complicadas. Quase todo enunciado pode ser caracterizado por erros estruturais e erros nas relações gramaticais básicas. O vocabulário é extremamente limitado e, caracteristicamente, não inclui modificadores. A

pronúncia, o estresse e a entonação geralmente são pobres, geralmente influenciados por outro idioma. O uso de estrutura e vocabulário é altamente impreciso.

Fala 1+ (Proficiência Básica, *Plus*) - Pode iniciar e manter conversas presenciais face a face e satisfazer demandas sociais limitadas. Ele / ela pode, no entanto, ter pouca compreensão das convenções sociais da conversa. O interlocutor é geralmente obrigado a esforçar e empregar o conhecimento do mundo real para entender até mesmo algumas falas simples. O orador neste nível pode hesitar e pode ter que mudar de assunto devido à falta de recursos de linguagem. O alcance e o controle do idioma são limitados. A fala consiste, em grande parte, em uma série de enunciados curtos e discretos. Exemplos: O indivíduo é capaz de satisfazer a maioria das necessidades de viagem e acomodação e uma gama limitada de demandas sociais além da troca de informações biográficas esqueléticas. A capacidade de falar pode se estender além das necessidades imediatas de sobrevivência. Precisão nas relações gramaticais básicas é evidente, embora não seja consistente. Pode exibir as formas mais comuns de tempos verbais, por exemplo, mas pode cometer erros frequentes na formação e seleção. Enquanto algumas estruturas são estabelecidas, erros ocorrem em padrões mais complexos. O indivíduo normalmente não consegue sustentar estruturas coerentes em enunciados mais longos ou situações desconhecidas. A capacidade de descrever e fornecer informações precisas é limitada. Referências de pessoa, espaço e tempo são frequentemente usadas incorretamente. A pronúncia é compreensível para os nativos acostumados a lidar com estrangeiros. Pode combinar sons mais significativos com razoável compreensão, mas tem dificuldade em produzir certos sons em certas posições ou em certas combinações. O discurso geralmente será trabalhado. Frequentemente tem que repetir enunciados para serem entendidos pelo público em geral.

Fala 2 (Proficiência de Trabalho Limitada) - Capaz de satisfazer as demandas sociais de rotina e os requisitos de trabalho limitados. Pode lidar com interações de rotina relacionadas ao trabalho que são limitadas no escopo. Em tarefas mais complexas e sofisticadas relacionadas ao trabalho, o uso da linguagem geralmente perturba o falante nativo. Pode lidar com confiança, mas não com a facilidade, a maioria das situações normais de conversação social de alta frequência, incluindo conversas extensas, mas casuais, sobre eventos atuais, bem como informações sobre trabalho, família e autobiografia. O indivíduo pode obter a essência da maioria das conversas cotidianas, mas tem dificuldade em entender falantes nativos em situações que exigem conhecimento especializado ou sofisticado. As declarações do indivíduo são minimamente coesas. A estrutura linguística geralmente não é muito elaborada e não é completamente controlada; erros são frequentes. O uso de vocabulário é apropriado para enunciados de alta frequência, mas incomum ou impreciso em outro lugar. Exemplos: Embora

essas interações variem amplamente de indivíduo para indivíduo, o indivíduo pode normalmente fazer e responder perguntas previsíveis no local de trabalho e dar instruções diretas aos subordinados. Além disso, o indivíduo pode participar de interações pessoais e de acomodação com elaboração e facilidade; isto é, pode dar e entender instruções complicadas, detalhadas e extensas e fazer mudanças não rotineiras nos planos de viagem e acomodação. Estruturas simples e relações gramaticais básicas são tipicamente controladas; no entanto, existem áreas de fraqueza. Nas linguagens comumente ensinadas, essas podem ser marcações simples, como plurais, artigos, palavras de ligação e negativos, ou estruturas mais complexas, como uso de tempo / aspecto, morfologia de casos, construções passivas, ordem de palavras e incorporação.

Fala 2+ (Proficiência de Trabalho Limitada 2, *Plus*) - Capaz de satisfazer a maioria dos requisitos de trabalho com o uso da linguagem que é frequentemente, mas nem sempre, aceitável e eficaz. O indivíduo demonstra considerável capacidade de se comunicar efetivamente sobre tópicos relacionados a interesses particulares e campos de competência especiais. Muitas vezes mostra um alto grau de fluência e facilidade de fala, mas quando sob tensão ou pressão, a capacidade de usar a linguagem efetivamente pode se deteriorar. A compreensão da fala nativa normal é tipicamente quase completa. O indivíduo pode perder referências culturais e locais e pode exigir um falante nativo para se ajustar às suas limitações de algumas maneiras. Falantes nativos muitas vezes percebem que o discurso do indivíduo contém frases estranhas ou imprecisas de ideias, referências erradas de tempo, espaço e pessoa, ou, de alguma forma, inadequadas, se não estritamente incorretas. Exemplos: Normalmente, o indivíduo pode participar da maioria das interações sociais, formais e informais, mas as limitações, seja na variedade de contextos, tipos de tarefas ou nível de precisão, impedem a eficácia. O indivíduo pode ficar pouco à vontade com o uso da linguagem, seja em interação social ou em falar extensamente em contextos profissionais. Ele / ela é geralmente forte em precisão estrutural ou vocabulário, mas não em ambos. Fraqueza ou desigualdade em um dos itens acima, ou na pronúncia, ocasionalmente resulta em falta de comunicação. Normalmente controla, mas nem sempre consegue produzir facilmente vocabulário geral. O discurso é frequentemente não coeso.

Fala 3 (Proficiência de Trabalho Geral) - Capaz de falar a língua com suficiente precisão estrutural e vocabulário para participar efetivamente na maioria das conversas formais e informais em tópicos práticos, sociais e profissionais. No entanto, as limitações do indivíduo geralmente restringem os contextos profissionais do uso da linguagem a questões de conhecimento compartilhado e / ou convenções internacionais. O discurso é coeso. O indivíduo

usa a linguagem aceitavelmente, mas com algumas imperfeições perceptíveis; no entanto, os erros praticamente nunca interferem na compreensão e raramente atrapalham o falante nativo. O indivíduo pode efetivamente combinar estrutura e vocabulário para transmitir seu significado com precisão. O indivíduo fala prontamente e preenche pausas adequadamente. Na conversa cara a cara com os nativos falando o dialeto padrão em uma taxa normal de fala, a compreensão é bastante completa. Embora as referências culturais, os provérbios e as implicações de nuances e expressões idiomáticas possam não ser totalmente compreendidos, o indivíduo pode facilmente reparar a conversa. A pronúncia pode ser obviamente estrangeira. Os sons individuais são precisos: mas o estresse, a entonação e o controle do tom podem estar com defeito. Exemplos: Normalmente, é possível discutir interesses particulares e campos de competência especiais com razoável facilidade. Pode usar a linguagem como parte de deveres profissionais normais, como responder a objeções, esclarecer pontos, justificar decisões, compreender a essência dos desafios, declarar e defender políticas, conduzir reuniões, entregar briefings ou outros monólogos informativos ampliados e elaborados. Pode obter informações confiáveis e opiniões informadas de falantes nativos. A imprecisão estrutural raramente é a principal causa do mal-entendido. O uso de dispositivos estruturais é flexível e elaborado. Sem procurar palavras ou frases, o indivíduo usa a linguagem clara e relativamente naturalmente para elaborar conceitos livremente e tornar as ideias facilmente compreensíveis para falantes nativos. Erros ocorrem em estruturas de baixa frequência e altamente complexas.

Fala 3+ (Proficiência Profissional Geral, *Plus*) - É frequentemente capaz de usar a linguagem para satisfazer as necessidades profissionais em uma ampla gama de tarefas sofisticadas e exigentes. Exemplos: Apesar dos pontos fortes óbvios, pode exibir alguma hesitação, incerteza, esforço ou erros que limitam o intervalo de tarefas de uso de linguagem que podem ser executadas de forma confiável. Tipicamente há uma força particular na fluência e um ou mais, mas não todos, dos seguintes: amplitude do léxico, incluindo itens de baixa e média frequência, especialmente referências sociolinguísticas / culturais e nuances de sinônimos próximos; precisão estrutural, com características sofisticadas que são prontamente, com precisão e apropriadamente controladas (como modificações e incorporações complexas em idiomas indo-europeus); competência discursiva em uma ampla gama de contextos e tarefas, muitas vezes combinando as habilidades e expectativas estratégicas e organizacionais de um falante nativo. Ocasionalmente, erros padronizados ocorrem em estruturas de baixa frequência e altamente complexas.

Fala 4 (Proficiência Profissional Avançada) - Capaz de usar a linguagem fluente e precisa em todos os níveis normalmente pertinentes às necessidades profissionais. O uso do

idioma e a capacidade de funcionar do indivíduo são totalmente bem-sucedidos. Organiza bem o discurso, usando dispositivos de fala retóricos apropriados, referências culturais nativas e compreensão. A habilidade de linguagem raramente o impede de realizar qualquer tarefa que exija linguagem; no entanto, o indivíduo raramente seria percebido como nativo. Fala sem esforço e sem problemas e é capaz de usar a linguagem com um alto grau de eficácia, confiabilidade e precisão para todos os propósitos de representação dentro da gama de experiência pessoal e profissional e escopo de responsabilidades. Pode servir como um intérprete informal em uma série de circunstâncias imprevisíveis. Pode executar tarefas de linguagem extensas e sofisticadas, abrangendo a maioria dos assuntos de interesse para falantes nativos bem-educados, incluindo tarefas que não se aplicam diretamente a uma especialidade profissional.

Fala 4+ (Proficiência Profissional Avançada, *Plus*) - A proficiência oral é regularmente superior em todos os aspectos, geralmente equivalente à de um falante nativo bem articulado e altamente instruído. A habilidade de linguagem não impede o desempenho de qualquer tarefa de uso de linguagem. No entanto, o indivíduo não seria necessariamente percebido como culturalmente nativo. Exemplos: O indivíduo organiza bem o discurso, empregando dispositivos de fala retórica funcional, referências culturais nativas e compreensão. Aplica efetivamente o conhecimento social e circunstancial de um falante nativo; no entanto, não pode sustentar esse desempenho sob todas as circunstâncias.

Enquanto o indivíduo tem uma ampla gama e controle de estrutura, um ocasional deslizamento não nativo pode ocorrer. O indivíduo tem um controle sofisticado de vocabulário e fraseado que raramente é impreciso, ainda que haja fraquezas ocasionais em expressões idiomáticas, coloquialismos, pronúncia, referência cultural ou pode haver uma falha ocasional em interagir de uma maneira totalmente nativa. Exemplos: podem discutir em detalhes conceitos que são fundamentalmente diferentes daqueles da cultura de destino e tornar esses conceitos claros e acessíveis ao falante nativo. Da mesma forma, o indivíduo pode entender os detalhes e as ramificações de conceitos que são cultural ou conceitualmente diferentes de si mesmo.

Pode definir o tom de intercâmbios verbais interpessoais oficiais, semioficiais e não profissionais com uma gama representativa de falantes nativos (em uma variedade de públicos variados, objetivos, tarefas e configurações). Pode desempenhar um papel eficaz entre os falantes nativos em contextos como conferências, palestras e debates sobre questões de desacordo. Pode defender uma posição longa, formalmente e em encontros casuais, usando estratégias verbais sofisticadas. Entende e produz, de forma confiável, mudanças de assunto e

tom. É capaz de entender falantes nativos do padrão e de outros dialetos principais em essencialmente qualquer interação face a face.

Fala 5 (Proficiência Funcionalmente Nativa) - A proficiência oral é funcionalmente equivalente à de um falante nativo bem articulado e altamente instruído e reflete os padrões culturais do país onde a língua é falada nativamente. O indivíduo usa a linguagem com total flexibilidade e intuição, de modo que a fala em todos os níveis é totalmente aceita por falantes nativos com boa formação em todas as suas características, incluindo amplitude de vocabulário e idioma, coloquialismos e referências culturais pertinentes. A pronúncia é tipicamente consistente com a de falantes nativos bem-educados de um dialeto não estigmatizado.

### 3.2 PARTICIPANTES DO ESTUDO

Entende-se que o profissional de Comércio Internacional lida, quase que exclusivamente, com a negociação de produtos e serviços entre empresas e governos de diversos países. Apesar do conhecimento técnico sobre legislação e estudo dos mercados, a insuficiência de *know-how* em gerência de conflitos diplomáticos pode embargar transações promissoras.

Do ponto de vista do desenvolvimento econômico, o profissional de comércio internacional desempenha um papel de ampliar as possibilidades, no sentido de diminuir barreiras entre os Estados e organizações, independentemente de onde estejam posicionados geograficamente.

De acordo com Dancy e Reidy (2006 apud PEROVANO, 2016), pouco se estuda uma população inteira. Para facilidade nos estudos, há a possibilidade de se optar em trabalhar somente com uma parcela dessa população, denominada amostra populacional, que é a seleção de elementos de uma determinada população ou universo.

Richardson (1999, p. 157) afirma que “população é um conjunto de elementos que possuem determinadas características”. Já para Lakatos e Marconi (2018), estes enfatizam que é um conjunto de pessoas que pelo menos apresenta uma característica em comum.

Para Downing & Clark (2010), outro processo pelo qual se pode consultar elementos é pela amostra, pois podemos utilizar as características dos elementos para estimar as características de toda a população.

Dessa forma, dentre os alunos da Universidade de Caxias do Sul, os estudantes do curso de Comércio Internacional, de variados semestres, serão uma amostra da população em que a pesquisa deste trabalho será aplicada.

Sobre o método de escolha da amostra deve-se dar grande importância, pois o valor de  $X$  depende precisamente de quem compõe a amostra. De modo que se adotará o método estratificado de amostragem. Ou seja, uma população que pode ser dividida em subgrupos que constituem em indivíduos bastante semelhantes (DOWNING; CLARK, 2010).

A fim de atingir os objetivos do estudo a coleta dos dados será realizada através de pesquisa aplicada *in loco* na Universidade de Caxias do Sul, nos estudantes a partir do quarto semestre do curso de comércio internacional.

Com um número de duzentos e oitenta e seis matriculados no curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul. Para uma amostra de confiabilidade de 90%, o tamanho da amostra é de noventa e quatro entrevistados.

### 3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados da presente pesquisa, foram utilizados dois instrumentos já validados. A primeira ferramenta se caracteriza pelo *Inventory of Cross-Cultural Sensitivity*, juntamente com a escala ILR, nível 3. Estas duas formas de análise serviram para composição do questionário aplicado aos participantes do estudo.

O presente estudo também se apoia em dados já validados, como publicações estatísticas e fontes governamentais, das quais estas, já foram coletadas e analisadas e darão auxílio no decorrer da pesquisa.

### 3.4 PROCEDIMENTO DE ANÁLISE DE DADOS

Após o recebimento de todos os questionários físicos e eletrônicos, verificou-se a validade das respostas. Os dados foram tabulados em uma pasta de trabalho do Excel. Por fim, a partir desta etapa, análise dos resultados objetivos, se objetiva à pergunta norteadora deste trabalho, que é: analisar o nível de competência intercultural e proficiência da língua inglesa dos estudantes do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul.

## 4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Neste capítulo são apresentadas as análises dos dados obtidos através de pesquisa quantitativa. Este apanhado de dados foi coletado através de questionários realizados com os respondentes, principalmente virtualmente, sendo estes estudantes de Comércio Internacional.

Apresentam-se os dados, também, sintetizados e organizados, em figuras, a fim de facilitar a compreensão dos resultados obtidos.

A coleta de dados se deu no período de abril e maio de 2019. Dentre os questionários aplicados, foram 51 respondentes no formato *Google Forms*, e 83 questionários impressos, no qual 23 foram descartados por não atenderem ao perfil proposto para o estudo, que intenciona avaliar a competência intercultural dos estudantes a partir do quarto semestre. Desse modo, o estudo contou com uma amostragem de 108 respondentes.

#### 4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES

Do total dos respondentes com as respostas validadas, foram 58 do sexo feminino, e 50 do sexo masculino. Alguns respondentes optaram por não informar a idade. Dentre os alunos que responderam a essa questão, conclui-se que a idade média dos pesquisados é de 22,5 anos.

Dentre os respondentes, 75 pessoas alegaram não ter uma experiência internacional, e 33 estudantes responderam que já tiveram uma vivência no exterior.

#### 4.2 AVALIAÇÃO DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL SEGUNDO A ESCALA ICCS

Para se aferir de forma quantitativa a competência intercultural dos estudantes do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul, reproduzimos a escala de Kenneth Cushner, já aplicada em estudos anteriores que mede, em uma escala Likert de 1 (de jeito nenhum) a 7 (absolutamente). Às dimensões são atribuídos pontuações somadas, para atribuir à níveis de sensibilidade cultural.

##### 4.2.1 Avaliação da Dimensão da Integração Cultural

O comportamento da integração cultural é refletido nas ações ou o comportamento pretendido. (MAHON; CUSHNER, 2014).

Encontra-se entre as maiores pontuações como mostrado na tabela 2, como na afirmação “Eu escuto músicas de outras culturas regularmente”, obtendo uma média de *score* de 6,44 pontos, ou seja, mais próximo da afirmação “concordo fortemente”. Nessa dimensão, o menor *score* encontrado está na inferência hipotética “Eu recebo estrangeiros em minha casa regularmente”, numa pontuação média obtida de 3,22 pontos, situando-se mais próximo da resposta “discordo”. Nas afirmações situadas na escala reversa, encontra-se maior pontuação

na afirmação “eu não gosto de comer comidas de outras culturas”, onde a maioria dos respondentes discorda, com *score* de 5,61. No balanço geral da dimensão de integração da integração cultural, os respondentes obtêm a *score* médio de 49,02 pontos.

Tabela 2 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre dimensão de Integração Cultural

Eu recebo estrangeiros em minha casa regularmente	3,22
Eu escuto música de outras culturas regularmente	6,44
Eu decoro minha casa ou meu quarto com artefatos de outras culturas	5,59
Eu penso sobre viver entre outra cultura no futuro	6,01
Eu como comidas étnicas duas vezes por semanas	4,00
Eu só falo um idioma (Reversa)	5,80
Eu não consigo comer com pauzinhos (Reversa)	4,65
Eu nunca vivi fora de minha própria cultura por um grande período de tempo (Reversa)	3,81
Eu não gosto de comer pratos de outras culturas (Reversa)	5,61
Eu leio mais notícias nacionais do que internacionais nos jornais ou periódicos (Reversa)	3,90
<b>Soma das Médias</b>	<b>49,02</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa (2019)

#### 4.2.2 Avaliação da Dimensão Comportamental

Aqui são concentradas questões que representam anseios ou preocupações frente à outras culturas. (MAHON; CUSHNER, 2014). Na análise da dimensão comportamental do ICCS, há dois pontos de maior concordância. Nas situações hipotéticas como “O jeito que outras pessoas se expressam é muito interessante pra mim” e “Eu evito pessoas que são diferentes de mim”, sendo a segunda sentença avaliada na escala reversa, encontra-se um *score* médio de 5,80 pontos. Encontrou-se a menor pontuação na frase “Plateias de estrangeiros me assustam”, com média geral de 3,31 pontos. Na soma da média de todas as afirmações, se obtêm o resultado de 28,83 pontos, situando-se na sensibilidade considerada média, tomando por base as pontuações estabelecidas por Loo e Shiomi (1999).

Tabela 3 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre dimensão Comportamental

O jeito que outras pessoas se expressam é muito interessante pra mim	5,796
Plateias de estrangeiros me assustam	3,31
Eu evito pessoas que são diferentes de mim (Reversa)	5,796
Fico nervoso ao falar com pessoas que são diferentes de mim (Reversa)	5,04
Sinto-me desconfortável quando estou em um lugar com muita gente (Reversa)	4,52
Se mudar para outra cultura seria mais fácil (Reversa)	4,37

<b>Soma das médias</b>	<b>28,33</b>
------------------------	--------------

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa (2019)

#### 4.2.3 Avaliação da Dimensão de Interação Intelectual

Na visão de Mahon e Cushner (2014), esses itens mostram a capacidade de manter a ambiguidade. Ao analisar os dados da interação intelectual nota-se o maior ponto de convergência em torno da discordância da frase “É melhor que pessoas de outras culturas evitem uma a outra”. De modo de que, na escala reversa, o maior *score* corresponde a afirmação “de jeito nenhum”. A média obtida nessa questão foi de 6,20 pontos. Enquanto que a menor pontuação, de 4,31 pontos, nessa dimensão foi encontrada na sentença “Quando algo digno de notícia acontece, eu procuro alguém que vive naquele contexto para conversar a respeito”, conforme mostram os resultados do estudo na tabela 4. Ao avaliar-se, separadamente a dimensão da interação intelectual, obteve-se o resultado médio de 33,58 pontos, considerando-se assim, alta sensibilidade, se comparado com estudos anteriores.

Tabela 4 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre Interação Intelectual

Eu gosto de estar com pessoas de outras culturas	5,97
Eu gosto de estudar sobre pessoas de outras culturas	6
A existência da humanidade depende de nosso conhecimento sobre outras pessoas	5,69
Eu gosto de debater problemas com pessoas de outras culturas	5,41
Quando algo digno de notícia acontece, eu procuro alguém que vive naquele contexto para conversar a respeito	4,31
É melhor que pessoas de outras culturas evitem uma a outra (Reversa)	6,20
<b>Soma das Médias</b>	<b>33,58</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir dos dados da pesquisa (2019)

#### 4.2.4 Avaliação da Dimensão de Atitude para com os Outros

Após tabulação e análise da dimensão de atitude para com os outros, encontra-se com pontuação média 6,49 a discordância na frase “Casamento entre pessoas de diferentes culturas é errado” enquanto o ponto que se evidencia uma maior variação de opiniões se apontou na frase “Deveria haver controles mais rigorosos sobre o número de imigrantes no meu país”, com 4,86 pontos, ou seja, uma pontuação média considerada baixa. Apesar desse ponto conflitante, o grupo pesquisado apresentou um média total de 28,10 pontos, considerada uma pontuação de alta sensibilidade intercultural.

Tabela 5 - Pontuação média dos alunos nas questões sobre a dimensão de Atitude para com os Outros

Influência estrangeira em nosso país ameaça nossa identidade nacional (Reversa)	5,74
Casamento entre pessoas de diferentes culturas é errado (Reversa)	6,49
Pessoas de outras culturas fazem as coisas diferentemente por não conhecerem outra maneira (Reversa)	5,02
Bairros residenciais deveriam ser culturalmente separados (Reversa)	5,99
Deveria haver controles mais rigorosos sobre o número de imigrantes no meu país (Reversa)	4,86
<b>Soma das Médias</b>	<b>28,10</b>

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2019)

#### 4.2.4 Avaliação da Dimensão de Empatia

Na última dimensão do ICCS, avalia-se a dimensão de empatia do respondente. Para Griffith et al. (2016), as dimensões de abertura, flexibilidade e empatia aparecem em múltiplas avaliações. Constatou-se no grupo pesquisado, que há uma convergência maior para a afirmação “Há geralmente mais de uma boa maneira de fazer as coisas”, encontrando-se uma pontuação média de 5,77, enquanto o menor *score* se mostra na inferência “Eu acho que as pessoas são parecidas”, com um *score* de 3,07 pontos, ou seja, na escala ICCS de Cushner, é considerado um resultado baixo. Para a soma das médias mostrada na tabela 6, encontra-se um *score* de 23 pontos, situando-se no nível médio de sensibilidade intercultural.

Tabela 6 - Pontuação média dos alunos sobre as questões sobre a dimensão de Empatia

Eu acho que as pessoas são parecidas	3,07
Há geralmente mais de uma boa maneira de fazer as coisas	5,77
Eu tenho muitos amigos	4,75
Os sentimentos dos outros raramente influenciam nas decisões que eu tomo (Reversa)	4,79
Quanto mais eu sei sobre as pessoas, mais eu desgosto delas (Reversa)	4,62
<b>Soma da médias</b>	<b>23,00</b>

Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa

#### 4.2 AVALIAÇÃO DA PROFICIÊNCIA NA LÍNGUA INGLESA

Na última etapa do questionário, pretendia-se analisar a proficiência na língua inglesa a partir da escala ILR, com afirmações estruturadas no nível 3 de leitura, audição e fala, considerados como Proficiência de Trabalho Geral, alinhado com o perfil descrito no projeto pedagógico do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul.

Tabela 7 - Resultados do questionário sobre proficiência em língua inglesa segundo a Escala ILR

<b>Dimensões</b>	<b>Alunos</b>	<b>Porcentagem</b>
Se identificam com ILR 3 – Fala	45	42%
Se identificam com ILR 3 – Leitura	96	89%
Se identificam com ILR 3 – Audição	102	94%
Nenhum aspecto da Escala ILR	4	4%

Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2019)

Se pode visualizar na Tabela 7 que o grupo pesquisado de 108 estudantes, 102, correspondente a 94% se identificam com algum aspecto descrito no nível 3 de audição previsto na escala ILR. Para 96 alunos, ou seja, 89% do grupo pesquisado, assinalaram terem competências previstas na escala de leitura nível 3, segundo o ILR. Para a dimensão das habilidades referentes à fala na escala ILR, menos da metade dos estudantes, 45 respondentes, equivalentes a 42% do grupo pesquisado, se consideram aptos a falarem para um grupo de nativos. Houveram também pessoas que não consideram aptos em nenhuma das dimensões, sendo leitura, audição ou fala.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competência intercultural têm sido tema de diversas produções acadêmicas não apenas no Brasil, mas em nível mundial. O tema abrange conhecimentos das áreas de administração, gestão de pessoas, história, inclusive sociologia e antropologia. Para além disso, a avaliação da competência intercultural está crescentemente numa variedade de contextos educacionais no ensino fundamental, médio e no ensino superior (MAHON; CUSHNER, 2014).

De forma que para esse trabalho, recorreu-se a literaturas dos mais variados campos de atuação, com o intuito de elucidar através do estudo teórico as transformações das demandas dentro de um mercado de trabalho em constante mutação e com a necessidade de se atentar à multiculturalidade cada vez mais presente.

A seguir, no capítulo três, buscou-se embasamento de como se poderia aferir a competência intercultural de maneira quantitativa, em uma escala que já fosse validada no âmbito acadêmico. Para tanto, encontrou-se a escala de Kenneth Cushner, intitulada *Inventory of Cross Cultural Sensitivity*. Ainda dentro da revisão bibliográfica, percebeu-se que não se pode estabelecer uma dicotomia entre competência intercultural e comunicação intercultural. Para Roan, Cushner e Metcalf (2010), não há como separar dimensões para uma educação ou treinamento intercultural. Assim, agregou-se ao questionário a escala ILR de proficiência em língua inglesa, concebida pela agência *US Foreign Service Institute*, órgão governamental americano.

Após análise dos dados coletados, percebe-se que a inferência sobre a consciência sobre a própria cultura e as outras pode influenciar no nível de competência intercultural, é confirmada com base nos resultados encontrados com base na figura 3, onde a sensibilidade intercultural considerada alta é de 160 pontos, sendo que os estudantes pesquisados apresentam uma média de 162,54 com um desvio padrão de 15,85.

Assumiu-se também que o domínio na língua inglesa pode interferir no nível de competência intercultural. Não se encontrou uma relação direta entre esses fatores. Deve-se levar em consideração, também, que menos da metade dos estudantes não alega ser apto a falar para uma audiência de nativos.

Não se pode afirmar que a experiência internacional poderia influenciar no nível de competência intercultural dos estudantes. Não há uma relação direta sobre essas variáveis, pois 75 dos 108 estudantes respondentes da pesquisa alegaram não ter uma experiência

internacional. Ainda assim, encontrou-se um alto nível de sensibilidade intercultural nos resultados da pesquisa.

Por fim, pode-se afirmar que o projeto pedagógico do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul tem influência na competência intercultural do aluno, isso pode ser embasado na alta pontuação obtida na escala de sensibilidade intercultural, juntamente ao fato constatado que a maior parte dos pesquisados não têm uma prévia experiência no exterior. Deve-se enfatizar que um estudo recente conduzido por Hernández e Alonso-Marks (2018), não encontrou relação de aumento significativo do *score* na escala ICCS quando aplicado anteriormente a um programa de estudos no exterior, com relação ao período após a experiência internacional.

Portanto, esse estudo confirma e atinge o objetivo geral a que se propôs, de se definir de maneira quantitativa, que o estudante do curso de Comércio Internacional da Universidade de Caxias do Sul tem um alto nível de competência intercultural no seu conjunto de habilidades.

## 5.1 LIMITAÇÕES

Ao longo da coleta dos resultados e a posterior análise, percebe-se algumas limitações da pesquisa. Como o estudo foi aplicado em um pequeno grupo, não se pode afirmar que os resultados se apliquem em toda a população de estudantes do curso de Comércio Internacional na Universidade de Caxias do Sul, bem como não pode-se afirmar que essa realidade se aplique em estudantes do mesmo curso em outra instituição.

Também deve-se levar em consideração, que as questões propostas na pesquisa foram de cunho auto avaliativo, podendo não refletir o real conhecimento que possa ser aplicado na prática. Para além desse fator, não podemos assegurar que os pesquisados tenham sido integralmente verdadeiros em suas respostas. Para Griffith et al. (2016), “os entrevistados de auto relato podem se envolver em fingir comportamentos intencionalmente e não intencionalmente. Por muitos anos, o comportamento de falsificação foi conceituado como resposta socialmente desejável.”

## 5.2 SUGESTÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

No decorrer dessa pesquisa, identificaram-se algumas questões que dão margem para o desenvolvimento de outros estudos, ou ainda a comparação desses resultados com os já obtidos nessa investigação.

Para a confirmação dos resultados encontrados, poderia se aplicar, mediante à previa autorização, esse questionário para estudantes de outras universidades do curso de Comércio Exterior ou Comércio Internacional a fim de encontrar semelhanças ou diferenças nas competências interculturais.

## REFERÊNCIAS

AMÉRICA, Governo dos Estados Unidos da. **Interagency Language Roundtable: ILR Scale**. 2011. Disponível em: <<https://www.govtilr.org/index.htm>>. Acesso em: 01 abr. 2019.

BALL, Annahita, Anderson-Butcher, D., Mellin, E.A., Green, Jennifer H. J. A Cross-Walk of Professional Competencies Involved in Expanded School Mental Health: An Exploratory Study. **School Mental Health**, [s.l.], v. 2, n. 3, p.114-124, 29 maio 2010. Springer Nature. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1007/s12310-010-9039-0>>

BENNET, Milton J.. Intercultural Communication: A Current Perspective. In: BENNET, Milton J. (Ed.). **Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings**. Estados Unidos: Intecultural Press, 1988. Cap. 1. p. 2-34. (ISBN 1-877864-62-5).

BOOG, Gustavo; BOOG, Madalena (Org.). **Manual de Gestão de Pessoas e Equipes**. 2. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002. 687 p. ISBN 85-7312-379-6

COLLIER, Mary Jane. Intercultural communication competence: Continuing challenges and critical directions. **International Journal Of Intercultural Relations**, Albuquerque, v. 48, p.9-11, set. 2015. Mensal. Disponível em: <<https://www-sciencedirect.ez314.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0147176715000267#!>>.

DOWNING, Douglas; CLARK, Jeffrey. Pesquisas e Amostragem. In: DOWNING, Douglas; CLARK, Jeffrey. **Estatística Aplicada**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. Cap. 12. p. 167-180.

EARLEY, p. Christopher; ANG, Soon. **Cultural Intelligence: Individual Interaction Across Cultures**. California: Stanford University Press, 2003. 379 p.

ENCYCLOPEDIA.COM. Cultural Theory. 2016. Disponível em: <<https://www.encyclopedia.com/social-sciences/dictionaries-thesauruses-pictures-and-press-releases/cultural-theory>>.

FAN, C. Simon; WEI, Xiangdong; ZHANG, Junsen. SOFT SKILLS, HARD SKILLS, AND THE BLACK/WHITE WAGE GAP. **Economic Inquiry**, [s.l.], v. 55, n. 2, p.1032-1053, 12 out. 2016. Wiley. Disponível em <<http://dx.doi.org/10.1111/ecin.12406>>

FLICK, Uwe. **Introdução à Metodologia de Pesquisa**. 2012. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788565848138/cfi/1!/4/4@0.00:52.3>>

FREITAS, Henrique, OLIVEIRA, Miriam, SACCOL, Z., Amarolinda, MOSCAROLA, Jean. **O método de pesquisa Survey**. Revista de Administração, São Paulo, v. 35, n. 3, p.105-112, set. 2000. Disponível em: <[http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138\\_1861\\_freitashenriquerau.sp.pdf](http://www.clam.org.br/bibliotecadigital/uploads/publicacoes/1138_1861_freitashenriquerau.sp.pdf)>.

GARCIA, Jorge Miguel de Jesus. **A Dimensão Intercultural no Ensino das Línguas (Língua Materna e Línguas Estrangeiras):** Porquê, para quê, e como formar falantes interculturais?. 2015. 164 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ensino de Português e de Línguas Clássicas, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2015. Disponível em: <

<https://run.unl.pt/bitstream/10362/18349/1/Relat%c3%b3rio.PES.JorgeGarcia.n%c2%ba28540.pdf>>

Gierke L, Binder N, Heckmann M, Odağ Ö, Leiser A, Kedzior KK (2018) **Definition of intercultural competence (IC) in undergraduate students at a private university in the USA: A mixed-methods study.** PLoS ONE 13(4): e0196531.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0196531>. Disponível em:  
 <<https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0196531>>.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 2012. Disponível em:  
<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522484959/cfi/0!/4/2@100:0.00>

GRIFFITH, Richard L. et al. Assessing Intercultural Competence in Higher Education: Existing Research and Future Directions. **Ets Research Report Series**, [s.l.], v. 2016, n. 2, p.1-44, 15 jun. 2016. Wiley. <http://dx.doi.org/10.1002/ets2.12112>.

HAMMER, Mitchell R.. Additional cross-cultural validity testing of the Intercultural Development Inventory. **International Journal Of Intercultural Relations**, Ocean Pines, v. 4, n. 35, p.474-487, jul. 2011. Mensal. Disponível em: <[https://ac-els-cdn.ez314.periodicos.capes.gov.br/S0147176711000162/1-s2.0-S0147176711000162-main.pdf?\\_tid=99246370-ccd0-4075-93f9-eacacd7ba74e&acdnat=1538442061\\_021e166ec3f33e8f0dd2023c47c134f1](https://ac-els-cdn.ez314.periodicos.capes.gov.br/S0147176711000162/1-s2.0-S0147176711000162-main.pdf?_tid=99246370-ccd0-4075-93f9-eacacd7ba74e&acdnat=1538442061_021e166ec3f33e8f0dd2023c47c134f1)>.

HARMAN, Willis; HORMAN, John. **O Trabalho Criativo: O Papel Construtivo dos Negócios numa Sociedade em Transformação.** 4. ed. São Paulo: Cultrix, 1997. 233 p.

HERNÁNDEZ, Ariadna Sánchez; ALONSO-MARKS, Emilia. Cross-Cultural Sensitivity and Intensity of Interaction in Study Abroad: A Developmental Approach. **Porta Linguarum**, Ohio, v. 30, p.165-175, jun. 2018. Mensal.

HOFSTEDE, Geert; HOFSTEDE, Gert Jan; MINKOV, Michael. The Rules Of Social Game. In: HOFSTEDE, Geert; HOFSTEDE, Gert Jan; MINKOV, Michael. **Cultures and Organizations: Software of The Mind.** 3. ed. Estados Unidos: Mcgraw Hill, 2010. Cap. 1. p. 4-7.

LOO, Robert; SHIOMI, Kunio. A Structural and Cross-Cultural Evaluation of The Inventory of Cross-Cultural Sensitivity. **Journal Of Social Behavior And Personality**, Corte Madera, v. 14, n. 2, p.267-278, fev. 1999.

LUSTIG, Myron W.; KOESTER, Jolene (Ed.). **AmongUS: essays on identity, belonging, and intercultural competence.** 2. ed. Estados Unidos: Pearson, 2006. 326 p. ISBN 0-205-45353-8.

LUSTIG, Myron W.; KOESTER, Jolene (Ed.). **AmongUS: essays on identity, belonging, and intercultural competence.** 2. ed. Estados Unidos: Pearson, 2006. Cap. 7. p. 54-54.

LUSTIG, Myron W.; KOESTER, Jolene. Cultural Patterns and Intercultural. In: LUSTIG, Myron W.; KOESTER, Jolene (Ed.). **Essays on Identity, Belonging and Intercultural Competence.** 2. ed. Estados Unidos: Pearson, 2006. Cap. 8. p. 63-63

MANZELLO, Viviane Chequini. **Uma escola intercultural para uma sociedade multicultural.** 2007. 151 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Educação, Universidade

Federal de Pelotas, Pelotas, 2007. Disponível em:

<[http://repositorio.ufpel.edu.br:8080/bitstream/123456789/1707/1/Viviane\\_Chequini\\_Manuelo.pdf](http://repositorio.ufpel.edu.br:8080/bitstream/123456789/1707/1/Viviane_Chequini_Manuelo.pdf)>.

BARBOSA, Livia. Dilemas e Tensões do Conceito de Cultura. In: MARCHIORI, Marlene (Ed.). **Comunicação em Interface com Cultura**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2013. Cap. 2. p. 50-50. Disponível em: <<https://bv4.digitalpages.com.br/#/edicao/epub/129678>>

CUSHNER, Kenneth. The Inventory of Cross-cultural Sensitivity. In: KELLEY, Nelson Lane. **Human Resource Management in Action:: Skill Building Experiences..** 5. ed. St. Paul: West Pub, 1992. p. 176-179.

MAHON, Jennifer A.; CUSHNER, Kenneth. Revising and updating the inventory of cross-cultural sensitivity. **Intercultural Education**, [s.l.], v. 25, n. 6, p.484-496, 2 nov. 2014. Informa UK Limited. <http://dx.doi.org/10.1080/14675986.2014.990232>.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados..** 7. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008. 277 p. ISBN 9788522451524.

MCPHAIL, Mark Lawrence; DACE, Kare Lynette. Black as We Wanna Be: From Identity Politics to Intercultural Competence. In: LUSTIG, Myron W.; KOESTER, Jolene (Ed.). **AmongUS: essays on identity, belonging, and intercultural competence.** 2. ed. Estados Unidos: Pearson, 2006. Cap. 21. p. 208-210.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W.. **Administração de Recursos Humanos.** São Paulo: Atlas, 2000. 534 p. Tradução de Reynaldo C. Marcondes.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados.** 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008. xiii, 277 p. ISBN 9788522451524.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** 2018. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013535/cfi/6/2!/4/2@0:0](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013535/cfi/6/2!/4/2@0:0>)>.

MINERVINI, Nicola. **O Exportador: Ferramentas para atuar com sucesso no mercado internacional.** 5. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008. 268 p.

MOSS, P., & TILLY, C. (1996). “Soft” Skills and Race: An Investigation of Black Men’s Employment Problems. *Work and Occupations*, 23(3), 252–276.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** Curitiba: Intersaberes, 2016. (Dialógica). Disponível em: <<https://ucsvirtual.ucs.br/startservico/PEA/>>

PETERSON, Brooks. **Cultural Intelligence: A Guide to Working with People from Other Countries.** Estados Unidos: Intercultural Press, 2004. 229 p.

ROAN, Andi O’conor And Linda; CUSHNER, Kenneth; METCALF, Kimberly A.. **Cross-Cultural Strategies for Improving the Teaching, Training, and Mentoring Skills of**

**Military Transition Team Advisors.** Kent: U.s. Army Research Institute For The Behavioral And Social Sciences, 2010. 46 p.

ROBBINS, Stephen P.. Bem-Vindo ao Inconstante Mundo do Trabalho. In: ROBBINS, Stephen P.. **Administração: Mudanças e Perspectivas.** São Paulo: Saraiva, 2002. Cap. 1. p. 5-9.

SAMOVAR, Larry A.; PORTER, Richard E.; MCDANIEL, Edwin R.. **Intercultural Communication: A Reader.** 13. ed. Estados Unidos: Wadsworth, 2012. 518 p.

SANTOS, João Almeida; PARRA FILHO, Domingos. **Metodologia Científica.** 2011. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522112661/cfi/2!/4/4@0.00:52.6>>

TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon. A Nova Ambiência Competitiva. In: HANASHIRO, Darcy Mitiko Mori; TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon (Ed.). **Gestão do Fator Humano: Uma Visão Baseada em Stakeholders.** 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008. Cap. 1. p. 14-15.

UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL (Caxias do Sul). Centro de Ciências Sociais. **Projeto do Curso de Comércio Internacional.** 2017. Disponível em: <<https://www.ucs.br/site/portalcursos/124/>>. Acesso em: 02 abr. 2019.

UNIÃO EUROPEIA. Conselho da Europa. Ministério da Educação. **Quadro Europeu Comum de Referência Para as Línguas: Aprendizagem, Ensino, Avaliação.** Porto: Asa Editores, 2001. 279 p. Disponível em:

<[http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Basico/Documentos/quadro\\_europeu\\_comum\\_referencia.pdf?\\_ga=2.206864275.1032524270.1542060404-646830971.1542060404](http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/Basico/Documentos/quadro_europeu_comum_referencia.pdf?_ga=2.206864275.1032524270.1542060404-646830971.1542060404)>.

## ANEXO A

---

**Activity 2: Inventory of Cross Cultural Sensitivity** ©Kenneth Cushner, 1986
 

---

**Purpose:** To complete a self-assessment instrument regarding your intercultural experiences.

**Instructions:** Rate your level of agreement or disagreement about the following statements. Please respond honestly as there are no correct answers. Write in the number that best corresponds to your level of agreement with each statement.

**Interpreting the Inventory of Cross-Cultural Sensitivity:** The ICCS is a 32-item instrument that provides dimensional scores for individuals on each of five subscales on issues and experiences related to cross-cultural or intercultural interaction (the higher the score, the more sensitive an individual is presumed to be). It can identify relative strengths and weaknesses that may lead to more focused orientation and planning. While the ICCS should not be used in a predictive manner, results can be used to raise people's awareness of some of the issues to consider prior to intercultural interaction.

**C scale=Cultural Integration:** Assesses the degree to which an individual integrates elements from cultures other than their own into their daily activities.

**B scale=Behavioral:** Assesses the degree to which an individual has adopted behavior that is new or has a degree of comfort when interacting with others.

**I scale=Intellectual Interaction** assesses degree to which an individual seeks out knowledge of other cultural orientations.

**A scale=Attitude Toward Others:** assesses the degree of openness toward others.

**E scale =Empathy Scale:** Assesses the degree to which an individual identifies with the feelings of others.

① No Way	② Strongly Disagree	③ Disagree	④ Neutral	⑤ Agree	⑥ Strongly Agree	⑦ Absolutely
Total C Scale	<b>C Scale</b> _____ I have foreigners to my home on a regular basis. _____ I listen to music from another culture on a regular basis. _____ I decorate my home or room with artifacts from other countries. _____ I think about living within another culture in the future. _____ I eat ethnic foods at least twice a week.					
B Scale	<b>B Scale</b> _____ The way other people express themselves is very interesting to me. _____ Crowds of foreigners frighten me.					
I Scale	<b>I Scale</b> _____ I enjoy being with people from other cultures _____ I enjoy studying about people from other cultures. _____ The very existence of humanity depends on our knowledge about other people. _____ I like to discuss issues with people from other cultures. _____ When something newsworthy happens I seek out someone from that part of the world to discuss the issue with.					
0	<b>A Scale</b>					
E Scale	<b>E Scale</b> _____ I think people are basically alike. _____ There is usually more than one good way to get things done. _____ I have many friends.					

**Read Carefully. The scale on the next page is in the opposite direction.**

① Absolutely	② Strongly Agree	③ Agree	④ Neutral	⑤ Disagree	⑥ Strongly Disagree	⑦ No Way
Total C Scale	<b>C Scale</b> <input type="checkbox"/> I speak only one language. <input type="checkbox"/> I cannot eat with chopsticks. <input type="checkbox"/> I have never lived outside my own culture for any great length of time. <input type="checkbox"/> I dislike eating foods from other cultures. <input type="checkbox"/> I read more national news than international news in the daily newspaper.					
B Scale	<b>B Scale</b> <input type="checkbox"/> I avoid people who are different from me. <input type="checkbox"/> It makes me nervous to talk to people who are different from me. <input type="checkbox"/> I feel uncomfortable when in a crowd of people. <input type="checkbox"/> Moving into another culture would be easy.					
I Scale	<b>I Scale</b> <input type="checkbox"/> It is better that people from other cultures avoid one another.					
A Scale	<b>A Scale</b> <input type="checkbox"/> Foreign influence in our country threatens our national identity. <input type="checkbox"/> Culturally mixed marriages are wrong. <input type="checkbox"/> People from other cultures do things differently because they do not know any other way. <input type="checkbox"/> Residential neighborhoods should be culturally separated. <input type="checkbox"/> There should be tighter controls on the number of immigrants allowed into my country.					
E Scale	<b>E Scale</b> <input type="checkbox"/> Others' feelings rarely influence decisions I make. <input type="checkbox"/> The more I know about people, the more I dislike them.					

**Add up the numbers in each section on both tables. Then, add the corresponding sections from both tables together.**

C scale = Cultural Integration: 10-70 _____ + _____ = _____	B scale = Behavioral Scale: 6-42 _____ + _____ = _____	I Scale = Intellectual Interaction 6-42 _____ + _____ = _____
A scale = Attitude Toward Others: 5-35 _____ + _____ = _____	E scale = Empathy Scale: 5-35 _____ + _____ = _____	

In which areas are you strongest?

In which areas are you weakest?

What are some things you might do in order to increase your abilities in each of the dimensions of the scale?

**ANEXO B****Perfil**

Idade:

Gênero: ( )M ( )F

Formação: ( ) Superior Completo ( ) Superior Incompleto – Semestre:

Já residiu no exterior?

( ) Sim ( ) Não Por quanto tempo?

**Eu recebo estrangeiros em minha casa regularmente.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Eu escuto música de outras culturas regularmente.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Eu decoro minha casa ou meu quarto com artefatos de outras culturas.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Eu penso sobre viver entre outra cultura no futuro.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Eu como comidas étnicas duas vezes por semanas.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**O jeito que outras pessoas se expressam é muito interessante pra mim.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Plateias de estrangeiros me assustam.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Eu gosto de estar com pessoas de outras culturas.**( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente**Eu gosto de estudar sobre pessoas de outras culturas.**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**A existência da humanidade depende de nosso conhecimento sobre outras pessoas.**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**Eu gosto de debater problemas com pessoas de outras culturas.**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**Quando algo digno de notícia acontece, eu procuro alguém que vive naquele contexto para conversar a respeito.**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**Eu acho que as pessoas são parecidas.**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**Há geralmente mais de uma boa maneira de fazer as coisas.**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**Eu tenho muitos amigos**

( ) De jeito nenhum ( ) Discordo Fortemente ( ) Discordo ( ) Indiferente ( )  
 Concordo ( ) Concordo Fortemente ( ) Absolutamente

**Eu só falo um idioma**

( ) Absolutamente ( ) Concordo Fortemente ( ) Concordo ( ) Indiferente ( ) Discordo ( )  
 Discordo Fortemente ( ) De jeito nenhum

**Eu não consigo comer com pauzinhos.**

( ) Absolutamente ( ) Concordo Fortemente ( ) Concordo ( ) Indiferente ( ) Discordo ( )  
 Discordo Fortemente ( ) De jeito nenhum

**Eu nunca vivi fora de minha própria cultura por um grande período de tempo**

( ) Absolutamente ( ) Concordo Fortemente ( ) Concordo ( ) Indiferente ( ) Discordo ( )  
 Discordo Fortemente ( ) De jeito nenhum

**Eu não gosto de comer pratos de outras culturas.**

( ) Absolutamente ( ) Concordo Fortemente ( ) Concordo ( ) Indiferente ( ) Discordo ( )  
 Discordo Fortemente ( ) De jeito nenhum

**Eu leio mais notícias nacionais do que internacionais nos jornais ou periódicos.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Eu evito pessoas que são diferentes de mim.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Fico nervoso ao falar com pessoas que são diferentes de mim.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Sinto-me desconfortável quando estou em um lugar com muita gente.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Se mudar para outra cultura seria mais fácil.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**É melhor que pessoas de outras culturas evitem uma a outra.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Influência estrangeira em nosso país ameaça nossa identidade nacional.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Casamento entre pessoas de diferentes culturas é errado.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Pessoas de outras culturas fazem as coisas diferentemente por não conhecem outra maneira.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Bairros residenciais deveriam ser culturalmente separados.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Deveria haver controles mais rigorosos sobre o número de imigrantes no meu país.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Os sentimentos dos outros raramente influenciam nas decisões que eu tomo.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Quanto mais eu sei sobre as pessoas, mais eu desgosto delas.**

Absolutamente  Concordo Fortemente  Concordo  Indiferente  Discordo  Discordo Fortemente  De jeito nenhum

**Idiomas (inglês) – Assinale as alternativas que se encaixam com sua atual proficiência no idioma.**

**Audição**

- Consigo precisamente acompanhar as conversações entre falantes nativos.
- Eu raramente preciso pedir para explicar ou parafrasear o que foi dito.
- Sou apto a fazer inferências que não foram diretamente ditas.
- Sou capaz entender discussões de ideias e conceitos, incluindo propostas e especulações.
- Posso acompanhar as opiniões e os pontos utilizados para embasá-las.
- Consigo regularmente, senão sempre, detectar as atitudes e sentimentos do interlocutor.
- Sou capaz de entender discursos profissionalmente estruturados relacionados ao meu campo de conhecimento ou assuntos técnicos, como uma palestra ou seminários.

**Leitura**

- Eu geralmente consigo ler e entender todo o conteúdo em um jornal ou periódico publicado em um país que me é familiar.
- Em uma leitura de um jornal ou revista que contém opinião, eu posso ler as “entrelinhas” e entender o significado do que não é diretamente dito.
- Sou capaz de entender a intenção do autor e seguir a linha de raciocínio no texto que inclui hipóteses, persuasão, opinião embasada ou argumento para uma posição, com pouco, ou nenhum uso de dicionário.
- Sou apto a ensaios expositivos e literatura contemporânea sem uso de dicionário.
- Posso entender as ideias principais e os detalhes mais importantes de quase todo o material escrito sobre minha área de atuação ou interesse primário.

**Fala**

- Sou apto a falar para um grupo de nativos acerca de um assunto profissional e estar seguro que estou comunicando o que quero, sem desgastá-los linguisticamente.
- Em discussões de âmbito profissional, meu vocabulário é extenso o bastante para transmitir minhas intenções.

## ANEXO C



header

## SELF-ASSESSMENT OF READING PROFICIENCY

The following Self-Assessment of foreign language Reading Ability is intended to serve as a guide for people who have not taken a U.S. Government-sponsored reading test but would like to have a rough estimate of their proficiency. The self-assessment questionnaire will produce an estimate of your current foreign language reading ability but is in no way intended to be a replacement for the existing ILR Skill Level Descriptions.

**Important:** The term *read* as used in this self-assessment always means “*read and understand the meaning.*” It does not refer in any way to the ability to read aloud without comprehension. The term *text* refers to any example of language presented in the writing system of the language, including advertisements, weather reports, news articles, letters, lengthy essays, and literary works, among others.

For all texts at a level, it is not necessary to know all the words or understand all the details of the texts listed for that level, but it is necessary to perform the functional tasks described for the level at the indicated level of accuracy.

To estimate your level of proficiency, start at the lowest level (R-0+) and respond to each statement. For each statement, respond “yes” or “no.” If a statement describes your ability only some of the time, or only in some contexts, you should answer “no.” If you answer “yes” to every statement in the level, your ability is probably at least at that level. Move on to the descriptions at the next level. If you answer “no” to one or more statements, then you are likely not at that level.

If you answer “yes” to all the statements at one level, and have a majority of “yes” answers at the next higher level, then you may be at a “plus” level. For example, if you answer “yes” to all the statements at Level 1, but have a mixture of responses at Level 2 (almost all “yes” answers), your self-assessed ability may be at Level 1+.

**Note to the user:** This self-assessment instrument is posted by the ILR in provisional form for personal use by any interested individual. The final version will be posted after one year. Please send any comments or suggestions for improving the form by no later than February 15, 2010, to Dr. Frederick H. Jackson (fjackson@nflc.org).

<b>SELF-ASSESSMENT OF READING PROFICIENCY</b>		<b>Yes</b>	<b>No</b>
<b>R-0+</b>	As appropriate for the language, I can recognize and identify all the letters in the printed version of an alphabetic writing system (in languages like English, Spanish, Finnish, Russian, Greek, Vietnamese) or the elements of a syllable-based writing system (such as in Japanese kana, Korean hangul, Hebrew, Arabic, Amharic, Thai, or Hindi) or some commonly occurring characters in a character system (Chinese, Japanese kanji, Korean hanja.)		
<b>R-0+</b>	I can read some isolated words and phrases, such as numbers and commonplace names, that I see on signs, menus, and storefronts, and in simple everyday material such as advertisements and timetables.		
<b>R-1</b>	I can understand the purpose and main meaning of very short, simple texts, such as in printed personal notes, business advertisements, public announcements, maps, etc.		
<b>R-1</b>	I can understand simple instructions, such as in very straightforward street directions.		
<b>R-1</b>	I can understand very short simple written descriptions of some familiar persons, places, and things, like those found in many tourist pamphlets.		
<b>R-2</b>	I can understand texts that consist mainly of straightforward factual language, such as short news reports of events, biographical information, descriptions, or simple technical material.		
<b>R-2</b>	I can understand the main idea and some details of clearly organized short straightforward texts about places, people, and events that I am familiar with.		
<b>R-2</b>	I can understand very straightforward reports about current and past events.		
<b>R-2</b>	I can understand simple typed correspondence in familiar contexts, including descriptions of events, feelings, wishes and future plans.		
<b>R-2</b>	I can usually understand the main ideas of authentic prose on topics I am familiar with, either because they pertain to my work experience or to topics I am interested in.		
<b>R-3</b>	I can usually read and understand all of the material in a major daily newspaper published in a city or country with which I am familiar.		
<b>R-3</b>	In reading a newspaper or magazine that contains editorial or opinion content, I can “read between the lines” and understand meanings that are not directly stated.		
<b>R-3</b>	I can understand the author’s intent and follow the line of reasoning in texts that include hypothesis, persuasion, supported opinion or argument for a position (e.g., editorials,		

	debates, and op-ed pieces) with little or no use of a dictionary.		
R-3	I can understand contemporary expository essays and recent literary prose with little or no use of a dictionary..		
R-3	I can understand the main ideas and important details of almost all material written within my particular professional field or area of primary interest (e.g., reports, analyses, letters, arguments, etc.).		
R-4	I am able to read fluently and accurately all styles and forms of the language pertinent to professional needs or personal interest without reference to a dictionary..		
R-4	I can understand long and complex analyses, factual reports, and literary texts.		
R-4	I can understand both the meaning and the intent of most uses of idioms, cultural references, word play, sarcasm, and irony in even highly abstract and culturally "loaded" texts.		
R-4	I can understand language that has been especially adjusted for different situations, audiences or purposes, such as a political essay, humorous anecdote or joke, sermon, or inflammatory broadside, and I can appreciate distinctions in style.		
R-4	I can read virtually all forms of the written language, including abstract, linguistically complex texts such as specialized articles, essays and literary works, including prose works from earlier periods recognized as masterpieces.		
R-4	I can read reasonably legible handwriting without difficulty		



## SELF-ASSESSMENT OF SPEAKING PROFICIENCY

The following Self-Assessment of Speaking Ability is intended to guide those who have not taken a U.S. Government-sponsored speaking test. It will produce an estimate of your speaking ability and is in no way a replacement for the existing ILR Skill Level Descriptions.

Please respond "yes" or "no."

To estimate your rating, start a Level 1 and see how many times you answered "yes." If you answered "yes" to each statement in the level, move on to the next level. If you answered "no" to one or more statements, then you are not at that level.

If you answered "yes" to all the statements at a level, but at the next level you have a mixture of "yes" and "no" answers, then you may be at the plus level. For example, if you answered "yes" to all the statements at Level 1, but have a mixture of responses at Level 2, you may be at Level 1+ in speaking, provided that you had more "yes" answers than "no" at Level 2.

SELF-APPRAISAL OF SPEAKING PROFICIENCY		Yes	No
S-1	I can tell/ask someone how to get from here to a nearby hotel, restaurant, or post office.		
	I can order a simple meal.		
	I can arrange for a hotel room or taxi ride.		
	I can buy a needed item such as bus or train ticket, groceries, or clothing.		
	I can ask and answer simple questions about date and place of birth, nationality, marital status, occupation, etc.		
	I can make social introductions and use greeting and leave-taking expressions.		
S-2	I can handle conversations about familiar topics in an organized way.		
	I can produce speech with some organization on familiar topics that extend beyond my daily routine.		
	I can describe my present or most recent job or activity in some detail.		
	I can give detailed information about my family, my house, and my		

	community.		
	I can interview an employee, or arrange for special services (taking care of details such as salary, qualifications, hours, specific duties).		
	I can give a brief autobiography including immediate plans and hopes.		
	I feel confident that when I talk with native speakers on topics such as those mentioned above, they understand me most of the time.		
	I can take and give simple messages over the telephone, or leave a message on voice mail.		
	I can describe in detail a person or place that is very familiar to me.		
	I can report the facts of what I have seen recently on television news or read in the newspaper.		
	I can talk about a trip or some other everyday event that happened in the recent past or that will happen soon.		
S-3	I feel that I have a professional command, rather than just a practical one, of the language.		
	There are few grammatical features of the language that I try to avoid.		
	I rarely find myself unable to finish a sentence because of linguistic limitations (grammar or vocabulary).		
	I find it easy to follow and contribute to a conversation among native speakers.		
	I can speak to a group of educated native speakers on a professional subject and be sure I am communicating what I want to, without obviously irritating them linguistically.		
	I can, on a social occasion, defend personal opinions about social and cultural topics.		
	I can cope with difficult situations such as broken-down plumbing, an undeserved traffic ticket, or a serious social or diplomatic blunder made by a colleague or me.		
	I can use the language to speculate at length about abstract topics such as how some change in history or the course of human events would have affected my life or civilization.		
	In professional discussions, my vocabulary is extensive and precise enough to enable me to convey my exact meaning.		
	I am able to adjust my speech to suit my audience, whether I am talking to university professors, close friends, employees, or others.		

		Yes	No
S-4	I consistently use the language in a sophisticated and nuanced way to effectively communicate with great precision.		
	I practically never make a grammatical mistake.		
	I can carry out any job assignment as effectively as if in my native language.		
	I can persuade someone effectively to take a course of action in a sensitive situation such as to improve his/her health, reverse a decision or establish a policy.		

	I can prepare and give a lecture at a professional meeting about my area of specialization and debate complex aspects with others.		
	I naturally integrate appropriate cultural and historical references in my speech.		
	I can eloquently represent a point of view other than my own.		
	I can lead the direction of the discussion (friendly, controversial, collaborative).		
<b>S-5</b>	My language proficiency is functionally equivalent to that of a highly articulate well-educated native speaker and reflects the cultural standards of a country where the language is natively spoken.		
	I can use the language with complete flexibility and intuition, so that speech on all levels is fully accepted by well-educated native speakers in all of its features, including breadth of vocabulary and idiom, colloquialisms, and pertinent cultural references.		
	My pronunciation is typically consistent with that of well-educated, highly articulate native speakers of a standard dialect.		
	My vocabulary is extensive and precise, allowing me to consistently convey complex ideas and details.		



## SELF-ASSESSMENT OF FOREIGN LANGUAGE LISTENING PROFICIENCY

To estimate your level of proficiency, start at the lowest level and respond to each statement. For each statement, respond "yes" or "no." If a statement describes your ability only some of the time, or only in some contexts, you should answer "no." If you answer "yes" to every statement in the level, your ability is probably at least at that level. Move on to the descriptions at the next level. If you answer "no" to one or more statements, then you are likely not at that level.

If you answer "yes" to all the statements at one level, and have a majority of "yes" answers at the next higher level, then you may be at a "plus" level. For example, if you answer "yes" to all the statements at Level 1, but have a mixture of responses at Level 2 (almost all "yes" answers), your self-assessed ability may be at Level 1+.

<b>SELF-ASSESSMENT OF LISTENING PROFICIENCY</b>		<b>Yes</b>	<b>No</b>
<b>L1</b>	In everyday conversation with people speaking the standard dialect, I can understand speech that is slow and clear. I can understand basic directions and instructions, such as how to get to a local store. I can understand questions and answers about basic survival needs, such as meals, lodging, transportation and time. I can understand routine questions about my job, my immediate family and myself. I can understand simple statements about a person's background and occupation. If I cannot understand what a speaker tells me, I can understand the statement after it has been repeated or rephrased slowly and clearly.		
<b>L2</b>	When people are speaking the standard dialect at a normal rate, I can understand their speech when it is spoken with some repetition and rephrasing, can understand speech about everyday topics, for example common personal and family news, well-known current events, and routine situations at work. I can understand spoken descriptions of different places, for instance the geography of a country or location that is familiar.		

	<p>I can understand uncomplicated stories about current, past and future events.</p> <p>I can understand at least some details from announcements made over a loudspeaker.</p> <p>I can usually understand the main idea and basic facts from a short news report on the radio or television.</p>		
<b>L3</b>	<p>I can accurately follow all conversations among native speakers who are speaking at a normal rate of speech.</p> <p>I rarely, if ever, have to ask speakers to paraphrase or explain what they have said.</p> <p>I can correctly infer meanings that are not directly stated.</p> <p>I can understand discussions of ideas and concepts, including proposals and speculation.</p> <p>I can understand someone's opinion and the points used to support the opinion.</p> <p>I can often, if not always, detect the attitudes and feelings of a speaker.</p> <p>I can understand speech in a professional setting concerning my field of expertise or some technical subjects, such as a lecture or a panel discussion.</p>		
<b>L4</b>	<p>I can understand almost all forms and styles of speech pertinent to professional needs.</p> <p>I can fully understand all speech that involves the use of extensive and precise vocabulary, including subtle distinctions between word choices.</p> <p>I can follow arguments with unpredictable presentation, for example, in informal and formal speeches covering editorial and literary material.</p> <p>I can understand language adjusted for different audiences and for different purposes.</p> <p>I can readily and accurately infer meanings and implications.</p> <p>I am able to understand the main ideas of speech in some non-standard dialects.</p> <p>I can fully understand spoken interactions among native speakers at public gatherings, such as meetings, seminars, task groups or conferences.</p> <p>I can fully understand a speech, oral report or briefing given to a group of native speakers concerning any topic directed to a general audience.</p>		
<b>L5</b>	<p>My comprehension is fully equivalent to that of a well-educated native listener.</p> <p>I can fully understand all forms and styles of speech. This includes slang, jokes and puns.</p> <p>I can understand speech even when it is distorted by other noise.</p> <p>I can fully understand regional dialects, highly colloquial and idiomatic language.</p>		