

dos algarves

Portugal e os Portugueses no olhar de estrangeiros europeus
e norte-americanos residentes no Algarve
Cecília Rodrigues

Desigualdades Comparativas
Helena Reis

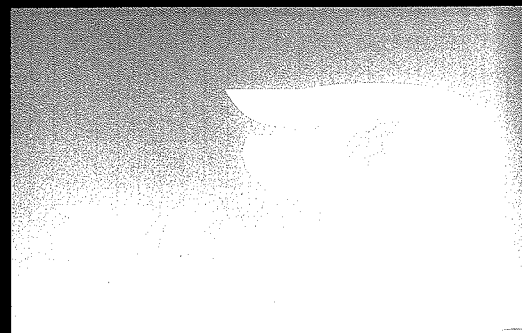
Relações Públicas uma prática (as)simétrica ?
Rosária Pereira

A Gestão e o Controlo da Segurança
Francisco Vasconcelos Leal

O Português e as outras línguas da união europeia:
divergência ou convergência?
Maria Manuela Ildefonso Mendonça

A contabilidade e o inglês
uma experiência pedagógica na ESGHT
Ana Rita Faria, Cristina Gonçalves
Fátima Pereira, Helena Reis
Manuela Mendonça, Paula Correia

O papel desempenhado pelo Estágio Curricular
O caso da licenciatura bietápica em
Estratégia e Gestão Turísticas
Manuel António
Pedro Cravo



Índice

- 3 Portugal e os Portugueses no olhar de Estrangeiros Europeus e Norte Americanos residentes no Algarve
Cecília Rodrigues
- 10 Desigualdades comparativas
Helena Reis
- 15 Relações Públicas uma prática (as)simétrica?
Rosária Pereira
- 23 A Gestão e o Controlo da Segurança
Joaquim Conreiras
- 26 Do Nacionalismo Linguístico à Vontade de Comunicar
Maria Manuela Ildfonso Mendonça
- 31 A Contabilidde e o Inglês Uma Experiência Pedagógica na ESGHT
Ana Rita Faria, Cristina Gonçalves, Fátima Pereira,
Helena Reis, Manuela Mendonça, Paula Correia
- 37 O Papel Desempenhado pelo Estágio Curricular: o caso da licenciatura bietápica em Estratégia e Gestão Turísticas
Manuel António Salgado, Pedro Manuel Cravo

ficha técnica

publicado com o apoio de:

dos algarves

revista da ESGHT/UAlg
#9 • 2º semestre 2001

directora

Leonor Moreira

conselho editorial

Leonor Moreira
Ludgero Sequeira
Paulo Carrasco
Américo Caetano

tiragem

750 ex.s

propriedade

ESGHT/UAlg
Universidade do Algarve
Campus da Penha
8000 FARO
tel 289800900
ext. 6420
fax 289803562

composição e paginação

José Cerqueira

impressão

Tipografia de O Algarve

ISSN: 0873-7347


ZN2
Aeroporto de Faro


EVA
TRANSPORTES S.A.


FARAUTO

*Fecho os olhos por instantes.
Abro os olhos novamente.
Neste abrir e fechar de olhos
Já todo o mundo é diferente.*

António Gedeão

Portugal e os Portugueses

no olhar de Estrangeiros Europeus e Norte Americanos residentes no Algarve

Cecília Rodrigues
ESGHT

O interesse pela opinião que os "outros" têm sobre "nós" parece inerente ao ser humano, tanto a título individual como a título colectivo. Tanto o indivíduo como o grupo manifestam interesse em relação à opinião que outros indivíduos ou outros grupos elaboraram sobre si.

Partindo desta constatação e recorrendo à técnica do inquérito por questionário, procurámos focar a opinião expressa por uma centena de estrangeiros, residentes no Algarve, sobre Portugal, país de acolhimento, e sobre o seu povo.

É legítimo desejar conhecer a opinião que os estrangeiros, residentes, têm sobre Portugal e sobre os portugueses. Estrangeiros vindos de países europeus ou norte americanos e que escolheram o Algarve para residir. Países outrora receptores de emigrantes portugueses.

Ao longo dos últimos anos, particularmente a partir da sua adesão à União Europeia em 1986, Portugal tem vindo a destacar-se na cena internacional e a aparecer referido na imprensa estrangeira. Pelos cargos que tem vindo a assumir no âmbito da própria Comunidade, pelas

exposições que tem vindo a realizar, pelas proezas económicas que tem vindo a conseguir, pelo seu potencial mercado turístico ou pelas particularidades da sua cultura milenar pouco conhecida, o nosso país tem vindo a despertar a curiosidade dos países vizinhos.

De país isolado, esquecido, afastado e adormecido nas memórias do seu passado, Portugal, ao integrar o novo espaço europeu, passou a olhar com frontalidade o seu presente e o seu futuro. Da última grande exposição do século, à primeira presidência europeia do ano 2000, Portugal está presente nos grandes acontecimentos que marcam a História de uma nova Europa.

Pelo mercado turístico que abrange e pelos lucros que proporciona, o Algarve tem vindo a atrair gentes de diversos países e continentes. São turistas de passagem e residentes permanentes, na sua grande maioria oriundos de estados membros. Ao longo do ano são milhões de turistas que passam pela região, são milhares de cidadãos que nela se vão fixando. Estes últimos são reformados à procura de sossego e de

qualidade de vida ou activos, acompanhados pela família, á procura de emprego, lucros e vida melhor.

Essa presença estrangeira enquadra-se nas migrações internacionais, apresentando relevantes fenómenos de interculturalidade. Apesar da sua importância numérica, económica e cultural crescente pouco interesse tem despertado da parte dos estudiosos em ciências sociais. As prioridades destes têm sido sim o estudo das populações oriundas de países pobres, mão de obra não qualificada proveniente de culturas consideradas menores e cuja convivência com a população nacional nem sempre é pacífica.

Julgámos de interesse para o Algarve e para as populações envolvidas que fosse feito um estudo dedicado à presença de cidadãos estrangeiros, de cultura ocidental, radicados na região e que tanto têm contribuído para o seu desenvolvimento. A procura da imagem interiorizada, estereotipada, tanto de Portugal como dos portugueses, vem, precisamente, enquadrar-se neste estudo.

A presença destas populações tem vindo, ao longo dos anos, a modificar em profundidade a natureza da própria região algarvia, não só do ponto de vista ambiental como económico, social, psicológico e cultural.

A presença de alguns milhares de estrangeiros, oriundos de países exportadores de turistas, veio alterar profundamente a própria sociedade algarvia. Trouxe empregos, empresas, capital, novas ofertas, novas procuras, novos padrões de vida. Veio acentuar o efeito de globalização, por divulgar uma cultura dominante, apresentada como um modelo mundial de desenvolvimento. A língua inglesa é a língua franca. Cada grupo trouxe consigo um olhar próprio sobre o país de acolhimento e sobre o seu povo.

Olhares

Era nosso propósito ir ao encontro desses olhares, procurando resposta para as seguintes perguntas.

Estes estrangeiros, que representações, que estereótipos trouxeram consigo do seu país, da sua cultura, sobre Portugal e sobre os portugueses?

Será que essas representações não sofreram alterações com o decorrer do tempo e a convivência? Será que os preconceitos estão ou não relacionados com a nacionalidade, com a cultura de origem?

De que forma estas pessoas sentem a terra para onde vieram viver?

Como julgam a sociedade onde se vieram inserir?

Que pensam das gentes junto das quais vieram residir?

Que relacionamento têm com os serviços públicos?

Que perspectivas têm em relação ao seu próprio futuro e ao dos seus filhos, criados em Portugal? Que vieram procurar na extremidade mais ocidental da Europa do Sul?

Era imperativo fazer o ponto da situação sobre as populações estrangeiras radicadas no Algarve, visto que as informações se encontravam dispersas, incompletas, por vezes inexistentes. Era imperativo responder às seguintes perguntas: quantos são, que nacionalidades estão representadas, em que ano se fixaram na região, em que faixa etária se enquadram, que actividade profissional exercem e em que área residem?

Afim de melhor focar o nosso objecto de estudo recorreremos por um lado à análise documental, por outro lado à elaboração e análise dum inquérito por questionário.

Inquérito por questionário

Com base num estudo exploratório preliminar elaborámos um amplo questionário destinado a caracterizar o perfil dos inquiridos e a recolher a sua opinião sobre Portugal e os portugueses.

Questionário esse que foi proposto aos interessados em versão portuguesa ou em versão inglesa. A versão inglesa foi de longe a mais escolhida.

A ideia de um inquérito por questionário surgiu na sequência do resultado dum estudo exploratório realizado em 1996 junto de encarregados de educação de uma pequena escola internacional. Amostra com cerca de 120 elementos, mas cuja distribuição por nacionalidade condizia plenamente com a do universo dos estrangeiros residentes no Algarve: supremacia numérica dos britânicos, seguida ao longe pelos alemães e holandeses, e mais longe ainda por outras nacionalidades.

Deste primeiro questionário conservámos a lista de atributos referentes aos portugueses, e proposta pelos inquiridos. Lista de 49 atributos, sendo 26 de conotação positiva e 23 de conotação negativa.

Esse estudo deu origem à elaboração

de um amplo questionário, destinado a um público estrangeiro. Até chegar ao seu aspecto definitivo o questionário foi testado e remodelado várias vezes.

O questionário definitivo era então composto por 77 perguntas fechadas e 14 perguntas abertas, divididas entre a caracterização do perfil dos inquiridos e a caracterização da sua opinião sobre Portugal e sobre os portugueses.

Fomos confrontada ao longo da nossa investigação com numerosas contrariedades. Contrariedades relacionadas tanto com a recolha de informação como com a investigação por questionário.

No que diz respeito à recolha de informação tivemos dificuldade em obter dados numéricos sobre a população em estudo susceptíveis de serem comparáveis entre eles.

No que diz respeito à investigação por questionário, revelou-se difícil de gerir por várias razões:

- a divulgação do questionário junto de escolas, de associações ou de terceiros veio aumentar consideravelmente o tempo de demora;

- a extensão do questionário e a natureza confidencial de certas perguntas assustaram potenciais interessados, que acabaram por não preencher nem devolver o questionário.

Apesar dos contratempos e das dificuldades adversas conseguimos o pretendido:

- fazer o ponto da situação sobre os residentes estrangeiros europeus e norte americanos presentes no Algarve;

- recolher a opinião dos inquiridos sobre o Trabalho, a Saúde Pública, o Ensino Oficial, as Repartições e o Património, em Portugal;

- recolher a opinião dos inquiridos, sobre Portugal, país de acolhimento, e sobre o seu povo, os portugueses.

Obtivemos uma taxa de participação da ordem dos 20%, não tendo havido

lugar para uma segunda entrega de questionários.

Considerámos por um lado a informação obtida e relativa à presença de estrangeiros europeus e norte americanos na região algarvia e, por outro lado, a informação facultada pelos cem inquiridos preenchidos e devolvidos.

Análise do questionário

No que diz respeito à informação contida nos cem questionários analisados, eis o seguinte:

Da análise dos dados, podemos concluir que os nossos inquiridos são homens e mulheres, de idade superior aos trinta anos, activos ou reformados, oriundos na sua maioria de países da União Europeia (Inglaterra, Holanda, Alemanha, França, Itália) ou do continente norte americano (Ver Quadro nº1), casados e com filhos.

Quadro 1

Portugal e os portugueses...

Alemanha	14%
Bélgica	3%
Bulgária	1%
Finlândia	1%
França	11%
G. Bretanha	39%
Holanda	15%
Itália	3%
Luxemburgo	1%
Suécia	1%
Suíça	1%
Canadá	2%
USA	7%
Não respondeu	1%

Os seus filhos, quando em idade escolar, frequentam as escolas oficiais portuguesas ou internacionais.

Quando activos, os inquiridos trabalham sobretudo por conta própria na área do turismo- hotelaria- restauração e comércio (Ver quadro n.º2), são proprietários, rodeados de vizinhos e de co-

Quadro 2

Profissão actual

0 Não respondeu	6%
1 Científicas-artísticas técnicas-similares	21%
2 Directores quadros administrativos	11%
3 Pessoal administrativo-similar	0%
4 Comércio-vendedores	16%
5 Serviço-protecção segurança.	0%
6 Agricultura-trabalhadores agrícolas-pescas	1%
7 Trabalhadores produção industrial	0%
8 Construção civil	2%
9 Estudante	0%
10 Doméstica	4%
11 Reformado-pensionista	33%
12 Desempregado	6%

legas de várias nacionalidades, e já tiveram oportunidade de viver anteriormente noutros países, além do seu. Decidiram vir para o Algarve por motivos familiares, profissionais ou pessoais. Procuram uma vida com mais qualidade,

Quadro 3

Como definiria o país?

0 Não respondeu	18%
1 País agradável, bonito, natural, interessante	39%
2 País com pessoas simpáticas, hospitaleiras, amigáveis, boas, tolerantes	8%
3 Bom país europeu onde se está bem	10%
4 País a caminho do progresso, onde as pessoas não estão preparadas	8%
5 País onde as pessoas importantes não se preocupam com o interesse nacional	3%
6 País pacífico, com pouca criminalidade	3%
7 País com aspectos positivos e negativos	2%
8 Paraíso turístico	3%
9 Os portugueses não valorizam o que têm	1%
10 País pobre, com baixos salários e muitas horas de trabalho	1%
11 País frio com sol muito quente	1%
12 Vida à maneira oriental, na Europa	1%
13 País atrasado no tempo	2%

junto da natureza e mantêm uma ligação constante com o país e a cultura de origem.

Têm amigos portugueses e de outras nacionalidades, e adoptaram alguns hábitos e tradições portuguesas.

Sentem-se em casa, e a maioria não tem intenção regressar ao país de origem.

As perguntas feitas aos nossos inquiridos são do domínio da opinião; perguntas por um lado, sobre o país de acolhimento, por outro lado, sobre o seu povo.

No que diz respeito às respostas relativas ao país Portugal, obtivemos a seguinte informação:

Para a maioria dos inquiridos Portugal é um país bonito, onde se está bem, perto da natureza e longe dos grandes centros urbanos (Ver Quadro nº3)

No que diz respeito ao Trabalho, a maioria acha que o trabalhador português não é nem aplicado, nem responsável, nem organizado.

A Saúde merece especial atenção e comentários da parte dos interessados. Embora 76% recorram aos serviços de saúde privados, numerosos foram aque-

Quadro 4

Na sua opinião, quais são os aspectos positivos dos serviços públicos de saúde em Portugal?

0 Não respondeu	37%
1 Nenhum	17%
2 Bons médicos, bons farmacêuticos	15%
3 Baratos, cobrem todo o país	10%
4 Pessoal simpático, fazendo esforços, apesar de más condições	4%
5 Estão a melhorar	2%
6 Bons serviços de urgência, de pediatria, de vacinação	5%
7 São melhores do que nada	1%
8 Desconhece	9%

Quadro 5

Na sua opinião, quais são os aspectos negativos dos serviços públicos de saúde em Portugal?

0 Não respondeu	23%
1 Falta de financiamento, falta de formação, de meios humanos, técnicos	42%
2 Serviços burocráticos, desorganizados, ineficientes	13%
3 Mau atendimento, pessoal irresponsável, arrogante	4%
4 Tudo é negativo	4%
5 Falta de ética profissional, de motivação da parte dos médicos	1%
6 Não poder escolher o médico	1%
7 Serviços caros para o contribuinte	1%
8 Falta de diálogo médico-utente	1%
9 Os deficientes e os pobres são esquecidos	1%
10 Falta de dentistas na saúde pública	1%
11 Desconhece	6%
12 Nenhum	2%

Quadro 6

Na sua opinião, quais são os aspectos positivos do Ensino Oficial em Portugal?

0 Não respondeu	45%
1 Ensino bom a razoável, aberto às mudanças, tolerante	9%
2 Ensino gratuito, laico, para todos	6%
3 Boa preparação primária	4%
4 Ensino exigente, temas interessantes	3%
5 Nenhum aspecto positivo	3%
6 Professores humanos, simpáticos	2%
7 Permite a participação dos pais	2%
8 Aprendizagem precoce das línguas	1%
9 Ensino idêntico ao do estrangeiro	2%
10 N.º reduzido de alunos por turma	1%
11 Aumento do tempo de escolaridade, visando educar	1%
12 Aulas o dia inteiro	1%
13 Ensino das línguas e da matemática, melhor que no UK.	2%
14 Professores firmes	1%
15 Desconhece	17%

les que se pronunciaram sobre o funcionamento dos serviços públicos (Ver. Quadros n.º 4 e n.º 5) A seu ver, o atendimento é razoável, mas raros são os seus aspectos positivos. A falta de financiamento, de formação, de meios técnicos e humanos, o excesso de burocracia, de desorganização e de ineficácia são apontados como factores negativos. Quanto ao atendimento, as opiniões divergem, uns acham que foram atendidos da mesma forma que os nacionais, outros acham que foram atendidos pior e outros melhor.

Apesar de apenas um quarto ter filhos a frequentar o Ensino Oficial, a maior parte daqueles que se pronunciaram sobre a sua qualidade apontam para um ensino bom a razoável. No que diz respeito aos seus aspectos, são mais os negativos que os positivos (Ver. Quadros nº6 e nº 7). São evidenciadas as carências de infra-estruturas, de meios económicos e humanos, de disciplina, de motivação e de preparação dos professores. Ensino que revela tolerância, abertura às mudanças, democratização e boa preparação no que diz respeito ao primeiro ciclo.

As respostas dadas às perguntas relativas ao funcionamento e atendimento nas Repartições Públicas evidenciam um descontentamento, uma opinião bastante negativa da parte da maioria dos inquiridos. O excesso de burocracia, a arrogância e irresponsabilidade dos funcionários foram frequentemente referidos (Ver Quadros nº 8 e nº 9)

As perguntas inerentes ao Ambiente, quer seja na sua vertente património arquitectónico ou património natural, obtiveram resposta da quase totalidade dos inquiridos. Muitos deles apontam para uma falta de respeito pelo património comum e para o perigo iminente de se perder aquilo que, a seu ver, torna o país atractivo: a sua natureza e o seu clima. Uma parte significativa dos residentes es-

trangeiros vieram procurar no Algarve aquilo que o progresso tecnológico, a evolução social e económica destruíram no seu próprio país. Vieram procurar uma natureza ainda preservada e um tipo de vida próprio das sociedades rurais. Estas razões tornam estas pessoas extremamente sensíveis às questões ambientais.

No que diz respeito à opinião sobre o Povo Português distinguimos: as suas qualidades e os seus defeitos.

As suas qualidades, ou atributos positivos, mais referidos foram a sua **simpatia**, em geral, a sua **simpatia para com as crianças**, em particular, o seu **apego à família**, a sua **hospitalidade** e a sua **tolerância** (Ver Quadro nº10).

Os seus defeitos, ou atributos negativos, mais referidos foram o facto de serem **Péssimos condutores**, de chegarem sempre atrasados, de estarem preocupados com as aparências, de serem **cruéis com os animais** e de serem **desmotivados** (Ver quadro nº 11)

Se considerarmos a distribuição da escolha dos atributos em função da nacionalidade dos inquiridos observamos o seguinte:

Amigos da família e Simpáticos com as crianças foram os atributos mais referidos pelos britânicos.

Amigáveis foi o atributo mais referido pelos holandeses.

Pacientes foi o atributo mais referido pelos alemães.

Pacíficos, Hospitaleiros e Honestos foram os atributos mais referido pelos franceses.

Simpáticos com as crianças foi o atributo mais referido pelos americanos.

Péssimos condutores foi o atributo mais referido pelos britânicos, pelos alemães, pelos franceses assim como pelos americanos.

Sempre atrasados foi o atributo mais referido pelos holandeses.

Quadro 7

Na sua opinião, quais são os aspectos negativos do Ensino Oficial em Portugal?

0	Não respondeu	36%
1	Escolas carecem de infra-estruturas, meios económicos, técnicos e humanos	18%
2	Falta de disciplina, de pontualidade	8%
3	Absentismo dos professores	6%
4	Falta de preparação dos professores (sotaque nas línguas estrangeiras)	5%
5	Ensino baseado no decorar, não no saber pensar	5%
6	Estrutura e organização antiquadas	4%
7	Desmotivação dos professores, alunos	3%
8	Professores mal pagos	1%
9	Irresponsabilidade, falta de ética de certos professores	1%
10	Demasiadas crianças faltando, desistindo	2%
11	Curriculum inadequado, falta de escolas profissionais	1%
12	Ensino lento e pouco exigente	1%
13	Nivelamento por baixo, carência no ensino das línguas, da matemática	1%
14	Desconhece	8%

A opinião expressa sobre Portugal e sobre o seu povo revela preocupações inerentes a cada inquirido, e são muitas vezes características da sua cultura de origem.

Tanto os britânicos como os americanos elogiaram a importância atribuída pelos portugueses às crianças e à família, atitudes muito valorizadas tanto por uns como por outros.

Os holandeses elogiaram sobretudo a

simpatia, os alemães, a paciência e os franceses, a calma, a hospitalidade e a honestidade.

Quadro 8

Costuma recorrer às repartições públicas com agrado?

0	Não respondeu	4%
1	Sim	32%
2	Não	62%
3	Às vezes	2%

Quadro 9

Quais são os aspectos negativos dos serviços nas repartições públicas?

0	Não respondeu	28%
1	Atitude dos funcionários públicos: altiva, arrogante, parcial, irresponsável	34%
2	Demasiada burocracia (gosto pela papelada e pela complicação)	16%
3	Falta de formação dos funcionários (não entendem o que estão a fazer)	5%
4	Falta de empenho, de motivação no trabalho	5%
5	Falta de modernização, de informatização	3%
6	Falta de informação, dificuldade de compreensão do funcionamento das instituições	3%
7	Falta de integridade	3%
8	Funcionários só falam português	1%
9	Horários de atendimento demasiado curtos	2%

Quadro 10

Qual é a maior qualidade dos portugueses?

1 São pessoas simpáticas, amistosias, bem dispostas, felizes	34%
2 São pessoas hospitaleiras, acolhedoras, generosas, prestáveis	16%
3 São pessoas humanas, atentas, tolerantes, calmas	13%
4 São honestos, sinceros, leais	6%
5 São trabalhadores	3% 6
São simples na sua maneira de ser e de vestir	3%
7 Apoiam a família e respeitam as crianças	3%
8 São pacientes, fatalistas	3%
9 Gostam de comer e beber	1%

Quadro 11

Qual é o maior defeito dos portugueses?

0 Não respondeu	17%
1 Maus condutores (falta de civismo, de responsabilidade)	15%
2 Falta de pontualidade	14%
3 Desmotivados, passivos, demasiado pacientes	9%
4 Egocêntricos, falta de sentido de autocritica (espírito limitado)	10%
5 Preguiçosos (síndrome do "amanhã", deixar tudo para mais tarde)	5%
6 Falta de educação, grosseiros (comem com a boca aberta)	5%
7 Arrogância de certos empregados, funcionários públicos, novos ricos	4%
8 Falta de autoconfiança (complexo de inferioridade)	4%
9 Desonestos, hipócritas	3%
10 Hostis à mudança, ao modernismo	1%
11 Poluidores	3%
12 Desorganizados	1%
13 Intriguistas	3%
14 Irritáveis	2%
15 Não sabe	3%
16 Nenhum	1%

Em contrapartida, os britânicos e os americanos mostraram-se sobretudo preocupados com a falta de civismo dos portugueses nas estradas.

Os holandeses, britânicos e americanos salientaram o hábito de chegarem atrasados.

Os americanos lastimam a crueldade para com os animais enquanto que os franceses acham que dão demasiada importância às aparências.

Todos os inquiridos manifestaram grande preocupação em relação ao comportamento da população portuguesa

nas estradas.

Conclusão

Demos, ao longo do nosso estudo, a palavra a alguns dos estrangeiros residentes no Algarve, recolhendo a sua opinião sobre Portugal e os portugueses.

Mostrámos que a sua opinião deriva, em grande parte, da opinião comumente aceite no seu país, mas que acaba por sofrer alterações sob o efeito da convivência com os portugueses.

Embora a nossa amostra não nos permita generalizar, ela apresenta casos e

opiniões. Estes casos vêm, por sua vez, destruir os preconceitos que os portugueses costumam ter sobre a população estudada.

Criámos uma base de dados que poderá servir de referência para futuras investigações e futuros questionários, permitindo assim atingir uma maior representatividade.

Enveredámos pela via da Interculturalidade e da interdisciplinaridade, recorrendo por vezes à História, à Geografia, à Economia, à Sociologia e à Psicologia na perspectiva de melhor abordar o fenómeno da presença no Algarve de milhares de residentes estrangeiros, oriundos de países ricos. Presença, essa, que marca inevitavelmente tanto a região como o seu povo.

d'a

Bibliografia

ACTIS, W. (1992). La inmigración extranjera en España: Sus Características Diferenciales en el Contexto Europeo, Comunicação proferida no Seminário Migration trend in the 90's: Old Themes, New Issues, Lisboa de 6 a 8 de Abril de 1992.

ALBUQUERQUE, T. M. M. F. B. de (1992). Contribuições da Psicologia para a Compreensão do Fenómeno Turístico. Dimensões de Estereotipia de Turistas Estrangeiros em Portugal, Tese de Mestrado, Faculdade de Psicologia e Ciência da Educação, Universidade do Porto.

AMÂNCIO, L. (1983). Identidade social e relações intergrupais, in J. Vala e M.B. Monteiro (Coords.), Psicologia Social, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa.

BERRY, J. W., POORTINGA, Y., SEGALL, M., DASEN, P. (1992). Cross Cultural Psychology - Research and application, Cambridge University Press, Cambridge.

BILLIG, M. (1984). Racisme, Préjugés et Discrimination, in Moscovici, S.(ed), Psychologie Sociale, PUF, Paris, pp. 449-472.

- BRIGHAM, J.C. (1971). Ethnic Stereotypes, *Psychological Bulletin*, 76 (1), pp.15-38.
- CAMPBELL, D.T. (1967). Stereotypes and the Perception of Group Differences, *American Psychologist*, 22, pp. 817-829.
- CLANET, C. (1990). *L'Interculturel*, P.U.M., Toulouse.
- DORAI, M. (1988). Qu'est-ce qu'un Stéréotype? Contribution à la définition d'un concept, *Enfance*, 41 (3-4), pp. 45-54.
- ESTEVEZ FERNANDES, A. M. (1995). A Segunda Geração de Residentes Estrangeiros e Matriz Cultural Euro Americana. Uma Abordagem Alternativa do Choque de Culturas nas Comunidades Estrangeiras Residentes na Região Algarvia, Comunicação proferida no VIIIº Congresso do Algarve, 7, 8 e 9 de Abril de 1995-Vilamoura Marinotel.
- ESTEVEZ, M.C. (org.) (1991). Portugal, País de Imigração, Instituto de estudos para o Desenvolvimento, Lisboa.
- FODDY, W. (1996). Como Perguntar, Teoria e prática da construção de perguntas entrevistas e questionários, Celta Editora, Oeiras.
- GHIGLIONE, R. (1987). "Questionner", in A. Blanchet et al., *Les techniques d'enquête en Sciences Sociales*, Dunod, Paris.
- GIRARD, T.C. & GARTNER W.C. (1993) Second Home Second View, Host Community Perceptions, in *Annals of Tourism Research*, Vol. 20, Pergamon Press Ltd. pp. 685-700.
- HAMILTON, D.L. (1979). A Cognitive-Attributional Analysis of Stereotyping, *Advances in Social Psychology*, (12), pp. 53-84.
- LE POINT, (1998). Spécial Portugal, 2 de Maio, nº 1337, pp. 70-90.
- MARQUES, L.G. & OLIVEIRA, J.M. (1988). National Identities and Levels of Categorization: Self- Stereotypes, Attitudes and Perception of Other Nationalities, In Canter, D et al. (ed.). *Environment Social Psychology*. Dordrecht, Kluwer Academic Publishers, pp. 312-319.
- NETO, F. (1994). De la psychologie inter-culturelle, in *Les cahiers Internationaux de la Psychologie Sociale*, nº 23, pp. 7-13.
- NETO, M. (1996). Nós e os outros. Dinâmicas intergrupais: turismo e identidade social no Algarve, Tese de Mestrado em Psicologia Social e Organizacional, ISCTE, Lisboa.
- PALMA CARLOS, L. (1992). Imigração e Integração, in Silva, M.B.N. e al. (org.). *Emigração / Imigração em Portugal*. Actas do «Colóquio Internacional sobre Emigração e Imigração em Portugal (séc. XIX-XX)», Editorial Fragmentos, Algés, pp. 415-421.
- PEREIRA, R. M. P. (1997). Ser Imigrante Num País de Emigrantes – Contribuição para uma política de Imigração em Portugal. Tese de Mestrado em Relações Interculturais, Universidade Aberta, Lisboa.
- RAMOS, PEREIRA, M.C. (1990). Marchés du travail et migrations internationales: croissance, crise et marché unique. Cas du Portugal et de la France, Thèse de doctorat en Economie, Université de Paris I -Sorbonne.
- RAMOS, PEREIRA, M.C. (1995). Desafios da Mobilidade Internacional do Trabalho em Portugal, in M. Brandão Alves et al (org). *Por onde vai a economia portuguesa*, ISEG, Lisboa pp. 129-176.
- RAMOS, PEREIRA, M.C. (1996). Economia do Trabalho, Sócio-Economia e Migrações Internacionais, in *Entre a Economia e a Sociologia*, Celta Editores, Oeiras.
- RAMOS, PEREIRA, M.C. (1998). L'intégration économique du Portugal dans l'union européenne: effets sur les investissements directs, les migrations et l'emploi, Conférence organisée par l'OCDE et les Autorités portugaises, Lisbonne, 2 et 3 novembre 1998, DEELSA/ELSA/MI (98) 8.
- RAVEAU, F. (1987). Ethnicité, Migrations et Minorités, in *L'Education Multiculturelle*, OCDE, Paris, pp. 106-128.
- ROCHA-TRINDADE, M.B. (1990 b). Migrações no Quadro do Mercado Único Europeu, in *Análise Social*, vol. XXV (107), pp. 465-477.
- ROCHA-TRINDADE, M.B. (1992). Portugal: O Novo Enquadramento das Políticas Migratórias, Comunicação proferida no Seminário Migration trend in the 90's: Old Themes, New Issues decorrido em Lisboa de 6 a 8 de Abril de 1992.
- ROCHA-TRINDADE, M.B. (1993). Perspectivas Sociológicas da Interculturalidade, in *Análise Social*, vol. XX VIII (123-124), pp. 869-878.
- ROCHA-TRINDADE, M.B. (org.) (1995). *Sociologia das Migrações*, Universidade Aberta, Lisboa.
- ROSENBERG, D. (1990). Tourisme et Utopie aux Baléares. Ibiza, une île pour une autre vie, *Tourisme et Sociétés*, L'Harmattan, Paris.
- SALDANHA, V. (1998). O que os estrangeiros pensam dos portugueses, in *Diário de Notícias*, Notícias Magazine nº 315, 7 de Junho de 1998, pp. 29-36
- SHECTER, S. (1982). De l'autre; Reflexions sur la Différence Contemporaine, *Revue Internationale d'Action Communautaire*, (21/61), pp.49-55.
- SOUSA, E. (1988). A Dimensão Social das Atribuições: uma análise teórica, in *Análise Psicológica*, 3-4 (VI), pp. 347-366.
- TAJFEL, H. (1984). Social Stereotypes and Social groups, in Turner, J.-C. & Giles, H., *Intergroup Behaviour*, Basil Blackwell Publisher, Oxford, pp.144-167.
- VERMELHO CORRAL, A. (1988). Os Estrangeiros residentes no Concelho de Lagos, Comunicação Proferida no 5º Congresso do Algarve, 20-23 de Janeiro de 1988.
- WALDREN, J. (1997). We are not Tourists – We live here, in S. Abram, J. Waldren and D.V.L. Macleod, *Tourists and Tourism. Identifying with People and Places*, BERG, Ethnicity and identity, Oxford New York.

"Women have served all these centuries as looking-glasses possessing the magic and delicious power of reflecting the figure of man at twice its natural size."
Virginia Woolf in: "A room of one's own"

Desigualdades

comparativas

Helena Reis
ESGHT

Introdução

Imaginemos o que poderia ser o cenário de uma conferência mundial para a defesa dos direitos das mulheres. De um lado, países discutindo a aplicação prática das leis do género, argumentando que a via é legislar de maneira a permitir aos homens uma melhor integração na esfera familiar. Abandonada que foi a luta activista pela igualdade, procurar-se-ia, agora, a política do equilíbrio, da repartição justa de deveres e direitos.

Paralelamente, nessa mesma conferência, outras vozes nos lembram, de forma mais rasa, que noutras sociedades e culturas do mundo as mulheres são violentamente mortas, pela simples razão de serem mulheres. A juntar a este facto, o relatório da Unicef de 1997 avança elementos sobre o número de mulheres que morrem por deficiente nutrição, pois, em certas culturas, elas só podem comer depois dos homens se terem alimentado convenientemente. As "sobras" são, manifestamente, insuficientes para manter as mulheres vivas.

Que diálogo é possível entre mulheres de sistemas políticos, culturas e experiências de vida tão distintas e que vivem

temporalidades ainda tão desiguais? E que formas de acção para a defesa dos direitos das mulheres podem resultar destas megaconferências internacionais?

Quando atiramos uma pedra às águas tranquilas de um lago, esta provoca um sem fim de círculos concêntricos, ordenados de forma perfeita e que se expandem, sem sabermos bem até onde, acabando por se esbater numa quietude. A calma à superfície é aparente, pois sabemos - pelas leis da física - que o movimento continua...

Ao longo deste meu artigo gostaria de explorar a analogia entre as ondas provocadas pela pedra lançada à água e as tentativas cíclicas das mulheres para a defesa dos seus direitos.

Mobilidade restritiva

As restrições à mobilidade feminina são, na verdade, manifestação efectiva do controlo dos homens e encontramos-as em diversos domínios, subtil omni-presença da figura patriarcal nas suas formas mais imperceptíveis. A Literatura tem sido fértil em exemplos. Em 1928, Virginia Woolf¹ não hesitou em comentar, inteligentemente, o tema da mobilidade, hoje tão caro às

mulheres de tantas culturas, raças, religiões. Embora ela não mencione explicitamente o facto de as mulheres serem excluídas da reputada educação britânica, dos afamados colégios ingleses masculinos, Virginia conta-nos como lhe foi vedada a entrada numa famosa biblioteca e a frustração que isso lhe causou mas, reconhece ela, foi assunto de completa indiferença para a dita biblioteca; ou como lhe foi proibido pisar a relva, à qual só tinham acesso os membros catedráticos da faculdade; ou, ainda, como lhe foi negado o direito a entrar numa capela, tendo sido obrigada a permanecer do lado de fora, depois de toda a congregação já ter entrado. E o modo como as portas e os portões se fecham à medida que ela vai saindo, demarcando claramente a sua exclusão.

Ida Blom, num ensaio em que faz um balanço dos vinte e cinco anos necessários para escrever uma história das mulheres, refere que as proibições a estas impostas em variadíssimas culturas é ainda, sem dúvida, uma demonstração de um poder patriarcal. Ida Blom realiza um eloquente inventário das formas que reveste a figura da restrição, não apenas na Europa, mas em outras latitudes: "A diferença de género

tomou diversas formas, embora com uma importância similar em variadas culturas: maiores restrições na mobilidade das mulheres, e nos espaços por elas ocupados, comparativamente aos homens. Ao longo dos séculos, por exemplo, grupos de mulheres chinesas de tenra idade enfaixaram os pés e muitas mulheres muçulmanas observam, ainda hoje, o *pardah*, algumas vivendo toda a sua vida em haréns. Em ambas as culturas, o resultado foi fisicamente limitativo para as mulheres”². E mesmo que tais práticas nos pareçam difíceis de entender, elas apresentam-se com variadas justificações: atar os pés teria funções sexuais, na crença de que resultaria em, ou significaria, uma vagina mais estreita. Pés pequeninos coadunar-se-iam com ideais específicos de beleza. O controlo da sexualidade feminina também parece ser uma explicação para a restrição da mobilidade das mulheres. Noutras culturas (EUA ou Europa), não encontramos marcas tão óbvias mas apenas porque o nível de restrição dessa mobilidade se tornou muito subtil. Tende, até, a invisibilizar-se: as abordagens ideológicas e psicológicas ensinaram a homens e mulheres que as senhoras respeitáveis não devem aparecer em certas áreas bem delimitadas sem estarem acompanhadas. A não observância destas fronteiras torna a mulher uma potencial vítima da violência masculina. Utiliza-se como um forte argumento para manter estas restrições, a ideia de que as mulheres, elas próprias, parecem aceitar tais demarcações da sua mobilidade e, mais do que isso, querem impô-las a outras mulheres. Elas concordam que, numa cidade, se restrinjam zonas delimitadas para outras mulheres, as não-virtuosas, as prostitutas, criando, assim *áreas* que garantam que só aí os homens serão expostos a tentações. As tentações, quando inesperadas ou deslocadas, tornam-se ameaçadoras.

A educação na infância

Regresso, por momentos, à observação da atitude legisladora dos países nórdicos da Europa, e da Noruega em particular, quando da imaginada conferência internacional sobre os direitos das mulheres. Parece estar a surgir uma nova geração de homens que se interessam pelas actividades do universo familiar, mesmo as tradicionalmente femininas. Muitos jovens cresceram já com os valores da libertação e da igualdade das mulheres, constituindo, estas novas realidades, referências importantes nas suas infâncias. Quando, mais tarde, se tornam pais, encaram com naturalidade um maior equilíbrio e divisão das tarefas caseiras. Embora os estudos actuais confirmem que ainda são as mulheres quem mais participa na gestão da esfera doméstica, começa a haver muitos homens que preferem trabalhar menos, de maneira a passarem mais tempo em casa com os seus filhos. A reivindicação dos direitos da mulher pela igualdade é um marco temporal que abriu portas para que se torne possível hoje lutar pelo equilíbrio da igualdade de oportunidades. Não fará sentido debatermo-nos ainda por uma *igualdade* impossível e até já não apetecida. O importante é que competências masculinas e femininas criem *oportunidades* para se interligarem, justaporem, complementarem.

Considero, assim, relevante confrontar a atitude dessa nova geração de pais e mães com os resultados das pesquisas apresentados na obra *Women's career development*³. Estes estudos, feitos com base em dados obtidos num amplo inquérito a mulheres profissionalmente bem sucedidas, dizem-nos que a infância vivida por cada um de nós tem um papel fundamental no desenrolar das nossas futuras vidas profissionais. Os autores desta obra tiveram a intenção de identificar algumas características comuns a diversas mulheres empreendedoras e o modo

como conseguiram progredir num mundo intrinsecamente masculino. Concluíram, então, que a preponderância dos modelos paternos incentiva à competitividade, à automotivação e à autoconfiança.

Os pais e as mães

Os pais, mais frequentemente do que as mães, incitaram essas mulheres com sucesso profissional a tornarem-se financeiramente independentes e a usarem a sua capacidade de iniciativa própria. Também os jogos de crianças terão deixado marcas nas suas personalidades: “Os rapazes entregam-se a muitas brincadeiras no exterior, ao ar livre, o que proporciona maior liberdade e independência. As raparigas brincam dentro de casa, num ambiente privado e que exige pouco das suas capacidades de atenção e avaliação. Brincar no exterior requer alguma vigilância e identificação própria dos locais. Os jogos dos rapazes também funcionam com base em maiores disputas. A competitividade e o empenho na consecução saem muito reforçados com a prática deste tipo de jogos”⁴.

As brincadeiras das raparigas dentro de casa irão influenciá-las, desde cedo, nas tarefas futuras que as aguardam na esfera doméstica e que abarcam a gestão do privado: criar os filhos, cuidar do agregado familiar, gerir os conflitos da família, procurar consensos, tolerância, compreensão ou sentido de partilha.

Apesar desta impreparação, é interessante notar que, mais tarde, quando as mulheres entram no mundo do trabalho e têm de se adaptar a situações novas, acabam por desenvolver uma capacidade de resposta ao imprevisto, uma polivalência e uma mobilidade que lhes foram, no entanto, pouco solicitadas na infância.

Um mito queniano

Deparamos, a todo o momento, com a

faculdade inesgotável que as mulheres parecem ter para reagir à imposição das formas de poder masculinas. Ancestralmente encaradas como menos preparadas, menos capacitadas, as mulheres encontram formas de replicar e de superar as barreiras que se lhes deparam, mesmo deixando-se, por vezes, enredar em confrontos tácticos que lhes são desfavoráveis. Vejamos como um remoto mito queniano sobre o princípio dos tempos e o modo como as mulheres fundaram o sistema tribal, actuando como chefes de tribos, é, a este respeito, tão revelador. Estas matriarcas reinavam sobre os homens de maneira implacável. Então, os homens juntaram-se e discutiram como acabar com tal tirania matriarcal. Decidiram que tinham de forçar as mulheres, todas elas, a refrear a sua autoridade o tempo suficiente para os homens levarem a cabo uma revolta bem sucedida. Conseguiram os seus intentos engravidando, simultaneamente, todas as mulheres. Enquanto estas criavam novas vidas, os homens tomaram o poder na sociedade e, com grande facilidade, foram fixando os novos valores⁵.

E do mito para a realidade, a diferença de valores persiste ao longo dos tempos. Mas não apenas da ficção para a vida de todos os dias se transferem valores. Assistimos a essa transferência da vida de todos os dias para as condições de trabalho. E quando tal acontece, vemos que as análises convergem num mesmo ponto - o mercado de trabalho é largamente regido pelos cânones do género. Poderemos levantar a questão:

• “Será que existe uma silenciosa discriminação contra as mulheres, que lhes impede o ingresso em certos sectores e profissões e as segrega para outros, criando uma segmentação real de mercado de trabalho, o mercado de mão-de-obra masculino e o de mão-de-obra feminino, com leis próprias de oferta e procura definidas

em cada um desses mercados diferenciados?”⁶.

E, certamente, não ficaremos indiferentes perante a seguinte constatação:

• “O emprego das mulheres concentra-se em certos sectores de actividade e em algumas profissões e apresenta-se com uma forte discriminação vertical; o nível de remuneração média é inferior ao dos salários médios masculinos (cerca de 3/4); existe uma maior vulnerabilidade das mulheres face ao mercado de trabalho; esta é visível, entre outras, nas seguintes situações: maior incidência de trabalho precário, maior taxa de desemprego e menor acesso aos subsídios de desemprego”⁷.

Este fenómeno de aglomeração das mulheres em profissões menos remunerativas foi designado por alguns autores como “stone floors”⁸ - que eu traduzi livremente por “pés-de-chumbo” - e, embora já conhecido e estudado, aparece como um efeito silencioso. Na outra ponta do espectro, os “tectos de vidro” levantam-se como barreiras invisíveis que impedem as mulheres de atingirem os lugares de chefia nas hierarquias de comando.

Mesmo a Noruega, país que se tem empenhado no avanço dos direitos das mulheres e se pode considerar actualmente uma sociedade esclarecida e equilibrada, em que as mulheres já quebraram barreiras tão importantes e entraram nos bastiões masculinos, acabou por admitir, segundo Grete Berget, (ministra para os Assuntos da Família e Crianças do anterior governo da primeira ministra Gro Brundtland), que o “trabalho das mulheres é constantemente desvalorizado”⁹. A maioria das mulheres que trabalham têm empregos de menor prestígio, mais mal pagos e menos oportunidades de promoção do que os homens. Quanto maior parece ser o grau de educação das mulheres, mais elas se sentem afastadas dos empregos de topo da economia norueguesa.

Como os patamares de uma longa es-

cadaria à qual não vemos o fim quando iniciamos a subida, os níveis da discriminação vão-se tornando mais impalpáveis. Centremo-nos num caso de estudo, desta vez na Suécia, ainda um país nórdico. Mats Alvesson¹⁰ observou os *lay-outs* de várias agências de publicidade. Apesar do número de funcionários ser bastante equilibrado e do ambiente de trabalho parecer de mútuo respeito, ele verificou que: “Os padrões do género nestas agências são muito pronunciados. Em termos de diferenciais e liderança, as assimetrias de género são muito grandes: os homens lideram, são activos, visíveis para o mundo exterior, enquanto que as mulheres ficam agarradas às tarefas mais subordinadas e mais ligadas “à base”, estão ao serviço de e apoiam os homens de muitas maneiras”.

Este *status quo* poderia nem ser grave, a não ser pelas consequências imediatas que daí advêm: perante este quadro, as mulheres dificilmente se encontrarão em posição de tomar decisões verdadeiramente importantes, restando-lhes uma responsabilidade limitada na actuação da empresa. E Alvesson continua: “a segregação no trabalho também leva a outras formas de simbolismo do género. A agência faz lembrar muito o relacionamento de um casal em que o homem, activo e social vai para o exterior conquistar o mundo enquanto que a cara metade, com uma louvável estabilidade mas se calhar, com alguma inveja e sem deixar de se queixar, aguenta a retaguarda”. Até o código de vestir é significativo: os homens vestem geralmente de maneira mais formal, a fim de poderem sair a qualquer momento ou receber alguém importante, enquanto que as mulheres se apresentam mais informalmente vestidas, como quem vai ficar em casa.

Penso que esta panorâmica nos é familiar. Quando o turismo algarvio se começou a desenvolver efectivamente, a partir dos anos 70 (com interrupção em 1974 e

anos imediatos em que houve, obviamente, uma quebra) era uma actividade emergente que criou muitas das chamadas "profissões femininas", nomeadamente: telefonistas, recepcionistas, meninas de balcão nas agências de viagens, as meninas da TAP, que acompanhavam os clientes. Para trabalhar no turismo não era exigida uma formação específica, quer a homens quer a mulheres. Apenas era necessário que falassem idiomas. Se mostrassem competência, chegariam rapidamente a guias turísticos, transferistas, chefes de departamento. Todavia, o que se verificou ao fim de alguns anos, foi que, apesar da entrada maciça de mulheres para o sector, elas estacionaram nos postos intermédios e os homens ocuparam a grande maioria das chefias altas, sendo que departamentos compostos quase exclusivamente por mulheres eram dirigidos por um homem, muitas vezes menos competente do que elas.

Quotas de género e programas de incentivo

Quanto a Portugal, somos levados a crer que só com o estabelecimento de quotas de género, com programas de incentivo, poderemos esperar verdadeiras mudanças. Mas atenção! As quotas de género farão mais sentido se forem impostas em ambos os sentidos! Que não se caia na tentação fácil do paternalismo da quota-para-a-mulher enfeitar uma qualquer coutada masculina, como a política ou a magistratura. É necessário que se obrigue a atribuição de quotas aos homens para as profissões ditas femininas. Esta problemática, tão polémica quanto actual, tem várias leituras: as mulheres que, porventura, forem ocupar lugares invejáveis, poderão ver as suas capacidades e inegáveis qualidades de desempenho ensombradas pela suspeita de que apenas se encontram nessa posição de poder, a fim de "preencher a quota". A um outro

nível, talvez menos apetecível mas sem dúvida mais comum, haverá que contemplar-se a abertura de quotas para encorajar os homens a enveredar por carreiras tidas como basicamente femininas. É do senso comum que um educador infantil ou um enfermeiro sentirão, eventualmente, o sorriso dos seus pares quando mencionarem a profissão que exercem. É cultural e muito antigo. As mulheres, por outro lado, precisam de reforçar a sua autoconfiança e têm sido organizadas, quer pelas empresas e organizações, quer pelos sindicatos e organizações comerciais, cursos que as prepararem e qualifiquem para posições de liderança. Acerca deste ponto, cito a investigadora Maria do Carmo Nunes: "O novo quadro de políticas (sociais e do trabalho) deverá, por isso, ter como ponto de partida o valor altamente positivo das mulheres e o seu contributo indispensável para a sociedade. Por isso, as formações de hoje devem apostar no desenvolvimento da autoconfiança das mulheres, no aprender a empreender e no ousar empreender"¹¹.

De facto, os estudos insertos em *Women's career development* documentam que as mulheres-bem-sucedidas admitem que a falta de confiança foi, seguramente, uma das maiores fraquezas das suas personalidades que tiveram de suplantar. Mais tarde, os objectivos que elas se propõem alcançar tornam-se de tal maneira altos e os padrões de exigência que se auto-impõem tão rigorosos, que elas acabam por perseguir, constantemente, *níveis de excelência* quase impossíveis de atingir, sempre através de um enorme esforço de autoaperfeiçoamento.

Empresas femininas

Tal atitude vem, deste modo, beneficiar significativamente as empresas nas quais essas mulheres se inserem. A ambição pessoal delas, bem como o seu empenho, tornam-se extensivos e abrangentes às pró-

prias empresas onde trabalham ou que criaram. O seu desejo é torná-las mais fortes do que anteriormente. Trata-se, talvez, de um equivalente psicológico a uma marca de *imortalidade*, que consiste em fazer com que as empresas perdurem para além delas próprias.

Talvez seja interessante saber o que se observa num país com maior tradição de empresárias mulheres: "Nos EUA, uma segunda geração de mulheres gestoras chegam a postos de chefia em organizações de média dimensão, altamente inovadoras e em desenvolvimento, cujo sucesso está a ser identificado com características normalmente consideradas femininas e não apropriadas aos líderes consagrados. O estilo de liderança não tradicional destas mulheres tem vindo a provar a sua capacidade de aumentarem os resultados e o desenvolvimento das empresas num mundo incerto. É uma liderança que encoraja a participação, a partilha do poder e da informação, que fortalece a auto-estima dos colaboradores e que os faz sentirem-se parte viva da organização, uma liderança que aposta no entusiasmo e no ambiente de trabalho"¹².

Sabemos bem que a realidade em Portugal está ainda longe de se poder comparar com o que acabamos de ler, embora por vezes os números pareçam indicar o contrário. Por enquanto, quase metade das mulheres empresárias em Portugal acedeu às suas funções através do casamento ou da herança, o que não acontece nos países mais desenvolvidos, nos quais a maioria das empresárias adquire ou funda as suas próprias empresas. É um universo que está em mudança e será preciso que o tempo passe para podermos comparar desigualdades.

A concluir...

Em nenhuma sociedade, a tentativa das mulheres ascenderem a lugares de topo nas organizações é fácil ou facilitada pelos

homens, mesmo quando elas dão múltiplas provas do seu inquestionável mérito, formação, disponibilidade e capacidade de trabalho.

Talvez por isso, as pesquisas demonstrem que, quando as mulheres empreendedoras encontram uma organização que se lhes ajuste e onde atingem lugares de liderança, parecem não revelar apetência por mudanças. Elas irão construir o seu sucesso internamente e, neste campo, é manifesto o contraste com a atitude masculina. Na verdade, os gestores masculinos orientados para as suas carreiras e motivados pelo sucesso profissional procuram, constantemente, novas oportunidades ou, ocupam mesmo, em simultâneo, vários cargos em diversas empresas, exibindo, assim, exteriormente, o seu êxito. As mulheres, pelo contrário, começam por só ter a oportunidade de *subir a escada para o topo* quando são, de facto, extraordinariamente competentes no desempenho das suas funções.

Neste breve relance fui particularmente sensível ao tema das formas desiguais que a desigualdade reveste, mesmo entre mulheres, em vários quadrantes do globo. Mas o tema das desigualdades comparativas é quase inesgotável e não haverá soluções mágicas nem imediatas.

Qual aranha que tece, incansável, com minúcia e paciência, uma teia que não vemos e que só poderemos admirar no final, faremos da estratégia das "pequenas mudanças" o manto lento do entendimento. E para que não perdure a sombra do desalento, termino com um artigo de Debra Meyerson e Joyce Fletcher¹³ que trabalha uma metáfora divertida, substituindo o *género* pela *altura*: se o mundo fosse esmagadoramente composto por gente pequenina, as pessoas altas teriam imensa dificuldade em sentar-se nas mesinhas e cadeiras, chocariam constantemente com os objectos e não caberiam nas portas. Seria preciso encontrar solu-

ções para coexistirem no mesmo mundo.

Para tal, as gentes pequenas poderiam ensinar os grandes a andar de gatas, a encolher as pernas esquecendo o desconforto, a comportar-se como os pequenos, independentemente das concessões que isso implicasse. Ou poderiam adaptar-se cadeiras, mesas, camas e portas aos dois tamanhos, para que os grandes não esbarrassem constantemente com os joelhos nos objectos dos pequeninos. Para satisfazer ambos os tamanhos, o mundo tornar-se-ia desarticulado e algo desconexo.

Ou, simplesmente, haveria que reconhecer o que têm de melhor, tanto os grandes como os pequenos e explorar as capacidades de uns e outros. Os pequenos conseguem desempenhos que os grandes não alcançam e os grandes, por sua vez, facilitam em muito a execução de certas tarefas difíceis para os pequenos. Um mundo de desigualdades comparativas?

O momento é, sem dúvida, de grande visibilidade para as mulheres. Estaremos perante mudanças reais ou trata-se, apenas, de mais um efeito-de-moda, tão ligeiro quão passageiro? Mas, se até a moda mais ligeira deixa marcas, resta-nos, quem sabe, esperar, tendo esperança na mudança.

d'a

Notas

- 1- WOOLF, Virginia, *A room of one's own*, Penguin Books, 1945.
- 2- BLOM, Ida, *Global women's history: organising principles and cross-cultural understandings in* : Karen Offen, Ruth R. Pierson, Jane Rendal eds, *Writing women's history - International perspectives*, Bloomington, Indiana University Press, 1991, pp 139.
- 3- WHITE, B.; COX, C.; COOPER, C., *Women's career development*, Blackwell Publishers, UK, 1992.
- 4- LEVER, J. *Sex differences in the complexity of children's play and games*, American Sociological Review, 43, 471-83, 1978, in: WHITE, B.; COX, C.; COOPER, C., *Women's career development*, Blackwell Publishers, UK, 1992, pp 31.
- 5- Prefácio de Ida Blom, in: *Writing women's history - International perspectives*, Bloomington, Indiana University Press, 1991.
- 6- SILVA, Manuela, *Reflexões a propósito do Relatório sobre a posição das mulheres no mercado de trabalho da C.E. evolução de 1983 a 1990*, in: Actas do Seminário Construir a Igualdade - Cadernos da Condição Feminina, CIDM, nº 39, 1993, pp. 190.
- 7- SILVA, Manuela, ob. citada, pp. 187.
- 8- BLAKEMORE, Ken; DRAKE, Robert F., *Understanding equal opportunity policies*, Swansea, University of Wales, Prentice-Hall Harvester Wheatsheaf, 1996.
- 9- *The position of the women in Norway*, JUN 96 - in: Home Page ODIN - Ministério dos Negócios Estrangeiros da Noruega, artigo redigido pela jornalista Pernille Lonne Mokhagen.
- 10- ALVESSON, Mats, "Gender relations and identity at work: a case study of masculinities and femininities in an advertising agency" in *Human Relations*, Vol. 51, nº 8, August, 1998:969-1005.
- 11- NUNES, Maria do Carmo, *O contributo das mulheres para uma nova configuração do mundo do trabalho in*: Actas do Seminário Construir a Igualdade - Cadernos da Condição Feminina, CIDM; nº 39, 1993, pp. 249.
- 12- NUNES, Maria do Carmo - ob. citada - pp. 248.
- 13- MEYERSON, Debra E.; FLETCHER, Joyce, K., "A modest manifesto for shattering the glass ceiling", in *Harvard Business Review*, January-February, 2000:126-136.

Relações Públicas

uma prática (as)simétrica ?

Rosária Pereira
ESGHT

Introdução

Este artigo procura examinar os conceitos de relações públicas definidos por Grunig e Hunt. Para tal far-se-á a análise da 'teoria dos quatro modelos' e dos debates sobre a adequação desses modelos, com particular ênfase no argumento de que o modelo 'duplo fluxo simétrico' representa a mais eficaz e a mais ética abordagem de relações públicas.

Os modelos de Relações Públicas segundo Grunig e Hunt

Num contexto científico, o termo 'modelo' significa a representação da realidade. 'modelos' são essencialmente abstrações que embora não representando a realidade como um todo, permitem uma representação simplificada dessa realidade tornando-se úteis para ajudar a compreender a realidade e a condução das mais variadíssimas práticas. Assim sendo, ideias e opiniões podem emergir desses 'modelos', os quais são construídos a partir da observação da prática (Grunig & Hunt, 1984: 21). Como tal podem contribuir para uma visão geral quer dos componentes, quer das relações existen-

tes nos contextos reais em que se encontram.

Grunig e Hunt (1984) identificaram quatro 'modelos' de relações públicas e defendem que os mesmos não só representam o ponto de partida para o estudo da história das relações públicas como são a base teórica necessária para a compreensão dos comportamentos das organizações, em geral e dos profissionais, em particular no que refere às actuais práticas de relações públicas nas organizações. Os autores referem ainda que a conceptualização das relações públicas deve ser feita através de 'modelos' porque estes permitem a simplificação das complexas práticas de Relações Públicas no mundo real sem, no entanto, fornecerem uma representação rigorosa dessas mesmas práticas. Conforme Grunig e Hunt (1984: 21) salientam, "the four models of public relations are representations of values, goals, and behaviours held, or used by an organization when they practice public relations".

Breve descrição dos modelos

1º Modelo (1850/1900) - Press Agency (agentes de imprensa)

Este modelo corresponde à 1ª fase das Relações Públicas. Técnicas de publicidade e propaganda são usadas para pacificar e manipular a opinião pública. Nesta fase, não se realçava a necessidade de divulgar toda a informação, dava-se primazia às boas relações com os meios de comunicação. Este modelo é representativo de um processo de comunicação unilateral.

Instituição → Público.

2º Modelo (1900/1920)-Public Information (Informação ao público)

Este modelo corresponde à 2ª fase das Relações Públicas e foi conceptualizado com base na actividade de jornalistas contratados pelas organizações para fornecerem ao público informação seleccionada em grande escala. Aqui, o fluxo da comunicação é igualmente unilateral. Este modelo tem por princípio: A verdade é importante mas em monólogo.

Instituição → Público.

3º Modelo - Two-Way Asymmetrical (Duplo Fluxo Assimétrico)

Podemos afirmar que neste modelo o objectivo da comunicação é a persuasão. Os profissionais de relações públicas ten-

tam influenciar o público no sentido de alterar os seus comportamentos e atitudes para que estes ajam de acordo com os objectivos das organizações. Embora se assuma uma maturidade na comunicação (emissor para receptor e o respectivo feedback), os efeitos ou as reacções dos receptores não são um factor de equilíbrio. A investigação é meramente para avaliar resultados.

Instituição ↔ Público.

Eduard Bernays (1928) refere que foi no seu livro chamado *Cristalised Public Opinion*, publicado em 1923, que surgiu pela primeira vez o termo 'Consultores de Relações Públicas' o qual distingue os profissionais de relações públicas dos adidos da imprensa e dos publicitários.

Nesta terceira fase, os técnicos de Relações Públicas têm uma responsabilidade ética, profissional e social, devem usar os conhecimentos das ciências sociais para entender a Opinião Pública e as suas motivações. Devem usar as técnicas de

Relações Públicas e os seus métodos com o fim de modificar pontos de vista dos grupos. O objectivo é explicar a organização ao público e os públicos à organização.

4º Modelo - Two-Way Symmetrical (Fluxo Duplo Simétrico)

Este modelo sugere que as reacções do receptor são factores de equilíbrio. O modelo de comunicação é de um grupo para outro grupo. Há uma interacção entre os dois. O propósito é o entendimento mútuo.

Grupo ↔ Grupo

Grunig e Hunt (1984) identificam um número de diferenças na prática das relações públicas de acordo com os modelos, as quais estão sumariadas no quadro 1.

Os quatro modelos diferem em termos de 'propósito' e 'd direcção'. 'Propósito' corresponde à função das relações públicas dentro das organizações. Por exemplo, o propósito do primeiro modelo é a

propaganda; enquanto que o segundo modelo está orientado para a divulgação da informação. O terceiro modelo é visto como uma forma de representar a persuasão científica enquanto que o último modelo refere uma compreensão mútua entre a organização e os seus públicos a fim de conseguir criar e manter bons contactos e relacionamentos.

'D direcção' reflecte a natureza da comunicação entre as organizações e os seus públicos, a qual é gerida pelos profissionais de relações públicas. Neste contexto os dois primeiros modelos foram considerados unilaterais, (da organização para o público), enquanto que os dois últimos, como o seu nome sugere são considerados modelos de comunicação bilateral. No entanto, ainda em relação aos dois últimos modelos a natureza da comunicação bilateral difere. Enquanto que o 'duplo fluxo simétrico' representa um equilíbrio em termos comunicacionais entre as organizações e os seus públicos; o modelo 'duplo fluxo assimétrico' usa o

Quadro 1

Características dos quatro modelos de Relações Públicas

Características	Agentes de Imprensa Propaganda	Informação ao Público Divulgação de informação	Duplo Fluxo Assimétrico Persuasão científica	Duplo Fluxo Simétrico Entendimento mutuo
Objectivo				
Natureza da	Unilateral, a verdade não é essencial	Unilateral, a verdade é importante	Bilateral, desequilíbrio na comunicação	Bilateral, equilíbrio na comunicação.
Modelo de comunicação	Emissor receptor	Emissor receptor	Emissor Receptor Feedback	Grupo Grupo Feedback
Natureza da pesquisa	Escassa	Pouca,	Formativa, avaliação de atitudes	Formativa, Avaliação do entendimento
Exemplos de prática actual	Promoção de, produtos patrocínios, teatro	Associações não lucrativas, função pública	Empresas de negócios competitivos	Empresas de negócios regulamentados

Adaptado de Grunig & Hunt (1984) *Managing Public Relations*, Holt, Rinehart & Winston.

feedback das audiências para melhorar e refinar a comunicação persuasiva. Como o comportamento das organizações não se altera de acordo com os interesses do público, este modelo tende a ser encarado como um modelo de comunicação unilateral.

Os quatro modelos clássicos de relações públicas foram alvo de muitas críticas e discussões. Questionou-se, nomeadamente, até que ponto eles reflectem a realidade actual da prática de relações públicas. Grunig e Grunig (1992) respondem à questão afirmando que a conceptualização da prática das Relações Públicas em modelos, funciona simultaneamente como teoria normativa (descrevendo como as Relações Públicas deveriam ser praticadas) e como teoria positiva (descreve fenómenos, eventos ou actividades reais).

Apesar de Grunig e Grunig (1992) acreditarem que exemplos dos quatro modelos podem ser encontrados na prática, a experiência empírica sugere que muitos profissionais não se regem pelos modelos descritos, quanto muito podem basear a sua actividade numa combinação dos modelos, dependendo dos contextos organizacionais em que estão inseridos.

Grunig e Grunig (1992) definiram as variáveis que afectam a prática das relações públicas como sendo: o ambiente; a estrutura organizacional; a cultura da organização; o potencial do departamento de relações públicas em termos de funções, conhecimentos, profissionalismo, estrutura, sexo, visão, o próprio conceito de relações públicas (assimétrico ou simétrico); e os propósitos de relações públicas de acordo com os objectivos da instituição. É porém comum encontrar modelos mistos que resultam da combinação dos modelos simétrico com assimétrico (Grunig e Grunig, 1992: 19).

Assim, surge o argumento relativo à teoria 'power-control' para explicar o comportamento de algumas organizações. Segundo esta teoria, a gestão de topo é responsável pelas decisões tomadas em relação à prática de relações públicas. Grunig e Grunig (1992: 23) dizem que: "Organisations frequently do not choose the most rational type of communication behaviour for their environment because the dominant coalition does not make a rational decision." A escolha do comportamento comunicacional conta com o cumprimento dos objectivos das organizações, que não podem ser comprometidos pelas decisões da gestão.

Os Conselhos de Administração e outros órgãos de gestão têm o poder para influenciar e determinar as práticas das relações públicas quando identificam os públicos estratégicos, e mais tarde quando tomam decisões sobre as estratégias de comunicação em relação a esses públicos. Grunig e Grunig (1992) argumentam que as organizações atingiriam melhores resultados se os profissionais de relações públicas fizessem parte dos órgãos de gestão de topo e tomassem parte das decisões.

Outro argumento apresentado por Grunig (1989: 120) é o da 'visão' das organizações (simétrica/assimétrica) quando afirmaram que "[...] few organisations practice the two-way symmetrical model because their worldview of public relations does not include that model and they seldom have public relations personnel with the expertise to practice it." O primeiro e o segundo modelo (press agency e public information respectivamente) são, de facto, as abordagens mais comuns na prática de relações públicas. Warnaby and Moss (1997: 9) acreditam que isso é devido ao facto de muitos clientes colocarem a ênfase nas relações com os meios de comunicação e

no reconhecimento público.

Por conseguinte, Grunig e Grunig (1992: 291) entendem que o modelo 'duplo fluxo simétrico' é, fundamentalmente, um modelo normativo de relações públicas: "We believe, however, that the two-way symmetrical model should be the normative model for public relations – that it describes how excellent public relations should be practised".

Os autores chegaram também à conclusão que de um modo geral os profissionais não aplicam o modelo 'duplo fluxo simétrico'. Tal acontece porque, por um lado, não estão preparados para mudar os seus comportamentos (em termos comunicacionais) e por outro lado, os ambientes complexos em que desempenham as suas funções não lhes permitem praticar relações públicas da forma descrita pelo modelo (Grunig e Grunig, 1992: 298).

Argumentos para a primazia do modelo "duplo fluxo simétrico"

Tendo analisado o modelo 'duplo fluxo simétrico' por comparação com os outros modelos em termos de fiabilidade, viabilidade e rigor, a investigação de Grunig e Grunig (1992) demonstra que individualmente os modelos não são uma representação pura da prática das relações públicas. Pelo contrário, concluíram que na prática os modelos são frequentemente combinados. No entanto, os autores mantêm a opinião de que o modelo 'duplo fluxo simétrico' é aquele que pode tornar as organizações mais competentes e competitivas.

Grunig e Grunig (1992: 308) basearam as suas afirmações sobre a primazia do modelo 'duplo fluxo simétrico' no facto deste definir a mais ética e eficaz prática de relações públicas: "[...] research shows that the two-way symmetrical model is the more ethical approach to public relations and that ethical public relations

also is the model more effective in meeting organisational goals”.

Ética

Grunig e Grunig (1992: 308) argumentam que o modelo ‘duplo fluxo simétrico’ é de todos o mais ético por se basear no diálogo, na discussão e na compreensão mútua. O modelo ‘duplo fluxo simétrico’ “[...] defines ethics as a process of public relations rather than an outcome”.

Barney e Black (1994: 235) discutiram até que ponto o modelo ‘duplo fluxo simétrico’ era ético e sugeriram que “the symmetrical model has moral strength derived from rejecting victimization in the public relations process, of producing win-win situations. Asymmetry on the other hand, poses the very real danger of victimising as the organisation strives to create a benevolent environment for itself”.

Dozier (1989: 5) defende que o modelo ‘duplo fluxo simétrico’ representa a única abordagem ética, considerando que é o único modelo “inherently consistent with the concept of social responsibility”. No entanto, Olasky (1978) e Gandy (1982) não consideram que as relações públicas em si sejam éticas.

Steinmann e Zerfab (1993: 58) definem diálogo corporativo como uma discussão directa entre a organização e os seus públicos críticos, sobre um problema social que pode emergir da implementação das suas estratégias. Os autores realçam que o diálogo corporativo, envolvendo mediadores neutros, pode ser entendido como um exemplo da aplicação do modelo ‘duplo fluxo simétrico’ e assim interpretado como uma manifestação de ética corporativa.

Grunig e Grunig (1992) constataram que quer do ponto de vista ético, quer do económico, o modelo duplo fluxo simétrico é o preferido pois ele permite que se estabeleçam relacionamentos mais dura-

douros e mais lucrativos. Porém, podem ocorrer problemas dentro do diálogo ético, especialmente quando as organizações tendem a aplicar comunicações assimétricas (persuasivas). Pearson (1989) sugere que a função do departamento de relações públicas inclui a gestão da dimensão moral do comportamento das organizações.

Dozier, Grunig e Grunig (1995: 47) explicam que o modelo ‘duplo fluxo simétrico’ reflecte valores importantes sobre o comportamento das organizações na sociedade, “the two-way symmetrical model provides a framework for ethical communication practices, without making moral or ethical judgements about organisations themselves”. Os profissionais têm a tarefa de adaptar os comportamentos da gestão aos dos seus públicos e vice-versa, o que só é possível através de uma abordagem simétrica de comunicação. Assim sendo o modelo ‘duplo fluxo simétrico’ é também a base para saudáveis práticas sociais.

Eficácia

Grunig (1986) realça a grande eficácia, em termos de cumprimento de objectivos por parte das organizações, que pode resultar da aplicação do modelo ‘duplo fluxo simétrico’. Os modelos ‘agentes de imprensa’, ‘informação ao público’ e ‘duplo fluxo assimétrico’, pelo contrário, resultam numa menor eficácia das organizações. Na sua pesquisa, a autora constatou que nenhuma das organizações estudadas aplicava o modelo ‘duplo fluxo simétrico’. Como consequência, nenhuma era eficaz a resolver problemas e conflitos com o público.

Grunig e Grunig (1992) referem vários estudos para ilustrar a eficácia do modelo duplo fluxo simétrico. Lauzen (1986) encontrou dados empíricos que revelaram que ambos os modelos ‘agentes de imprensa’ e ‘duplo fluxo assimétrico’ eram

mais eficazes a reduzir os conflitos, mas apenas quando combinados com o ‘duplo fluxo simétrico’. Turk (1986) concluiu que os profissionais que usam abordagens assimétricas em departamentos públicos são pouco eficazes a influenciar os seus públicos. A investigação feita por Childers (1989: 309) diz-nos que os modelos assimétricos não servem para ajudar as organizações a atingir os seus objectivos.

Pavlik (1989) usou a ‘game theory’ para demonstrar às organizações os benefícios das relações públicas simétricas e assimétricas. A sua pesquisa revela que, se uma organização tem mais poder do que os seus públicos, é provável que uma abordagem assimétrica de relações públicas seja a mais apropriada para comunicar com eles; mas se a organização e os públicos tiverem o mesmo poder, as organizações são melhor sucedidas se aplicarem uma abordagem simétrica para comunicarem com eles. Ehling (1984/85) propôs que só as estratégias de comunicação simétricas deveriam ser consideradas relações públicas.

Críticas aos modelos de Relações Públicas de Grunig e Hunt

Embora Grunig e Grunig (1992) defendam fortemente a primazia do modelo ‘duplo fluxo simétrico’ dando ênfase às suas características já aqui discutidas, há muitos autores que desafiam este ponto de vista. Assim, é sugerido que os modelos assimétricos (‘agentes de imprensa’, ‘informação ao público’ e ‘duplo fluxo assimétrico’), embora relacionados com os conceito de persuasão, não deixam de ser éticos ou eficazes.

Miller (1989: 46), por exemplo, insiste que persuasão, (processo unilateral assimétrico) é o “chief symbolic resource for exerting control over the environment”. Esse controle é exercido

sobre as atitudes e consequentes comportamentos dos públicos-alvo. Segundo o autor, relações públicas é o nome dado a esse processo, o qual não é necessariamente não-ético uma vez que pode ser usado para boas causas.

Os profissionais de relações públicas têm sido frequentemente acusados de usarem técnicas persuasivas para obterem os seus objectivos. Miller (1989: 45) vê as relações públicas e a persuasão como sinónimos uma vez que as relações públicas estão intrinsecamente relacionadas com o conceito de persuasão. Segundo o autor, ambas as técnicas ambicionam exercer controle assim como manipular as atitudes e os comportamentos dos públicos de acordo com os interesses das organizações (o resultado da persuasão depende da habilidade do persuasor para exercer controle). O mesmo autor reafirma, frequentemente, que os profissionais contam com a persuasão quando querem alterar ou afectar as atitudes dos públicos, dedicando o seu tempo a reforçar mensagens que estabeleçam mudanças de atitude e/ou comportamento.

Van der Meiden (1993) avançou com uma análise crítica às teorias de Grunig, na qual argumenta que as relações públicas devem ser vistas como um instrumento das comunicações persuasivas pelo facto de serem usadas pelas organizações quando estas tentam conduzir e manipular o público. O autor desafia os conceitos de Grunig no que diz respeito às relações públicas como forma de diálogo, compreensão mútua e divulgação de informação clara e verdadeira sobre uma organização com a intenção de manter o público informado.

Na opinião de Van der Meiden (1993: 10) "there is no cradle for the symmetrical model in the basic philosophy behind public relations. Public Relations was born, raised and developed itself as a

growing "machine" of pragmatic self-evidence". O autor argumenta ainda que, embora as relações públicas sejam consideradas um processo de comunicação bilateral, nunca o poderão ser porque as organizações (sempre os emissores) são aqueles que tomam a iniciativa de comunicar com os públicos (sempre os receptores). Assim, o autor enfatiza as diferenças entre os modelos assimétrico e simétrico de relações públicas propostos por Grunig, afirmando que estes não são um critério válido para o reconhecimento da prática das relações públicas.

Hellweg (1989) depois de analisar as teorias de comunicação organizacional relativamente aos modelos de relações públicas, explica que a definição do que é simétrico ou assimétrico depende da perspectiva de cada um. Uma organização pode considerar que está a comunicar segundo uma abordagem simétrica e no entanto, um público externo pode considerar que é assimétrico, mesmo porque "[...] symmetrical techniques produce asymmetrical results" (Grunig e Grunig, 1992: 310). Por conseguinte os autores sugerem que:

"The issue of whether two-way symmetrical organisations exist may be resolved by developing a continuum between the two-way asymmetrical practice and the two-way symmetrical practice, such that organisations both internally and externally can be measured more by an infinitive number of points than an 'either-on' picture might suggest". (Grunig e Grunig, 1992: 311)

Murphy (1991) argumenta que as organizações têm várias motivações, isto é, por um lado, elas procuram defender os seus interesses mas, por outro lado, tentam satisfazer os seus públicos. A autora acredita que "In pure cooperation, [...] the result is usually unsatisfactory to both sides [...]. Instead organizations have mixed motives: they want both to

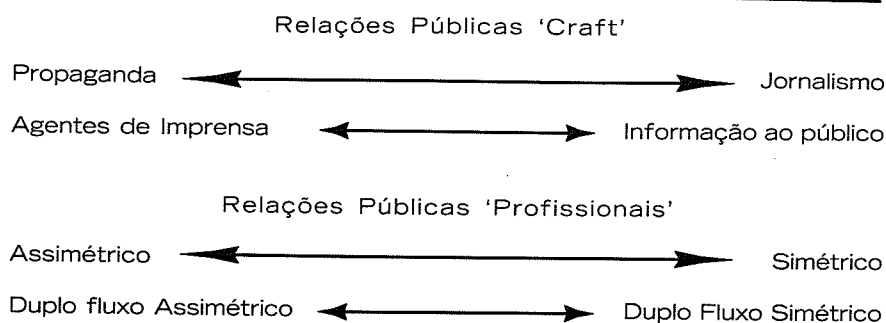
forward their own interests but also to reach a solution acceptable on the other side" (Grunig e Grunig, 1992: 311). Acrescenta ainda que o modelo 'mixed-motives' reflecte mais clara e realisticamente o comportamento dos profissionais de relações públicas do que os modelos 'duplo fluxo simétrico', devido ao facto de incluir táticas simétricas e assimétricas. (Grunig e Grunig, 1992: 311).

Cheney e Dionisopoulos (1989) acreditam que a persuasão pode ser uma forma de chegar ao entendimento, onde a organização e o público tentam influenciar-se mutuamente. As relações públicas podem ter um papel muito relevante neste processo como meio de reforçar e/ou permitir a possibilidade de entendimento mútuo em vez de o limitar. No entanto, segundo Petty e Cacioppo (1981), é necessário que a persuasão incorpore os conceitos de negociação e compromisso. Grunig (1989), em certas circunstâncias, reconhece que o modelo 'duplo fluxo simétrico' pode incluir técnicas persuasivas desde que sejam para suportar argumentos válidos e correctos. Para sublinhar esta afirmação Grunig e Grunig (1992: 310) citam Petty and Cacioppo (1981) "The central route to persuasion usually is the first move that people make when using the symmetrical model to resolve conflict [...]". Mais tarde Grunig (1993: 168) constatou que organizações eficazes "[...] often mix the two-way models [...] balancing attempts to persuade publics with attempts to negotiate with them".

Re-conceptualização dos modelos de Relações Públicas

Como resposta às várias críticas feitas aos modelos originais de relações públicas, Grunig e Grunig (1992) tentaram melhorar a sua conceptualização da prática de relações públicas. Eles re-

Quadro 2
A reconceptualização dos quatro modelos de Relações Públicas.



Adaptado de Grunig, J. E. e Grunig, L. A. (1992), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

conceptualizaram os quatro modelos em duas vertentes: relações públicas 'craft' e 'profissional' (ver quadro 2).

Relações públicas 'craft' correspondem aos dois modelos unilaterais de comunicação, o 'agentes de imprensa' e o 'informação ao público'. Assim, Grunig e Grunig (1992) afirmam que estes profissionais apenas vêem o seu trabalho como a aplicação de técnicas de comunicação (propaganda e jornalismo) de forma a gerar mensagens. O objectivo destes profissionais é influenciar o público e os seus instrumentos são a divulgação de informação através dos meios de comunicação.

Pelo contrário, as relações públicas 'profissionais' integram os modelos de comunicação bilateral. Aqui, os profissionais de relações públicas baseiam o seu trabalho em pesquisas, estudos e teorias de comunicação. Nesta perspectiva, as relações públicas são vistas como uma prática que envolve: gestão de conflito, obtenção de notoriedade e a criação e manutenção de boas relações com os públicos-alvo. Na prática, os profissionais de relações públicas podem aplicar, não só táticas assimétricas (obtenção de notoriedade) mas também táticas simétricas (resolução de problemas).

Neste contexto, Grunig e Grunig (1992:

312) insistem que a prática das relações públicas mais eficaz "will fall more towards the symmetrical end of the continuum than the asymmetrical end" e que "the reconceptualized model of symmetrical public relations is a major characteristic of excellence in public relations."

Os profissionais desta área devem estar conscientes da necessidade de comunicarem com os públicos alvo e com os órgãos de gestão a fim de satisfazerem ambas as partes. As organizações e os públicos precisam de encontrar um equilíbrio em termos dos seus interesses, da necessidade de compreensão e confiança mútua. Assim, a negociação e o compromisso são componentes-chave para criar um espaço comum, a zona 'win-win', onde bons relacionamentos possam ser estabelecidos. Dozier, Grunig e Grunig (1995) reconhecem que a reconceptualização dos modelos pode ilustrar melhor a prática actual já que relações públicas 'excelentes' incluem ambas as abordagens 'duplo fluxo simétrico' e 'assimétrico' como é definido no modelo 'mixed-motives'.

Conclusão

Tendo aparecido no final do século XIX as actividades de relações públicas ainda

estão em desenvolvimento nas sociedades modernas. Ainda hoje são alvo de estudo nos vários ramos das ciências sociais (especialmente nas ciências da comunicação), muitos académicos e profissionais continuam a desenvolver teorias de relações públicas. Este artigo explorou os principais aspectos do debate sobre a importância dos modelos desenvolvidos por Grunig e Hunt (1984) para a teoria das relações públicas assim como a sua relevância para a prática das mesmas.

A teoria dos quatro modelos foi considerada, numa primeira fase, por Grunig e Hunt (1984) como uma teoria válida para explicar o aparecimento da prática das relações públicas. A afirmação de que o modelo 'duplo fluxo simétrico' é o mais fiel a descrever a prática de relações públicas como ética e eficaz foi o ponto de partida para a discussão e para o debate. Foi também objecto de questões, críticas e investigação para académicos e profissionais.

Depois de considerar as evidências ilustradas pelos vários estudos realizados, de que os modelos não podem ser praticados na realidade assim como são descritos na teoria, Grunig e Grunig (1992) reconceptualizaram os modelos de relações públicas em 'craft' e 'profissional'. No entanto, o modelo 'duplo fluxo simétrico' (incluído nas relações públicas 'profissionais') é o componente principal da excelência em relações públicas e gestão de comunicação tal como Grunig e Grunig (1992: 320) têm vindo a enfatizar.

Teoricamente, as características inerentes ao modelo 'duplo fluxo simétrico' (conhecimento, abertura, democracia e diálogo) parecem representar a melhor forma de conseguir atingir objectivos éticos de uma organização assim como ajudam a reduzir e a resolver conflitos e a construir sólidas relações com os públicos. Actualmente, devido ao facto das orga-

nizações terem 'mixed-motives', a prática das relações públicas requer ambas as abordagens: simétrica e assimétrica, o que leva à conclusão de que o modelo 'mixed-motives' é aquele que melhor descreve a excelência em relações públicas enquanto que o modelo 'duplo fluxo simétrico' apenas corresponde a uma teoria normativa de relações públicas.

d'a

Bibliografia

- BERNEYS, E.E. (1982), *Propaganda*, New York: Liveright.
- BLACK, S. (1962), *Practical Public Relations*, London: Sir Isaac Pitman & Sons.
- CHENEY E DIONISOPOULOS (1989), "Public relations? No, relations with publics: a rhetorical organisational approach to contemporary corporate communication" in C. H. Botan, and V. Hazleton, Jr. (Eds.), *Public Relations Theory*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- CHILDERS, L. (1989), "Credibility of public relations at the NRC", in J. E. Grunig, and L. A. Grunig, (Eds.), *Public Relations Research Annual*, Vol. 1, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: pp. 97-114.
- CUTLIP, S. M. J. E CENTRE, A. (1952), *Effective Public Relations*, Englewood Cliffs, NJ: Pentice Hall.
- DOZIER, D. M. (1989), "Importance of the concept of symmetry and its presence in public relations practice", paper presented at a meeting of the International Communication Association, San Francisco.
- DOZIER, D. M., GRUNIG, J. E. E GRUNIG, L. A. (1995) *Manager's guide to excellence in public relations and communications management*, Hove. Lawrence Erlbaum Associates.
- EHLING, W. P. (1984), "Application of decision theory in the construction of a theory of public relations management, I", *Public Relations Research & Education* 1(2): pp. 25-38.
- EHLING, W. P. (1985), "Application of decision theory in the construction of a theory of public relations management, II", *Public Relations Research & Education* 2(1): pp. 4-22.
- ERNEST, R. C. (1985), "Corporate cultures and effective planning", *Personnel Administrator*, 30 (March): pp.49-60.
- FARMER, B. A. AND SLATER, J. W. AND WRIGHT, K. S. (1998), "The role of communications in achieving shared vision under new organisational leadership", *Journal of Public Relations Research*, 10 (4): pp. 219-235.
- GANDY, O. H. JR. (1982), *Beyond agenda setting: information subsidies and public policy*, Norwood, NJ: Ablex.
- GENEVIEVE, MCBRIDE (1989), "Ethical though the public relations history: Seeking a relevant perspective", *Journal of Mass Media Ethics*, 4: pp. 5-20.
- GOLDMAN, E. F. (1984), *Two Way Street: the emergence of public relations counsel*, Boston: Bellmen Publishing Co.
- GRUNIG, J. E. (1989), "Symmetrical presuppositions as a framework for public relations theory", in C. H. Botan, and V. Hazleton, Jr. (Eds.), *Public Relations Theory*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates: pp. 17-44.
- GRUNIG, J. E. (1993), "Implications of public relations for other domains of communications", *Journal of Communication*, 43: pp. 164-173.
- GRUNIG J. E. E GRUNIG L. A. (1989), *Towards a theory of public relations behaviour of organisations: Review of a program of research*, in J.E. Grunig and L.A. Grunig (Eds.), *Public Relations Research Annual*, Vol. 1, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates: pp. 27-63.
- GRUNIG, J. E. E GRUNIG, L. A. (1992), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- GRUNIG, L. A. (1986), "Activism and organisational response: contemporary cases of collective behaviour", paper presented at a meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communications, Norman, OK.
- GRUNIG, J. E. E HUNT, T. (1984), *Managing Public Relations*, New York: Holt, Rinehart & Winston: pp. 21-26.
- HABBERSETT, C. A. (1983), "An exploratory study of media relations: the science journalist and the public relations practitioners", unpublished master's thesis, University of Maryland, College Park.
- HABERMAS, J. (1984), *The Theory of Communication*, Vol. 1, T. McCarthy, Trans., Boston: Beacon.
- HELLWEG, S. A. (1989), "The application of Grunig's symmetry-asymmetry public relations models to internal communications systems", paper presented at a meeting of the International Communication Association, San Francisco.
- LAUZEN, M. (1986), "Public relations and conflict within the franchise system", unpublished doctoral dissertation, university of Maryland, College Park.
- LEICHTY, G. AND SPRINGSTON, J. (1993), "Reconsidering public relations models", *Public Relations Review*, 19(4): pp. 327-339.

- MCMILLAN, S. J. (1984) "Public relations in trade and professional associations: Location, model, structure, environment and values", Unpublished master's thesis, University of Maryland, College Park.
- MEIDEN, A. (1993), "Public relations and 'other' modalities of professional communication: asymmetric presuppositions for a new theoretical discussion", *International Public Relations Review*, Vol. 16, No 3: pp. 8-11
- MILLER, G. R. (1989), "Persuasion and public relations: two "Ps" in a pod", in C. H. Botan, and V. Hazleton Jr., (1989) *Public Relations Theory*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates: pp. 45-64.
- MURPHY, P. (1991), "The limits of symmetry: A game theory approach to symmetric and asymmetric public relations, in J. L. Grunig, and, L. A. Grunig. (Eds.), *Public Relations Research Annual*, Vol. 3, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: pp. 115-132.
- NANNI E. C. (1980), "Case studies of organisational management and public relations practice", unpublished master's thesis, University of Maryland, College Park.
- OLASKY, M. N. (1987), *Corporate Public Relations: a new historical perspective*, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates
- PAVLIK, J. V. (1989), "The concept of symmetry in the education of public relations practitioners." Paper presented at the meeting of the International Communication Association, San Francisco.
- PEAKE, J. (1980), *Public Relations in Business*, New York: Harper and Row.
- PERSON, R. (1989a), "Beyond ethical relativism in public relations: co-orientation, rules and the idea of communication symmetry", in J. L. Grunig, and, L. A. Grunig. (Eds.), *Public Relations Research Annual*, Vol. 1, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: pp. 67-86.
- PERSON, R. (1989b), "Business ethics and communications ethics: public relations practice and the idea of dialogue", in C. H. Botan, and V. Hazleton, Jr. (Eds.), *Public Relations Theory*, Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum Associates: pp. 111-134.
- PERSON, R. (1989c), "A theory of public relations ethics", unpublished doctoral dissertation, Ohio University, Athens.
- TRAVERSE-HEALY, T. (1988), "Public relations and propaganda - values compared", Golden paper number 5, *International Foundation of Public Relations Studies*, April: pp. 3-6.
- TURK, J. V. (1986), "Information subsidies in state government: a typology of management styles", *Journalism Quarterly*, 62: pp. 304-315.
- WARNABY, G. AND MOSS, D. A. (1997), "The role of public relations in organisations", in P. Kitchen (ed.), *Public Relations Principles and Practice*, London: International Thompson Press: pp. 6-21.
- WETHERELL, B. J. (1989), "The effect of gender, masculinity, and femininity on the practice of and preference for the models of public relations", unpublished master's thesis University of Maryland, College Park.

A Gestão e o Controlo da Segurança

Joaquim Contreiras
ESGHT

O homem moderno sabe que é essencial para o seu bem estar aperfeiçoar o desempenho das suas tarefas, já que competir faz parte da nossa essência. Mas para competir com sucesso é preciso existir quem planeie, controle e execute. As empresas modernas têm de sobreviver em ambientes altamente competitivos, onde as mudanças ocorrem muito rapidamente, não perdoando os distraídos. Para conseguir este nível de competitividade é consensual que se necessita de ter colaboradores bastante motivados e identificados com a sua cultura organizacional, objectivos e estratégias propostos. Uma das formas de conseguir essa motivação e identificação passa por proporcionar aos colaboradores boas condições de trabalho e um excelente nível de segurança e saúde laboral, cujos benefícios poderão ser visíveis num mais fácil controlo do stress, redução do absentismo e da rotatividade, assim como no aumento da satisfação.

A primeira ideia será que para uma empresa ter bons índices em segurança, higiene e saúde laboral deverá ter um departamento específico para planear e exe-

cutar as medidas necessárias.

Assim, à semelhança de qualquer outro departamento dentro de uma empresa, o que se pretende é que o serviço de segurança, higiene e saúde laboral seja eficiente, contribuindo para uma boa rentabilidade da organização.

Nesta procura da eficiência os responsáveis pela empresa, assim como pela segurança, higiene e saúde laboral, terão que planear as suas actividades procurando prever o futuro, antecipar a mudança e perigos para a empresa, através de uma correcta organização e determinação de objectivos a realizar, tendo sempre uma atitude antes de mais proactiva, e não reactiva.

Em termos de segurança e saúde laboral, importa determinar políticas e linhas de acção com objectivos claros mas sem serem limitadores, que permitam diminuir drasticamente os índices de sinistralidade, anular os factores potencialmente perigosos para a saúde dos trabalhadores, tendo sempre em mente uma atitude antes de mais preventiva e mobilizadora de todos os sectores da empresa.

Este objectivo pode ser conseguido com:

- controle na aquisição de tecnologia produtiva com componentes proactivos de segurança colectiva e individual, assim como, com a necessária qualidade ergonómica;
- aposta na formação de todos os colaboradores, com vista à aquisição de uma mentalidade preventiva dos riscos profissionais;
- definição de objectivos claros e aceites por todos, associados ou não a prémios de realização desses objectivos, por forma a aumentar a motivação dos colaboradores em relação à diminuição dos acidentes na empresa;
- melhoria das condições de higiene;
- aquisição e implementação dos melhores meios de protecção colectiva e individual, adequados às actividades da empresa, sem esquecer o necessário controlo e sensibilização dos colaboradores para a sua correcta utilização;
- diminuir e controlar os riscos de intoxicação por manuseamento de produtos perigosos;
- entre outros, conforme as necessida-

des diagnosticadas.

Neste contexto achamos importante transmitir algumas ideias que permitam definir o conceito de controlo dentro das necessidades existentes nas empresas de diminuir os índices de sinistralidade e absentismo, provocados por deficientes condições de trabalho e má gestão da segurança e saúde laboral.

Seguindo esta ideia, podemos dizer que uma boa definição para controlo será "a melhor forma de tomar medidas que permitam manter um nível excelente de performance por forma a realizar os objectivos inicialmente delineados". (Webber et al, 1985: p.306). Podemos facilmente ligar esta definição às necessidades anteriormente mencionadas em continuamente eliminar ou diminuir drasticamente os riscos de acidentes, anular os factores potencialmente perigosos para a segurança, higiene e saúde laboral dos colaboradores.

Mas como realizar este controlo da melhor forma?

Segundo Newman, Warren e Schnee existem 3 tipos básicos de controlo:

• "Controlo correctivo – estando os resultados previstos, as medidas correctivas não sendo tomadas antes da operação estar completa";

• "Controlo sim/não – o trabalho pode não prosseguir sem que passe um exame minucioso e seja dada a devida autorização";

• "Controlo posterior – Após a operação estar completa, o controlo é efectuado, os resultados são então confrontados com os objectivos propostos". (1982: p. 464)

Em termos de segurança e saúde laboral, estes tipos de controlo têm interesse visto que indicam atitudes preventivas, que se tomam tentando evitar o acidente ou a doença, e de reacção, posteriores ao acidente ou doença.

No controlo correctivo e sim/não po-

demos identificar medidas preventivas de diagnóstico tais como a análise de tarefas, por forma a identificar situações potencialmente perigosas, as análises estatísticas de acidentes e doenças, por forma a determinar objectivos de redução, e as inspecções de segurança.

No controlo posterior temos medidas de diagnóstico como a investigação de acidentes, que são postas em prática após o acidente ou a identificação da doença.

Do ponto de vista operativo, podemos ter medidas de controlo que actuem sobre o factor técnico:

- incidindo sobre a concepção de máquinas e sobre o ambiente de trabalho, como projectos de instalação, concepção de equipamentos com preocupações ergonómicas, estudo de métodos de protecção, instalação de resguardos, protecção colectiva e individual, e aplicação de sinalização adequada.

E medidas que actuem sobre o factor humano:

- selecção de pessoal habilitado para trabalhar com as medidas preventivas adequadas e aposta na formação e sensibilização como forma de eliminar comportamentos de risco.

Outra ideia importante que surge é a de que "colocar objectivos é um excelente ponto de partida para a realização de um controlo eficaz" (Newman et al, 1985: p. 469), principalmente em empresas que pela sua situação actual, em questões de acidentes de trabalho ou/e doenças profissionais, se impõe uma mudança notória.

A definição clara de objectivos ajuda assim a realizar um bom controlo preventivo e a mobilizar a adesão dos colaboradores, tanto os relacionados com o planeamento como os relacionados com a execução.

Convém que estes objectivos estejam relacionados com etapas de execução precisas, que estejam bem definidos e di-

vididos por departamentos, por forma a evitar qualquer confusão, e que esteja bem identificado o responsável mais próximo pelo controlo dos resultados.

É também importante, que exista facilidade no contacto entre quem tem a responsabilidade de cumprir os objectivos e quem tem a responsabilidade de controlar a execução dos mesmos. Para isso, recomenda-se a existência de mecanismos que facilitem e impulsionem um bom nível de comunicação ascendente e descendente.

Tendo em conta estas ideias básicas sobre a melhor forma de realizar o controlo, convém agora referirmos em que situação funcionará melhor o departamento de segurança e saúde laboral, de modo a implementar os objectivos definidos pela direcção da empresa, controlar a execução dos mesmos nos diferentes departamentos e ser ele próprio facilmente e eficazmente controlado.

Defendemos que as funções da área de segurança e saúde laboral numa empresa devem ser desempenhadas por pessoas com formação específica, mostrando-se em casos de chefia do departamento pertinente a experiência profissional na área. Para esta função exigem-se conhecimentos técnicos adequados e experiência que suportem as decisões a tomar.

Consideramos que a melhor forma de levar a cabo a modernização e eficiência da empresa ao nível de Segurança e Saúde Laboral será com a criação de um departamento específico, com capacidades de decisão e execução das políticas delineadas pela empresa. É verdade que a maioria das nossas empresas é de pequena dimensão, e muitos empresários podem pensar que pelo pequeno número de colaboradores que possuem não têm capacidade para realizarem um investimento nesse departamento. Mas continuará a ser necessário terem alguém responsável pela segurança, higiene e saúde

laboral, ou se possível, realizarem o outsourcing (atribuição a uma empresa externa em regime de prestação de serviços a responsabilidade pela segurança e saúde laboral) desta importante actividade.

O funcionamento deste departamento tem que necessariamente facilitar o seu controlo.

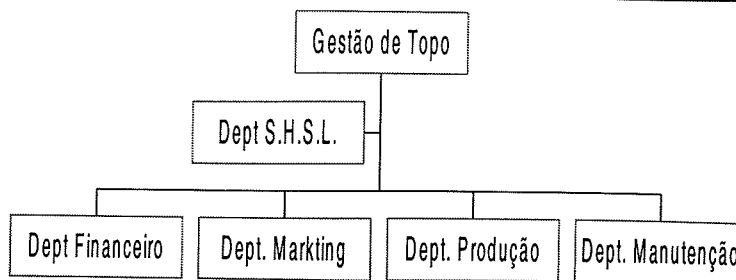
Encaramos que o departamento de segurança e saúde laboral deve ser antes de mais um parceiro da gestão, com facilidade de contacto com os outros sectores da empresa, autónomo em termos de organograma, tendo uma posição de assessor. Dependerá hierarquicamente da gestão de topo, sendo facilmente controlado por esta, que exercerá facilmente um controlo preventivo (controlo correctivo, controlo sim/não) face aos objectivos propostos e políticas de funcionamento definidas para este departamento. Isto exigirá à gestão de topo um acompanhamento corrente das actividades deste departamento e uma clara aposta na comunicação. Em termos de organograma o seu posicionamento organizacional seria conforme a figura 1.

Na posição de assessor, este departamento terá que ser um parceiro dos outros departamentos da empresa, dando apoio e responsabilizando-se para que:

- recebam formação, não só para a resolução dos problemas existentes em cada departamento, como também formação que possa resolver possíveis problemas futuros resultantes da aquisição de novas tecnologias, ou de novos desafios em termos profissionais e de negócio;
- trabalhem em conjunto na definição das políticas e objectivos a realizar;
- resolvam em conjunto problemas técnicos, ligados à segurança e saúde laboral.

Desta forma, o departamento de segurança e saúde laboral terá uma visão global das necessidades da empresa e dos

Fig 1 Posição do departamento de S.H.S.L no organograma da empresa



seus desafios em termos de segurança e saúde laboral, o que permitirá um melhor controlo preventivo das actividades desenvolvidas por cada departamento, das quais este também é co-responsável.

Pretende-se assim criar um departamento com uma estrutura leve e com custos razoáveis, que eficazmente dê o apoio necessário à empresa, seja facilmente controlado pela gestão de topo, e cujos objectivos assente na resolução dos problemas existentes em termos de segurança e saúde laboral. Além disso, pretende-se ainda que este ajude decisivamente na rentabilidade da empresa.

Será assim importante que a partir de uma análise criteriosa das necessidades e dos problemas em termos de segurança e saúde laboral, sejam traçados objectivos claros e exequíveis para os colaboradores, sendo assim uma fonte de motivação.

O departamento de segurança e saúde laboral tem que ser também rentável, dependendo essa rentabilidade da forma como for encarado o exercício do controlo em segurança e saúde laboral. A empresa não pode deixar esse controlo unicamente nas mãos do Estado, através da Inspeção Geral do Trabalho, mas realizá-lo internamente e de uma forma eficaz, ou seja, preventivamente.

A estruturação do departamento será também determinante para o sucesso das políticas e objectivos a prosseguir. Importa que tenha capacidade de interven-

ção em todos os sectores da empresa, sem que com isso perca a ligação à gestão de topo.

Neste contexto foi nossa intenção transmitir algumas ideias que permitam enquadrar o conceito de controlo dentro das necessidades existentes nas empresas de diminuir os índices de sinistralidade e absentismo, provocados por deficientes condições de trabalho e má gestão da segurança e saúde laboral.

d'a

Bibliografia

- LORENZO, J. DEL ALAMO, PEREZ, J. GIL PEREZ, BENITO, J. MOLINA, Seguridad e Higiene en el Trabajo, Editorial Everest, S. A.
- NEWMAN, W. H., WARREN, K E SCHNEE, J. E. (1985), The process of management, 5th edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- WEBBER, R. A. ET AL. (1982), Basic Elements of Managing Organizations, 3rd edition, Richard D. Irwin, inc, Homewood, Illinois.

*As fronteiras da minha língua
são as fronteiras do meu mundo.
Ludwig Wittgenstein*

Do Nacionalismo

Linguístico à Vontade de Comunicar

Maria Manuela Ildefonso Mendonça
ESGHT

O Conselho da Europa decidiu consagrar o ano 2001 como o Ano Europeu das Línguas e celebrar a diversidade e riqueza linguística da Europa. Não quisemos deixar de contribuir.

Introdução

O conhecimento sobre a origem e evolução da língua materna, no contexto das outras línguas com as quais esta mais se assemelha ou diferencia, é um esforço a que nenhum professor de línguas ou de outras matérias se deve furtar. Qualquer professor é em simultâneo um transmissor de conhecimentos científicos ou técnicos e de língua.

Enquanto professor de línguas estrangeiras, quanto mais souber sobre a sua própria, melhor poderá estabelecer um contraste entre esta e a língua alvo, de forma a facilitar a identificação dos pontos críticos do ensino / aprendizagem dessa língua estrangeira no contexto da sua língua materna.

Enquanto professor de qualquer outra área, é responsável, a par da transmissão de conteúdos, pela correcção e, tanto quanto possível, pela pureza e valorização da sua própria língua.

Este artigo decorreu de uma revisão bibliográfica com o objectivo de abordar os seguintes aspectos:

- origem da língua portuguesa, da ligação desta e das outras línguas da União Europeia às famílias linguísticas que estão na sua génese;
- identificação da movimentação dos seus habitantes, que determinaram afinidades e dissimelhanças na evolução das línguas utilizadas na Península Ibérica após a adopção do latim.
- as políticas perfilhadas pelos estados membros da União Europeia em relação às suas línguas oficiais e regionais.
- factores que determinaram a existência de línguas privilegiadas nos países que formam hoje a União Europeia.
- assimetria entre as línguas mais faladas na Europa dos quinze e as mais utilizadas na comunicação em geral.

A origem da língua portuguesa e das outras línguas da União Europeia.

Da União Europeia fazem parte quinze estados membros: Alemanha, Bélgica, França, Itália, Luxemburgo, Holanda, Dinamarca, Reino Unido, Irlanda, Por-

tugal, Espanha, Grécia, Áustria, Finlândia e Suécia, e treze línguas oficiais; o alemão, o francês, o italiano, o luxemburguês, o holandês, o dinamarquês, o inglês, o irlandês, o português, o castelhano, o grego, o finlandês e o sueco.

É possível determinar as relações históricas que estas línguas estabeleceram entre si segundo um método de classificação genealógico.

A língua portuguesa é, segundo o modelo de representação de famílias genéticas, o resultado da transformação muito lenta e progressiva de outra língua, a latina que por sua vez foi o resultado também lento e progressivo ainda de outra língua, a que se convencionou chamar indo-europeia, falada por um povo cuja história, a ciência ainda não conseguiu determinar, mas que parece ter-se disseminado pela Europa e por parte da Ásia.

A maior parte das línguas oficiais dos estados membros da União Europeia fazem parte desta família genética, à excepção do finlandês usado na Finlândia, que faz parte da família fino-húngara e do basco ou euskera, falado no País Basco, cuja origem, embora desconhecida, é relacionada por alguns linguistas, com a

família caucásica.

Podemos agrupar todas as outras línguas em quatro ramos da família indoeuropeia: o germânico; o helénico; o céltico e o itálico. O primeiro ramo está na origem do alemão, do inglês, do dinamarquês, do sueco, do neerlandês (flamengo¹). O helénico deu origem ao grego (demótico² e katarevousa³). O céltico está na origem do galês, do irlandês, do escocês e do bretão. Por último, o itálico deu origem ao latim, do qual derivam as línguas românicas – italiano, castelhano, catalão, francês e galaico-português que por sua vez deu origem ao galego e ao português.

A língua oficial (pode ser mais do que uma) é um sistema linguístico que, num determinado limite territorial, dependendo da política linguística de cada estado e do prestígio que angariou, é reconhecida como legítima. Uniformizada e codificada, é transmitida pelos professores, entidades responsáveis também pela sua correcção e pureza. Do seu funcionamento dão conta os dicionários, as gramáticas e os prontuários. A língua oficial mantém uma relação estreita com o poder institucional, quer no que se refere à sua génese, quer à sua utilização social.

Como se pode ver no esquema que seguidamente é apresentado, raramente uma comunidade linguística coincide com a fronteira política do respectivo país.

A existência de um antepassado comum não determina uma evolução independente, pois, ao longo da sua história, todas estas línguas estiveram sujeitas a contactos que facilitaram ora a infiltração de elementos estrangeiros no seu léxico ora influenciaram o léxico de outras comunidades linguísticas.

As Línguas da Península Ibérica

O latim foi a língua adoptada pela maior parte dos povos cujos territórios fo-

ram conquistados pelos romanos. Também os habitantes da Península Ibérica trocaram as suas línguas, pela dos conquistadores. A adopção do latim não foi instantânea, mas o resultado de uma coexistência longa em que também os usos e costumes dos vencedores, provenientes de uma civilização superior, se foram implantando e misturando com os autóctones.

Por todo o império romano, a par de uma língua latina erudita, o latim escrito, de vocabulário apurado e conservador, usado na oratória, na literatura, e na administração, foi-se implantando e divulgando uma língua latina despreziosa e coloquial que apresentava particularidades geograficamente circunscritas e condicionadas pelos hábitos e preferências dos falares de cada região.

A ruína do império romano marcou o momento crucial em que a língua falada no noroeste da Península Ibérica, se começou a distanciar das variedades de latim vulgar utilizadas no resto da península e adquiriu características que nos permitem identificá-la como a antecessora da língua actual.

A unidade linguística instituída pelos romanos entrou em decadência com o enfraquecimento do império e com as invasões germânicas, que no noroeste da península foram efectuadas pelos Suevos e pelos Visigodos, que aqui se estabeleceram, mas cujo contributo linguístico foi parco. A desintegração política da península Ibérica favoreceu o desenvolvimento e consolidação das diferenças regionais já mencionadas.

Dois séculos após as invasões bárbaras, a conquista e ocupação da Península Ibérica, por populações muçulmanas de língua árabe interrompeu o processo de desagregação política e linguística, contribuindo para aumentar o património lexical dos povos autóctones.

As populações que fugiram da invasão árabe e se refugiaram no norte da penín-

sula, foram-se posteriormente estendendo para sul, reconquistando o território e simultaneamente determinando o mapa linguístico da península Ibérica: o galaico-português no ocidente; o castelhano, no centro; o basco ou euskera, a norte e no extremo oriente, o catalão, com um enclave onde se fala o aranês.

Políticas linguísticas dos países da União Europeia.

A variedade linguística que caracteriza os falares dos habitantes da União Europeia é grande e diversas as políticas linguísticas adoptadas por cada estado membro para fazer face às diferenças existentes num mesmo país.

Cada estado membro da União Europeia possui uma língua nacional, instrumento da administração pública, do ensino e dos meios de comunicação social, que é identificada como sendo a língua oficial. No entanto, alguns estados consagram duas ou mais línguas oficiais.

As políticas seguidas pelos quinze membros, com maior ou menor empenho, têm basicamente por objectivo a promoção e a defesa das suas respectivas línguas oficiais e que podemos agrupar da seguinte forma:

Portugal, a Alemanha, a Áustria e a Suécia apresentam uma política de monolingüismo, em que as variantes linguísticas são ignoradas uma vez que são utilizadas principalmente na comunicação oral, por falantes rurais em número reduzido, que não protestam politicamente.

A França e a Itália (à excepção de duas regiões) podem também ser integradas neste grupo, mas o monolingüismo nestes casos, passa pela defesa, promoção e imposição de uma única língua e pela eliminação das minorias linguísticas.

Na Grécia, uma mesma língua, dividida entre o uso popular e o erudito foi motivo de acesa polémica durante vários

Grupo	País	Região	Lg. Oficial	Lg. Regional
Helénico	Grécia		Grego (demótico)	
	Itália	Sardenha Vale de Aosta Alto Ádige	Italiano	Sardo Francês Alemão
Românico	França		Francês	
	Bélgica		Francês	
	Luxemburgo		Francês	
	Espanha	Galiza Catalunha Vale de Aran	Castelhano	Galego Cataião Aranês
Germânico	Portugal		Português	
	Reino Unido		Inglês	
	República da Irlanda		Inglês	
	Alemanha		Alemão	
	Áustria		Alemão	
	Dinamarca	Ilhas Feroe	Dinamarquês	Alemão Feroiano
	Suécia		Sueco	
	Bélgica		Flamengo Alemão	
	Holanda		Neerlandês	Frísio
	Luxemburgo		Luxemburguês	Alemão
Céltico	República da Irlanda	País de Gales Escócia	Irlandês	Galês Escocês

anos, entre o final do século XIX até meados do século XX. Aos partidários da oficialização da primeira, o demótico, língua coloquial utilizada por todos no seu dia a dia, opunham-se os apaixonados pela segunda, numa tentativa de revitalizar através da língua, o esplendor de uma cultura milenar.

Uma lei emitida em 1976 oficializou o grego demótico e pôs fim à polémica, que é no fundo anacrónica e inoportuna, à luz da permeabilidade das línguas.

Tanto o Reino Unido, principalmente em relação ao galês, como a Holanda no que se refere ao frísio, assumem uma política de tolerância e protecção. Em-

bora possuam uma língua oficial, adoptam medidas que protegem e defendem a existência das línguas minoritárias.

A Espanha optou pela autonomia, que é simultaneamente política e linguística. A par de uma língua nacional oficial, cada língua regional é também oficial na respectiva região e ambas têm o mesmo valor jurídico. O desenvolvimento da língua autóctone, depende da política linguística de cada região. Podendo ser utilizada como instrumento da administração pública, o seu ensino é obrigatório, tal como o castelhano, e é utilizada pelos diferentes meios de comunicação social.

A Bélgica é um estado política e

linguisticamente federalista. Dividido em quatro regiões geográficas onde três línguas têm o estatuto de línguas oficiais: o flamengo e o francês são as línguas mais faladas, o alemão é usado apenas por um reduzido número de falantes.

Os problemas que emanam das diferenças linguísticas são acentuados e reflectem-se necessariamente a nível legislativo. A regulamentação da língua utilizada na administração pública e jurídica é muito detalhada e existem dois sistemas educativos paralelos, um em língua francesa, outro em flamengo. Cada região funciona como se fosse monolíngue, à excepção da germânica e de Bru-

xelas que são bilingues.

Também a Itália, em relação a duas das suas regiões, o Alto Ádige e o vale de Aosta, que são autónomas, adoptou uma política de federalismo linguístico, em que coexistem dois sistemas paralelos de ensino e de administração pública, que no Alto Ádige são em alemão e em italiano, e no vale do Aosta são em francês e italiano. Mas enquanto na primeira região as variantes linguísticas são protegidas, na segunda são ignoradas.

Principalmente no Luxemburgo, mas também na Irlanda e na Finlândia, duas ou mais línguas, não circunscritas geograficamente, são reconhecidas como línguas oficiais.

O Luxemburgo é um bom exemplo de plurilinguismo institucional. O luxemburguês, utilizado essencialmente na comunicação oral, mas cujo ensino foi introduzido nas escolas, coexiste harmoniosamente com o alemão e o francês, que são respectivamente as línguas da administração e negócios, e legislativa e do lazer.

Na Finlândia e Irlanda, as línguas da administração pública e do ensino são no primeiro caso, o finlandês e o sueco e no segundo, o irlandês e o inglês, se bem que se possa considerar que a política linguística vigente nestes países seja muito próxima da que anteriormente considerámos de protecção em relação a línguas minoritárias, embora quer o finlandês quer o irlandês sejam línguas oficiais no próprio país.

Línguas Privilegiadas no seio da União Europeia.

As línguas da Europa têm estado sempre em contacto, quer através de invasões, de migrações, de trocas comerciais ou de alianças, que subjazem relações políticas, comerciais e sociais que têm determinado alternadamente uma tendência ora para a convergência, ora para a diversificação linguística.

A Grécia, cuja história remonta a 3000 anos atrás, foi a primeira fonte de toda a cultura europeia. Da filosofia à poética e ao teatro, da mitologia à história, das artes plásticas à arquitectura, a Grécia Antiga constitui uma referência obrigatória para os europeus.

Para além de ter contribuído para o enriquecimento da língua latina, muitos dos termos científicos e técnicos hoje utilizados fazem parte ou são inspirados num património cultural legado por este povo. Desta dádiva faz parte a implantação e difusão do alfabeto que, como o próprio termo indica, é uma palavra de etimologia grega – alfa-beta.

Na história da própria Grécia é possível identificar períodos de propensão linguística para a divergência e outros de tendência uniformista, como aconteceu depois da revolução de 1830 até aos nossos dias.

Também a língua latina ocupou durante muitos séculos o lugar privilegiado de língua unificadora, como ficou patente na abordagem diacrónica às línguas da União Europeia. O latim, língua por excelência da cultura ocidental, veiculou, para além da longevidade do império romano, um património que incluiu a difusão do cristianismo.

Posteriormente, a influência adquirida por outras línguas que se foram enriquecendo e distanciando da sua família genética, estimulou o interesse pelo seu conhecimento e aprendizagem. Nos séculos XVI e XVII, as línguas mais prestigiadas foram o italiano, o castelhano e o francês na Europa Ocidental e o alemão na Europa Central.

No século XVIII, o francês era usado em toda a Europa como a língua da cultura ao mesmo tempo que se transformou também na língua da diplomacia e das relações internacionais.

Na Alemanha, o desenvolvimento científico, principalmente no âmbito das ciências aplicadas, reanimou o interesse

do ocidente pela língua alemã. Também a filosofia desempenhou um papel preponderante na difusão do alemão como língua do saber.

Estava assim criada a motivação intelectual para a expansão da aprendizagem de línguas estrangeiras.

Línguas Europeias e sua Propensão para a Comunicação Internacional.

A importância de cada língua não se circunscreve ao espaço geográfico que é ocupado por cada estado membro ou pelo número de habitantes de cada comunidade linguística da União Europeia, prende-se também à sua importância internacional que, de certa forma, está relacionada com a formação dos impérios coloniais.

Com o descobrimento da América do Sul e Central, no século XV, a aculturação portuguesa e espanhola permitiu a emergência de novos territórios de línguas portuguesa e castelhana. Mas os Descobridores Portugueses não se restringiram à América do Sul, estenderam-se também à África e ao Oriente onde a língua portuguesa deixou as suas marcas, tornando-se a língua oficial e influenciando as línguas autóctones, dando origem às línguas crioulas.

Também a França, a Holanda, a Alemanha e a Bélgica se estenderam para além das fronteiras europeias. Esta ocupação foi naturalmente acompanhada pela presença das respectivas línguas, que assim se tornaram também línguas de comunicação internacional.

O império Britânico, no entanto, foi o que mais se expandiu. As possessões Britânicas alargaram-se a todos os continentes, incluíam áreas muito vastas e de enorme riqueza. Esta riqueza aliada à dispersão dos seus domínios esteve na origem da criação de uma frota muito potente quer em termos comerciais quer militares, o que de certa forma impôs o in-

glês como língua operacional do tráfego marítimo mundial.

A travessia do Oceano Atlântico em direcção à América do Norte constituiu o início de um novo fenómeno de convergência. Todos os imigrantes que chegavam aos EUA foram adoptando a língua inglesa independentemente da sua língua materna.

A hegemonia económico dos EUA serviu também para consolidar a situação já privilegiada da língua inglesa a nível mundial, já que a sua importância em termos europeus no início do século, era relativa.

Esta conjuntura alterou-se após a Segunda Guerra Mundial. O papel decisivo dos EUA e da Inglaterra na vitória das forças aliadas foi determinante para o crescimento da língua inglesa face às outras duas línguas mais influentes e faladas da Europa – o alemão e o francês.

Conclusão

Esta breve história e geografia das línguas da União Europeia permite-nos identificar fenómenos de convergência linguística logo seguidos de uma tendência para a divergência.

Primeiro, a existência de uma única língua de onde derivaram várias outras.

Depois, duas línguas, primeiro o grego depois o latim, cujo prestígio cultural influenciou e aproximou as línguas faladas e escritas em vastos territórios.

O italiano, o francês, bem como o alemão e o castelhano também conheceram os seus momentos de glória como línguas cultas e unificadoras. Também estas deixaram marcas indeléveis no vocabulário de todas as outras que influenciaram.

The last but not the least, a língua inglesa parece um fenómeno definitivo na vontade de comunicar. É inquestionável a importância desta língua não só como instrumento de transmissão do saber científico e técnico, mas também como

facilitadora de uma nova cultura global.

No entanto, as migrações e as alterações demográficas irão certamente condicionar as políticas linguísticas deste novo século, caso de alguns estados dos EUA, onde o bilinguismo é já uma prática na comunicação corrente.

Mas, se por um lado, ao longo dos séculos se tem assistido à sublimação ora de uma língua ora de outra, cada vez a consciência da existência de línguas minoritárias é mais profunda e estas são encaradas como nacionalismo. Se algumas destas línguas são votadas ao esquecimento em nome de uma convergência monolíngue, outras há em que as políticas linguísticas têm incentivado a sua tolerância e protecção; outras alcançaram uma autonomia, o que lhes permite acautelar a sua própria sobrevivência, enquanto outras coexistem pacificamente, dividindo um mesmo espaço político; outras ainda atingiram um elevado grau de especialização, sendo utilizadas alternadamente pelos falantes que normalmente são bilingues ou plurilingues.

O português, embora tenha uma notória divulgação internacional, no seio da Europa é uma língua minoritária. Não podemos ter a veleidade de pensar que esta nossa língua, num futuro próximo ou mesmo longínquo, possa vir a tornar-se num instrumento da ciência e da técnica ou que fenómenos financeiros e económicos imperscrutáveis venham a consagrar Portugal como uma potência mundial. É necessária e urgente uma política que permita e facilite a consolidação da língua portuguesa nos novos países cuja língua oficial é o português.

Não me parece que, embora minoritária no seio da União Europeia, a língua Portuguesa tenha menos importância que as outras. Ela é o garante da identificação e transmissão de um apreciável património histórico e cultural.

Por outro lado, a língua portuguesa

não pode ser votada ao ostracismo. Nesta aldeia global, a defesa da nossa própria língua e cultura passa pela aprendizagem e domínio de outras línguas, nomeadamente o inglês porque é neste momento a língua de maior projecção internacional, mas também o castelhano por ser a língua oficial do país que nos é mais próximo na União Europeia e em que os movimentos transfronteiriços são promovidos e facilitados.

d'a

Notas

- 1 Designação utilizada na Bélgica para o Neerlandês.
- 2 Grego popular.
- 3 Grego erudito.

Bibliografia

- INSTITUTO DE ALTOS ESTUDOS MILITARES. A Comunidade dos Países de língua Portuguesa. 1ª ed., Edições Arena, Lisboa, 1999.
- FARIA, ISABEL HUB ET AL. Introdução à Linguística Geral e Portuguesa. Caminho, colecção universitária, série Linguística, Lisboa, 1996.
- NUNES, JOSÉ JOAQUIM. Compêndio de Gramática Histórica Portuguesa, 9ª ed., Clássica, Lisboa, 1989.
- PIEL, JOSEPH-MARIA. Estudos de Linguística Histórica Galego-Portuguesa. Imprensa Nacional – Casa da Moeda, Estudos gerais, Série Universitária, Lisboa, 1989.
- SIGUAN, MIGUEL. A Europa das Línguas, 1ª ed. Trad. Alexandra Borges de Sousa. Terramar, Lisboa 1996.
- WALTER, HENRIETTE. A Aventura das Línguas do Ocidente – a sua origem, asua história, a sua geografia. Trad. Manuel Raposo. Terramar, Lisboa, 1994.

A Contabilidade e o Inglês

Uma Experiência Pedagógica na ESGHT

Ana Rita Faria, Cristina Gonçalves,
Fátima Pereira, Helena Reis,
Manuela Mendonça, Paula Correia

ESGHT

Introdução

A dinâmica empresarial envolve um número significativo de operações que no seu conjunto conduzem à execução dos objectivos empresariais.

É atribuído ao departamento contabilístico a responsabilidade de identificar, seleccionar e analisar as acções desenvolvidas, cabendo-lhe ainda, não só o bom desempenho destas funções, a promoção de medidas, processos, avaliação e comunicação dos dados, a fim de facilitar a tomada de decisões. Consequentemente, a Contabilidade é indiscutivelmente um importante subsistema, de entre os diferentes subsistemas, do Sistema de Informação para a Gestão.

Ao constituir-se como suporte, para a tomada de decisão, deve ser concebida e configurar-se como um meio de comunicação capaz de proporcionar maior ou menor quantidade de informação de acordo com o maior ou menor rigor exigido, como refere Rocha (2000:30):

“A análise da realidade que a Contabilidade representa e bem assim a consideração dos meios instrumentais que se irão utilizar para obter uma harmonia

entre esses meios e as finalidades de informação que persegue, eis aqui a Contabilidade vista como uma estrutura de comunicação (...)”.

Comunicar implica para além da existência de, pelo menos, um receptor e um emissor o conhecimento do código utilizado – a linguagem.

A Contabilidade serve-se de um conjunto de códigos, que no seu conjunto formam a sua língua – língua de especialidade – que assenta numa língua comum.

A língua de especialidade, materna ou estrangeira, é a língua utilizada pelos especialistas de um domínio para comunicarem entre si, acerca desse domínio ou área do saber.

Para os terminólogos, língua de especialidade é o:

“(...) subsistema linguístico que compreende o conjunto dos meios linguísticos próprios de um domínio particular do saber (disciplina, ciência, técnica, profissão, etc.) visando a não ambiguidade na comunicação.” (Lino; 1991:209)

A língua de especialidade e a língua comum partilham propriedades (quase)

universais, inerentes à natureza das línguas, mas que apresentam especificidades que permitem diferenciar uma da outra. A língua de especialidade e a língua comum repercutem essas propriedades fundamentais: são referenciais – permitem designar os objectos da realidade extralinguística; sistemáticas – subjacente à sua organização coexistem vários subsistemas: gráfico, fonológico, morfológico, lexical, sintáctico e semântico, os elementos de cada sub-sistema são interdependentes e solidários e definem-se na relação que estabelecem com os outros elementos do subsistema a que pertence. Nem uma nem outra são instintivas, mas o resultado de um uso espontâneo ou deliberado e são partilhadas pelas respectivas comunidades.

Enquanto a língua comum, estas quatro propriedades fundamentais estão presentes de uma maneira equilibrada, em língua de especialidade, alguns atributos são enfatizados. A natureza referencial da língua de especialidade é maximizada, por exemplo, em língua comum, “letra de câmbio” ou “letra” a referência inclui cada um dos caracteres

do alfabeto, no âmbito da Contabilidade refere-se, segundo Sá (1995:284) à:

“(…) autorização na qual uma pessoa manda à outra de um lugar diferente daquele que é o de sua sede ou domicílio que pague a um terceiro ou à ordem deste certa soma em dinheiro.”

Para aumentar o grau de referencialidade dos termos que a constituem, a língua de especialidade dá ênfase a alguns aspectos próprios da organização sistémica das línguas, nomeadamente o processo de formação dos termos utilizados na denominação dos conceitos de uma determinada área e as relações que estes estabelecem entre si e os conceitos que denominam.

A língua comum é mais espontânea e o seu uso pode ser inconsciente, qualquer tema pode ser objecto de conversa que recaia principalmente em situações gerais do quotidiano. A língua de especialidade é mais deliberada que a língua comum, o tema – domínio ou área a que se circunscreve, não é casual e é sempre utilizada conscientemente.

Como todos sabemos, e já se torna um lugar comum referir, a globalização dos mercados e dos fenómenos empresariais tem conduzido ao crescimento de uma maior complexidade empresarial¹ e a um alargamento das responsabilidades dos técnicos de Contabilidade que lidam com estas questões.

Esta responsabilidade exige uma diversidade de conhecimentos que se estendem para além do domínio da Contabilidade². Áreas como a Informática, as Finanças e o Direito, para citar apenas algumas mais óbvias, são indispensáveis, à profissão. Mas face às exigências que se colocam, presentemente, torna-se necessário equacionar se o ensino superior não deverá considerar nos seus planos curriculares outras áreas do saber, tal como o refere Ferreira (2000:10):

“(…) [o técnico] terá de possuir bons

conhecimentos da sua especialização profissional. Porém, para um bom exercício da função carece ainda de extrema sensibilidade às consequências ou efeitos das decisões gestivas. Tem de possuir alto sentido das realidades sociais em que a empresa se movimenta. Deve possuir suficiente discricção, tacto político, conhecimentos de psicossociologia – em suma, ser culto.”

Apesar de não termos encontrado nenhuma referencia ao Inglês nos diferentes trabalhos que se debruçam sobre os conhecimentos que os Técnicos de Contabilidade devem possuir, é nossa convicção que os alunos devem dominar o Inglês (como língua de especialidade), na medida em que fenómenos como a globalização e a internacionalização da Economia “falam” Inglês e que têm contribuído para uma maior complexidade empresarial obrigando os especialistas a maiores responsabilidades e consequente acréscimo “do saber”. Para além disso, é, igualmente, nesta língua que, nos nossos dias, o conhecimento científico e tecnológico é transmitido. Saber Inglês facilita a aprendizagem e/ou a actualização do conhecimento, não só, da Contabilidade, como também de outros domínios.

A consciencialização das realidades, atrás enunciadas, conduziu à implementação deste projecto. A utilização de uma metodologia de auto-aprendizagem motivou a equipa, pois acreditamos que como refere Eurich (Rocha; 2000:42):

“(…) o objectivo final que qualquer aluno deveria perseguir, através da sua educação, deveria ser o de adquirir a capacidade de aprender sem professor, (...) com base na sua própria iniciativa e com os seus próprios recursos”.

Para que a capacidade de auto-aprendizagem seja alcançada, é necessário, no nosso entender, que nos “bancos da Escola” sejam utilizadas metodologias de

ensino que permitam o seu treino.

O presente trabalho é multidisciplinar, assenta na articulação de duas áreas distintas: o Inglês e a Contabilidade, e enformado por uma estratégia de auto-aprendizagem. Foi desenvolvido no ano lectivo de 1998/99 e teve origem na necessidade de ensinar Inglês como língua de especialidade, no âmbito do Curso de Gestão do 1º. Ano, da Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (E.S.G.H.T.), da Universidade do Algarve, Faro e Portimão³, em regime diurno e nocturno, procurando articulá-la com uma disciplina deste curso – a Contabilidade.

Objectivo

O Inglês, disciplina anual, obrigatória no Curso Superior de Gestão, da E.S.G.H.T. da Universidade do Algarve, com carga horária de três horas semanais, não pode ter uma existência autónoma das outras disciplinas deste curso. Se as outras disciplinas, que constituem o currículo deste curso, estabelecem uma relação implícita entre si, as matérias leccionadas numa delas, encontram complemento, aperfeiçoamento ou mesmo justificação nas matérias de outras disciplinas, contribuindo para uma formação final multifacetada, em que a relação da língua estrangeira com as outras disciplinas do curso tem de ser explícita.

Os conteúdos gramaticais que enformam o ensino/aprendizagem de uma língua estrangeira não subsistem sem os conteúdos temáticos e estes inspiram-se nas matérias leccionadas nas outras disciplinas do curso.

Neste sentido, os docentes que leccionam Inglês no Curso de Gestão definiram como objectivo programático da sua disciplina o ensino do Inglês enquanto língua de especialidade.

Para atingir este objectivo o grupo de Inglês propôs aos alunos o estudo de uma

temática da Gestão. Assim, foram estudados em Inglês, em diferentes anos lectivos, o *Marketinge Banking*.

No ano lectivo 1998/99, dentro da mesma linha de actuação, o grupo de Inglês resolveu utilizar uma metodologia diferente: optou por ensinar o Inglês, enquanto língua de especialidade, aplicado à Contabilidade, área adversa não só aos docentes de língua estrangeira que ministravam aulas a este curso, mas de uma forma geral, a todos os professores de línguas.

Os docentes envolvidos neste projecto definiram como objectivos a atingir:

- desenvolver nos alunos a percepção e o reconhecimento da existência de uma terminologia específica, quer em Português quer em Inglês, tendo em conta a importância dessa terminologia para a construção do discurso no âmbito da Contabilidade;

- fomentar nos alunos a apetência pela leitura e estudo de obras em Inglês, “desdramatizando” o bloqueio que muitas vezes os impede de investigar nas suas áreas de especialidade em textos de origem;

- promover a interdisciplinaridade entre áreas científicas distintas;

- incentivar a frequência da biblioteca.

Metodologia

Coube aos docentes⁴ que leccionavam Inglês a implementação e concretização do projecto. Estes docentes não tinham experiência, nem conhecimentos (ou do seu discurso) de Contabilidade, nem em Português, nem em Inglês.

Os alunos e os seus conhecimentos de Contabilidade eram um factor relevante a ter em consideração, mas não era correcto responsabilizar exclusivamente os alunos, tornava-se imperioso encontrar parceiros, especialistas nesta área, que pudessem e quisessem cooperar.

Confrontada com uma proposta de

cooperação, a então Coordenadora de Núcleo de Contabilidade⁵ de imediato analisou o projecto, que foi acolhido e apoiado por ela e por um dos elementos deste núcleo afecto ao Pólo de Portimão⁶.

A realização deste projecto passou pela organização dos alunos em grupos de trabalho, constituídos por três, excepcionalmente quatro alunos.

A metodologia definida assentou nas seguintes fases:

1º. Escolha da obra

Optou-se por uma obra multi-cultural, pertinente, recente e adequada aos conhecimentos linguísticos e contabilísticos a atingir pelos alunos, nesse sentido a escolha recaiu no livro *European Introduction to Financial Accounting*, de David Alexander e Christopher Nobes, editado pela Prentice Hall Internacional, U.K., em 1994.

2º. Identificação dos termos Contabilísticos, existentes na obra, e sua listagem

A cada grupo foi entregue um capítulo do livro, para respectiva identificação e listagem de todos os termos contabilísticos.

3º. Selecção de textos, em língua portuguesa, cujos conteúdos permitissem a identificação dos termos equivalentes à triagem iniciada em Inglês

Seguidamente deveriam localizar em bibliografia portuguesa o equivalente desses termos em português.

4º. Construção de um vocabulário bilingue Inglês-Português/Português-Inglês

Nesta última etapa, deviam apresentar um relatório dos termos contabilísticos identificados em inglês com a respectiva indicação do termo equivalente em português.

Os professores ligados ao projecto (de Inglês e Contabilidade) comunicavam

matricialmente os resultados dos alunos: conferindo levantamento dos termos e confirmando a sua equivalência.

Estudo/Dados

O grupo alvo deste processo, os alunos do primeiro ano do Curso Superior de Gestão, aprende a língua estrangeira compulsivamente, pois esta faz parte do curriculum do curso. Esta imposição influencia quase sempre a atitude dos alunos em relação a essa aprendizagem e à língua em causa. Face à aprendizagem de uma língua estrangeira na conjuntura de um curso de Gestão, esta atitude determina as oportunidades de exposição e de contacto que os alunos podem ter com a referida língua, neste caso o Inglês.

Quando encaram o Inglês como uma contribuição para a consolidação de conhecimentos adquiridos em língua materna, através do acesso facilitado a uma bibliografia complementar em Inglês e a leitura de artigos publicados em revistas de especialidade e em circulação na *internet*. Esta atitude positiva, para além da situação formal de aprendizagem – a sala de aula – as oportunidades de contacto são variadas: livros, revistas, televisão, e *internet*, são meios que facilitam a sua exposição voluntária à língua inglesa.

Se a sua atitude é negativa, a aprendizagem do inglês não passa da necessidade de levar a bom termo uma disciplina, entre todas as outras que fazem parte do curriculum do curso e a sua vida profissional será sempre organizada de forma a evitar qualquer “colisão” com o Inglês.

Não obstante a discussão sobre os processos de avaliação, reconhecemos que é uma problemática que apesar de se encontrar longe de resolução, em particular no ensino superior, há um ponto em que, pensamos, existe consensualidade: os conhecimentos adquiridos pelos alunos devem ser sujeitos a avaliação.

• Na E.S.G.H.T., os professores de cada disciplina discutem os métodos e técnicas de avaliação, e respectiva ponderação, no Núcleo⁷ correspondente. No caso da disciplina de Inglês, do Curso de Gestão, a avaliação encontra-se escalonada em dois testes, um trabalho oral, um trabalho escrito e nota de docente. Os dois testes concorrem em 50% (25% cada um), para a média de frequência⁸, os trabalhos em 40% (divididos em 20%) e o restantes 10% correspondem à nota do docente⁹ que traduz o desempenho do aluno na sala de aula¹⁰.

Assumindo que as notas obtidas pelos alunos traduzem a sua motivação, empenho e aprendizagem, verificamos que, comparativamente a outras disciplinas do curso, a cadeira de Inglês apresenta, significativamente, uma percentagem menor de alunos excluídos de exame¹¹ (o regulamento da Escola define que o aluno só é admitido a exame quando obtém uma média de frequência superior a 5,5), e uma percentagem superior de alunos dispensados de exame (o aluno dispensa de exame quando obtém na média de frequência pelo menos 11,5). É igualmente a disciplina que apresenta maiores percentagens de aprovados em exame (a média de frequência obtida pelo aluno "participa" no cálculo da nota final¹²).

Face ao exposto ousamos afirmar que a atitude dos alunos perante a disciplina é positiva.

Considerámos o mesmo indicador (notas obtidas pelos alunos) para aferir a pertinência deste projecto para os alunos, dentro do pressuposto anteriormente enunciado e com as limitações reconhecidas por todos nós.

Procedemos ao cálculo das médias de frequência e da média obtida no trabalho. Pela análise dos resultados foi possível concluir que a média obtida no trabalho era superior à média de frequência na disciplina, em cerca de um valor, em média, em todas as turmas – Faro,

Portimão, regime diurno e nocturno. Podemos, então, concluir que este tipo de trabalho é motivador para os alunos dado que as notas, desta avaliação, se revelam superiores à média de frequência, e que os alunos tem uma atitude positiva perante o projecto proposto.

Perante esta informação, a equipa multidisciplinar decidiu continuar com este projecto no ano lectivo seguinte.

No final desse ano lectivo realizámos o mesmo procedimento, cálculo das médias de frequência e da média obtida no trabalho, e foi com satisfação que a equipa verificou a mesma tendência.

Temos consciência da existência de algumas limitações neste trabalho, quer ao nível da análise dos dados, quer ao nível do seu resultado final, que passamos a referir.

Ao nível da análise dos dados:

- limitámo-nos a verificar e a comparar, o Inglês com outras disciplinas do curso, a percentagem de alunos que são excluídos, admitidos ou dispensados de exame, o que nos permitiu concluir que, como referimos anteriormente, esta disciplina apresenta maiores índices de dispensa e menores índices de alunos excluídos de exame e maior percentagem de aprovações, embora não tivéssemos realizado qualquer estudo que permitisse determinar as causas;

- calculámos, como referido, a média dos trabalhos e a média de frequência dos alunos em Inglês e foi possível determinar que a média obtida no trabalho é superior à média de frequência mas não confrontámos, quantitativamente, com os resultados de outras disciplinas do curso, que têm igualmente a componente trabalho, quer este assentasse ou não em estratégias de auto-aprendizagem, limitámo-nos a confirmar, informalmente, junto dos nossos colegas que leccionam as restantes disciplinas que, em regra, a média do trabalho ajudava a "salfar" os alunos;

- não confrontámos, quantitativa-mente, se nos anos lectivos anteriores a este projecto se verificavam os mesmos resultados, ou seja, a média do trabalho superior à média de frequência, mas é possível inferir que sim, dado que a equipa docente que lecciona Inglês no Curso de Gestão e que acompanhou este trabalho é a mesma, podendo deste modo afirmá-lo.

A justificação para esta insuficiência quantitativa na análise dos dados prende-se com o seu início. O grupo tinha como motivação a realização de um trabalho multidisciplinar, entre áreas científicas significativamente distintas, assente numa metodologia que levasse os alunos a investigar por si (auto-aprendizagem) e verificar qual a aderência dos estudantes ao projecto, entendemos que essa aderência seria medida através das notas que obtivessem no trabalho. Só aquando da decisão da publicação deste trabalho, que ocorreu num passado recente e não no momento em que se iniciou o projecto, é que a equipa percebeu o interesse e as questões que se poderiam levantar e investigar através da análise quantitativa dos dados.

Ao nível do resultado final levantam-se três problemas pertinentes:

- a Contabilidade é uma disciplina científica multidisciplinar, ou seja, recebe e fornece contributos de/para outras áreas científicas. Se, por exemplo, em relação às ciências jurídicas, uma das ciências com a qual a Contabilidade tem profundas ligações, em particular com a fiscalidade, não existe "confusão" quanto à pertença da titularidade dos termos, vejamos a título de exemplo o termo IVA que inquestionavelmente é um conceito de Direito limitando-se a Contabilidade a proceder aos registos necessários que a ele respeitam, para que possa fornecer essa informação, sendo o Estado um dos utilizadores da referida informação. Relativamente a outros termos esta delimitação já não é tão rígida, sendo até por

vezes bastante ténue. Centremo-nos sobre todo o campo da área financeira, definir aqui o que é de quem, não é tão fácil, analisemos, por exemplo, o termo custo de transporte, relativamente a este conceito será pacífico considerá-lo um termo contabilístico, mas já o conceito custo de oportunidade¹³, possivelmente já não será tão fácil definir a que área pertence. Concluimos, então, que a delimitação do campo não era pacífica, e nesse sentido tomámos as opções que nos pareceram mais correctas.

- para além das dificuldades inerentes à constituição de um vocabulário bilingue, acresce neste caso, que determinados termos (independentemente de se encontrarem em inglês ou português), reflectem conceitos nem sempre completamente coincidentes nas duas línguas (inglês ou português) dando origem, necessariamente, a uma certa insegurança relativamente ao equivalente por nós proposto.

- como referimos anteriormente, a decisão desta publicação surgiu à *posteriori*. Enquanto se decidia a sua publicação, a equipa, talvez ainda imbuída pelo espírito do projecto, continuou sem qualquer linha de actuação específica, a recolher termos contabilísticos, em Inglês, que resultavam das leituras que cada um dos elementos, pelas mais variadíssimas razões, efectuava. Quando se decidiu publicar este trabalho resolvemos acrescentar alguns desses termos, que não se encontravam na obra trabalhada para o efeito, mas que entendemos que pela sua relevância deveriam ser incluídos.

Conclusão

Neste novo mundo globalizado e informatizado, em que a incerteza e o risco são as notas mais salientes da vida das empresas, já não são apenas os conhecimentos de *stocks*, como o refere Carqueja (2001:4):

“(…) que condicionam o sucesso pro-

fissional mas [sim] o melhor entendimento do mundo em que cada contabilista vai trabalhar (...)”

Esta constatação leva-nos à questão da definição de perfis profissionais em ambiente de mudança, para que deles se derivem objectivos para a formação superior nestas áreas. Não foi, contudo, nossa intenção nem objectivo prioritário analisar e discutir, neste trabalho, esta temática, apesar de reconhecermos a sua pertinência.

Este projecto centrou-se, antes, na convicção que as empresas interagem numa realidade global, por um lado, por outro há cada vez mais empresas com filiais “espalhadas” pelo mundo, e necessariamente existe um fluxo de informação contínua (maioritariamente em língua inglesa) que é preciso partilhar. E como inicialmente referimos que a Contabilidade é um importante subsistema informativo para a Gestão que, como refere Welsch e Anthony (Rocha; 2000:32):

“fornece uma importante informação base e uma particular orientação analítica que ajuda o gestor a aceder às implicações potenciais financeiras e potenciais saídas alternativas;

fornece uma contínua medida dos efeitos financeiros de uma serie de decisões já tomadas, cujos resultados são comunicados ao gestor por intermédio de relatórios financeiros periódicos;

conserva os traços de um vasto conjunto de itens de forma a se ter acesso aos resultados obtidos anteriormente e salvaguardar responsabilidades impostas.”

Para que esta comunicação seja eficaz e eficiente é necessário que o “terreno de jogo da conversa” seja aberto e acessível, dentro dos moldes decididos pela organização. Isto implica que seja compreensível para todos os intervenientes e utilizadores e impeça que a informação especializada bloquee o sistema de comunicação pela ignorância, quer técnica quer linguística.

A compreensão da importância do domínio da terminologia contabilística em Inglês levou a que tanto os professores como os alunos ultrapassassem a resistência inicial ao projecto.

O empenho e o envolvimento activos demonstrados pelos intervenientes no processo contribuíram para validar (e retirar alguma dúvida que poderia ainda subsistir) relativa à relevância deste projecto pois verificámos que se despertou nos discentes o interesse por novas abordagens no âmbito da Contabilidade e da língua inglesa. Consideramos, assim, que os nossos objectivos foram atingidos.

Relativamente ao objecto trabalhado a equipa multidisciplinar entendeu depositar na biblioteca da E.S.G.H.T, da Universidade do Algarve, a listagem dos vocábulos recolhidos que constituem o vocabulário bilingue Inglês-Português/Inglês-Português. Deste modo a presente exposição não fica excessivamente sobrecarregada, dado que a recolha efectuada apresenta sensivelmente 490 entradas.

Esta iniciativa contribuiu certamente, para enfatizar a importância da interdisciplinaridade à luz de uma visão universal do conhecimento e do saber, que não se podem ensinar em sistema fechado e que se encontra de acordo com a mensagem de representantes do mundo organizações empresariais, que passamos a citar (Machado, Inácio e Sousa; 2000:105):

“Não deixem de ensinar profundamente a Contabilidade, a Fiscalidade, o Direito, a Gestão e tudo o mais que o enquadramento curricular tradicional dos cursos (...) permita. Mas não esqueçam que no dia em que um dos vossos diplomados entrar pelas portas dentro de uma das nossas empresas, mesmo que seja um verdadeiro sábio naquelas matérias, tem que ser capaz de preparar um *briefing* de comunicação, elaborar sob pressão um relatório urgente, liderar uma

equipa de trabalho, resolver conflitos, identificar e resolver problemas novos ou incomuns e enfrentar a mudança com o mesmo à vontade das rotinas. Porque, caso contrário, teremos muita dificuldade em promover a sua integração na cultura multifuncional, e multidisciplinar que domina as nossas empresas. Eles sentir-se-ão rejeitados e nós nem poderemos remunerar adequadamente as capacidades técnicas que tanto trabalho e despesa deram a desenvolver”.

d'a

Notas

1 Destacamos, a título exemplificativo, os seguintes:

- a introdução do computador – o tratamento dos dados não traz consequências somente ao nível da Contabilidade, mas também em todos os sistemas que utilizam tais informações o que implica necessariamente caminhar para modelos em que as operações serão cada vez mais racionalizadas, quer na codificação quer no tratamento, sendo apresentadas simultaneamente em diversas ópticas, consoante a natureza e o interesse do destinatário, provavelmente localizado em países diferentes –;
- as opções e modalidades de financiamento;
- os mercados financeiros;
- a concentração empresarial;
- o aumento do número de fusões e aquisições de empresas;
- o acréscimo das necessidades de capital;
- a internacionalização;
- os cálculos de rentabilidade dos investimentos;
- as avaliações das empresas;
- a criação de valor;
- o controlo de actividades internacionalmente deslocalizadas.

2 É de notar que a Câmara dos Técnicos Oficiais de Contas (CTOC), no âmbito das suas disposições estatutárias (art. 16º. do Decreto-Lei nº. 452/99 de 5 de Novembro), não se limitou a considerar somente as matérias de Contabilidade Geral, Contabilidade Analítica e Fiscalidade (temáticas tradicionalmente consideradas suficientes) ao definir a formação curricular mínima indispensável para aceder ao processo de admissão como membro da CTOC.

3 A E.S.G.H.T. tem um pólo a funcionar em Portimão. O Curso de Gestão é um dos cursos aí ministrados, funcionando, como em Faro, em regime nocturno e diurno.

4 Cabe à então Coordenadora de Núcleo de Línguas I, Manuela Mendonça, a ideia da experiência e a sua operacionalização dentro do seu núcleo.

5 A coordenação deste Núcleo era assegurada pela colega Cristina Gonçalves.

6 Assumido pela colega Ana Rita Faria.

7 O núcleo compreende um conjunto de disciplinas homogéneas, independentemente do curso a que pertencem.

8 Entende-se por média de frequência a média que resulta da ponderação dos diferentes momentos de avaliação realizados pelo aluno.

9 O Regulamento de Frequência e Avaliação da E.S.G.H.T. não obriga à presença do aluno na sala de aula.

10 O Regulamento define um “tecto” máximo de 10% para a ponderação desta nota.

11 Meramente a título de exemplo, pois deveríamos apresentar um histórico, tanto no ano lectivo de 1998/99, como no ano lectivo de 1999/2000, no universo estudado – Faro e Portimão nos regimes diurno e nocturno – apenas um aluno foi excluído de Exame.

12 A nota final resulta da média ponderada da nota de frequência e da nota obtida em exame. A nota de frequência vale 40% e os restantes 60% corresponde a nota obtida em exame. Para os alunos que dispensam de exame, médias de frequências superiores a 11,5, a nota de frequência corresponde à média final.

13 Este conceito, que referimos como exemplo encontra-se referenciado em literatura da área financeira, mas também se encontra referido no Dicionário de Contabilidade da autoria de Lopes de Sá e no Dictionary of Accounting, Oxford University Press.

Bibliografia

A Dictionary of Accounting, (1999), editado por R. Hussey, Oxford University Press, 2ª. Edição.

ALEXANDER, DAVID E NOBES, Christopher (1994): A European Introduction to Financial Accounting, Prentice Hall International, U.K.

BERNARD, YVES E COLLI, JEAN-CLAUDE (1998): Dicionário Económico e Financeiro, 2º. Vol., D. Quixote, Lisboa.

CARQUEJA, O.HERNANI (2001): “A formação de Contabilistas”, Contabilidade e Professores, A.D.C.E.S., 1º. Trimestre.

COSTA, BAPTISTA E ALVES, GABRIEL CORREIA (1996): Contabilidade Financeira, Rei dos Livros, Lisboa.

CTOC (2001): Relatório da Comissão de Acreditação dos Cursos, Lisboa.

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO, HOTELARIA E TURISMO (2000): Regulamento de Frequência e Avaliação da E.S.G.H.T., Faro.

FERREIRA, ROGÉRIO FERNANDES (2000): “Contabilidade e novas Tecnologias”, Revista de Contabilidade e Comércio, Anexo ao nº. 227.

LINO, MARIA TERESA (1991): Terminologia da 1. Lexicologia e Lexicografia 2. Terminologia e Terminografia, versão original da autora.

MACHADO, ELEUTÉRIO, INÁCIO, HELENA E SOUSA, JOÃO (2000): “A qualificação Profissional Curricular no Ensino da Contabilidade: Reflexões em Torno de uma Experiência em Curso”, Revista de Contabilidade e Comércio, Anexo ao nº. 227.

ROCHA, ARMANDINO CORDEIRO DOS SANTOS (1991): Contributo da Contabilidade Multidimensional para a Análise e Informação Empresarial, Universidade do Minho, tese de Doutoramento.

ROCHA, ARMANDINO CORDEIRO DOS SANTOS (2000): “O Ensino Superior e as Disciplinas de Contabilidade”, Revista de Contabilidade e Comércio, Anexo ao nº. 227.

SÁ, A. LOPES DE SÁ E SÁ, A. M. LOPES (1995): Dicionário de Contabilidade, Editora Atlas, Brasil, 9ª. Edição.

SENNET, RICHARD (1999): The Corrosion of Character – The Personal Consequences of Work in the New Capitalism, W.W. Norton & Company, Nova Iorque, 1ª. Edição.

O Papel Desempenhado

pele Estágio Curricular: o caso da licenciatura
bietápica em Estratégia e Gestão Turísticas

Manuel António Salgado
Pedro Manuel Cravo
ESTGBeja

Este artigo é constituído por uma reflexão teórica acerca do papel desempenhado pelos estágios no processo de educação e formação em turismo no ensino superior. Neste sentido, aborda-se a temática da relação existente entre a indústria turística e o sector académico, o papel e a importância que os estágios curriculares podem ter para a indústria turística, as finalidades dos estágios, e a orientação da formação no local de trabalho.

Como estudo de caso, é feita uma análise quantitativa dos estágios no Curso de Estratégia e Gestão Turísticas. Esta breve caracterização abrange o período que vai desde o ano lectivo de 1997/98 até ao de 1999/2000, e constitui um trabalho preliminar de análise sobre os dados indicativos da evolução da experiência do estágio curricular.

Introdução

O estágio constitui parte integrante do currículo da licenciatura bietápica em Estratégia e Gestão Turísticas, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do Instituto Politécnico de Beja. Esta componente curricular foi introduzida com a reestruturação do bacharelato de Técnico de Turismo pela Portaria nº 173/98, de 18 de Fevereiro, permanecendo no final do primeiro ciclo de estudos da actual licenciatura bietápica (Portaria nº 404/99, de 1 de Junho).

A necessidade do estabelecimento de uma estreita ligação entre o meio académico e o meio empresarial foi um dos principais motivos que levou à aposta na realização de estágios. Nestes, destaca-se como vantagem para as empresas a integração temporária de colaboradores que terminaram um ciclo de formação académica, e para os estagiários a possibilidade de contactar com o mercado real de emprego, a recolha de experiência profissional adequada e a oportunidade de aplicar os conhecimentos académicos adquiridos.

Actualmente é indiscutível, em qualquer

sector de actividade, a importância que os estágios têm na formação dos estudantes, quer por lhes permitirem aplicar na prática os conhecimentos teóricos adquiridos durante a formação, quer por facultar o contacto com diferentes realidades empresariais, o que lhes permite desenvolver uma maior capacidade de adaptação às diferentes características das entidades que os recebem.

No entanto, a importância dos estágios não se esgota aqui. Estes podem, até certo ponto, servir como forma de avaliação dos cursos e das escolas. Através de uma análise detalhada de diversos elementos é possível verificar alguns dos sectores em que existe uma procura de profissionais com uma formação especializada e em que sectores é que a oferta já se torna excedentária, por forma a adequar os cursos às necessidades reais do mercado, nomeadamente no que diz respeito ao uso de novas tecnologias e novos métodos de trabalho.

A indústria turística
e o sector académico

A relação existente entre os educadores

e a indústria turística é ainda restrita. Como resultado, as necessidades da indústria não são, ou são ineficazmente, comunicadas aos educadores e, como consequência, o currículo desenvolvido falha, por vezes, a sua tarefa de fornecer adequadamente a educação e a formação necessária aos estudantes. Baum (1994; 260) refere que uma das principais conclusões sobre os recursos humanos em turismo, é o da distância existente entre a provisão da educação e as reais qualificações e competências necessárias na indústria turística. Neste sentido, Rodríguez acredita que na hora de conceber os conteúdos curriculares para a formação dos recursos humanos do sector do turismo, é necessária uma maior interacção entre as instituições formativas e os empregadores turísticos, pois “encontramos planos formativos elaborados por grandes teóricos que não respondem às necessidades do sector” (in OMT, 1997; 165).

Na óptica empresarial existe um conjunto de deficiências do sistema educativo, que se centram nos seguintes aspectos (OMT, 1995; 88):

I os planos de estudo são inadequados para as exigências do sector e não se adaptam às rápidas alterações, gerando uma lacuna entre as expectativas do aluno ao finalizar a educação e a realidade da indústria;

II a existência de um número limitado de estágios, o que constitui uma importante lacuna do sistema educativo, de adaptação às necessidades do sector;

III as poucas possibilidades de formação permanente dos trabalhadores, criando um diferencial entre as exigências das empresas e as poucas oportunidades concedidas pelo sistema educativo;

IV a falta de homologação entre os diferentes títulos outorgados ao nível internacional, pois a internacionalização deve ser uma meta a alcançar pelo sector;

V devido às poucas conexões do passado, a empresa turística sente que não faz parte do sistema educativo e não considera o seu papel decisivo na concepção e implementação curricular.

As dificuldades de comunicação actuais evidenciam uma crescente consciência da necessidade de cooperação, o que leva Avillez a afirmar que na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE) se espera pela criação de um Conselho Consultivo onde estarão presentes os representantes das principais associações empresariais nacionais e locais (1999b; 13). Estas poderão, através deste órgão, entre outras situações, pronunciar-se sobre os cursos, dar o seu parecer em relação ao plano de actividades e às áreas científico-pedagógicas. “O director da ESHTE acredita que a participação dos empresários neste tipo de órgãos é essencial para a escola ser informada das necessidades do mercado e da adequação ou inadequação dos cursos que ministra, a essas necessidades”.

Os estágios curriculares na indústria turística

Uma das oportunidades para fomentar a cooperação entre as instituições de educação e a indústria do turismo, é a de a indústria fornecer locais de estágio para os educandos do sistema de educação e formação em turismo. O estágio está normalmente incorporado na estrutura curricular dos cursos, proporcionando uma experiência de natureza prática essencial na finalidade de obtenção de formação “in loco”.

Segundo Moreno (in OMT, 1997; 248), no princípio, os estágios realizavam-se nas empresas à margem das escolas e como algo estranho ao plano de estudos. Depois da II Guerra Mundial, as escolas de hotelaria e turismo incorporam os estágios nos seus planos de estudo, como um meio necessário para adquirir

profissionalismo na relação directa com os clientes. Na actualidade, a pedagogia tem mostrado que a empresa turística não é apenas um campo de experimentação dos conhecimentos teóricos das escolas, mas deve ser também um autêntico centro de formação, indispensável para a aquisição de comportamentos e de técnicas da profissão turística. Na escola, os alunos recebem os conhecimentos teóricos próprios da profissão (Línguas, Economia, Gestão, Direito, etc.), mas a capacidade técnica, os hábitos de trabalho e as relações com os outros trabalhadores adquirem-se na empresa, submetidos à pressão, à responsabilidade e à exigência do trabalho, onde esses elementos são realmente assimilados pelos alunos. A satisfação do trabalho bem feito, o entusiasmo, a motivação e a vocação, não se adquirem em aulas mas sim nas empresas.

A OMT (1995; 52) descreve a importância de o mundo universitário introduzir nos seus planos de estudo a possibilidade de realização de um “practicum” nas empresas. Este “practicum” aproxima o aluno à realidade da empresa, permitindo detectar as carências e os desajustes de formação, perante novas circunstâncias. Paredes (1995; 83) descreve que a formação dos alunos passa pela realização de um módulo específico de “formação em centros de trabalho”, que deve ter carácter obrigatório, e ser avaliado em conjunto por um tutor do centro do trabalho e outro do centro educativo. Para Charles (1997; 192), uma importante característica dos programas de formação turística nas Caraíbas é a componente prática do estágio, reque-rendo aos estudantes passar oito semanas do curso a trabalhar na indústria.

A forma mais manifesta de educação cooperativa no Reino Unido são os cursos “sandwich” (Leslie, 2000; 489), que “são cursos que incorporam períodos de

tempo integral de experiência de trabalho com o tempo integral de estudo, em que a experiência de trabalho em estágio está ligada, de alguma forma, ao conteúdo do curso". Estes cursos reconhecem explicitamente o valor da experiência do trabalho como parte integral do processo de educação, particularmente, em cursos vocacionais do ensino superior envolvendo um período de seis a doze meses de trabalho. A variedade potencial de abordagens à experiência de trabalho de estudantes é substancial. Pode variar desde um dia por semana durante um período de estudo, doze semanas durante as tradicionais férias de Verão, ou possuir a duração de um ano (ibidem; 490). O período de tempo de 48 semanas, ou pelo menos de 24, é o que mais favorece os empregadores e facilita a continuidade do estudante no local de estágio (ibidem, 494). Evans (1993; 244) afirma que, em 1991, todos os cursos de turismo no Reino Unido continham um período obrigatório de estágio para os alunos. À exceção de dois, todos os outros incluíam uma duração de 48 horas de estágio por semana. As estatísticas disponíveis no Cardiff Institute indicam a existência de uma relação directa entre os locais de estágio dos estudantes e as suas perspectivas de emprego. Dos alunos que conseguiram imediatamente emprego no turismo em 1991, 66% voltaram para as organizações onde estagiaram, e em 1992 este valor subir para os 70%. Estes dados sugerem que um estágio bem sucedido melhora as perspectivas de emprego.

Waryszak (1997; 249) afirma que a realização de estágios pelos estudantes, como formandos em diversas organizações, constitui um requisito académico para melhorar a experiência de trabalho, para que obtenham as qualificações necessárias para suplementar a sua formação teórica. Blanco (1995; 125) descreve a importância da formação em centros

de trabalho. A colaboração de empresas de prestígio do sector do turismo no desenvolvimento de um programa de estágios para os alunos, pretende completar e complementar a formação adquirida no centro escolar e facilita a sua inserção profissional.

A OMT (1995; 331) distingue dois tipos de estágios. O primeiro denomina-se de "capacitação operativa", e o seu objectivo principal é o de pôr em prática os conhecimentos teóricos e o aperfeiçoamento do aluno num determinado posto de trabalho. O segundo tipo de estágio é denominado de "desenvolvimento profissional", e os objectivos visam conhecer os diferentes métodos empresariais e as diversas envolventes organizativas, obtendo uma visão global da empresa e do processo de decisão aplicado às diversas tipologias de empresas. Os benefícios do segundo tipo de estágio, permitem ao aluno avançar no seu nível de maturidade profissional e de desenvolver a sua capacidade para se adaptar a diferentes realidades profissionais, bem como a possibilidade de modificar o seu comportamento em função das características das várias organizações.

Segundo Richards (1995; 7), muitos dos cursos de turismo procuram providenciar uma contribuição vocacional e/ou prática através da realização de estágios pelos estudantes. Na actualidade, muitos países procuram oferecer aos seus estudantes, através dos estágios, experiências e práticas de trabalho de outras culturas, apesar das dificuldades e barreiras criadas pelos diferentes sistemas nacionais de estágios. Por exemplo, o sistema de estágios no Reino Unido é constituído pelo período de um ano, enquanto que no resto da Europa a maioria dos sistemas de estágio prevêem uma duração entre 3 a 6 meses. Paredes (in OMT, 1997; 193) destaca que, nos novos títulos de profissionais de hotelaria e turismo

em Espanha, uma parte do processo de formação se realiza na empresa, através de um módulo profissional denominado "Formação em Centros de Trabalho". Este módulo realiza-se depois de finalizada a formação no centro educativo, tem uma duração variável entre 380 e 710 horas, e a sua superação é obrigatória para a obtenção do título.

As finalidades dos estágios

Os estágios constituem um elemento essencial de educação e formação no sector da educação terciária (para actividades do sector terciário) em turismo. Neste sentido, as finalidades apontadas por este componente de formação são diversas. Para Roberts (1998; 64), a essência de um estágio é "aprender ao fazer". Nos programas de cursos de turismo não existe um substituto para a experiência (Riegel, 1991; 8). Muitos dos programas existentes requerem que os estudantes realizem uma experiência significativa de trabalho na indústria, antes de se graduarem. Para os estudantes é a oportunidade de terem um "sentimento" por uma empresa e de experimentar as suas habilidades ao desempenhar várias funções. Para os empregadores, este acordo permite realizar um planeamento de longo prazo dos recursos humanos e permite-lhes avaliar futuros empregados para o nível de gestão.

De uma forma figurativa, Barroso (1998; 25) explica como ensina os seus estagiários a "velejar". Para ele, um estágio não pode ser só um passeio de barco. "Aprender a mexer nas velas" é fundamental. Um estágio que crie a ideia de "carreira" revela-se como um importante instrumento de motivação intrínseca de quem está perante um processo de aprendizagem. A progressão nesta "carreira" depende de uma avaliação anual que é feita de cada estagiário, que só passa ao ano seguinte se tiver tido um de-

sempenho satisfatório. Esta permanência é assegurada num dos quatro Meridiens existentes em Portugal. Os estágios têm de ter uma determinada consistência e uma duração de pelo menos 6 meses, para os estagiários poderem contactar com todas as áreas funcionais. O estágio surge assim como uma componente do próprio emprego, credibilizando a experiência do estagiário e a própria escola que frequentou. Os estagiários na actualidade ocupam “lugares de facto” e em qualquer momento são chamados a intervir profissionalmente “na frente do barco”. A gestão do hotel tem de guiar o estagiário de forma a que possa “mexer na vela além de passear”. Se não se correr esse risco, o estagiário limita-se a dar um “passeio de barco” sem nunca “aprender a velejar”. Avillez (1999a; 18) afirma que os estagiários no Hotel Palácio do Estoril têm “um período inicial de observação em que se avaliam as capacidades do estagiário, e logo que o chefe do sector entende que a pessoa está apta a fazer mais e melhor, ela passa a ser um elemento activo e passa a cumprir uma disciplina, regras e tarefas exigentes”.

A orientação da formação no local de trabalho

Na implementação da transferência da teoria do meio académico para a prática no trabalho, recomenda-se a concepção

e a utilização de um processo formal de orientação. A orientação do processo de transferência da formação educativa para o local de trabalho, deve basear-se em objectivos claros que assegurem que o processo de integração, de motivação e de aprendizagem no ambiente laboral, seja o mais efectivo possível.

A orientação não deve ser apenas assistir ao desenvolvimento dos formandos, deve contribuir sobretudo para estimular a sua habilidade de participar activamente na sua própria educação, e o orientador deve promover a transferência de conhecimento da instituição educativa para o local de trabalho. Kram (1985; 2) define a orientação como “a relação entre um jovem adulto e um adulto mais idoso e experiente, que ajuda o indivíduo mais jovem a aprender a “navegar” no trabalho adulto e no mundo do trabalho”.

O grande aumento do número de graduados de cursos de turismo (Evans, 1993; 244), resulta numa procura excessiva de locais de estágio em relação aos que a indústria está apta a fornecer. Se os alunos tiverem liberdade para encontrar estágios sem a supervisão adequada, os grandes empregadores serão alvo de uma excessiva procura. A experiência revela que o sucesso dos estágios depende directamente do orientador da escola, que deve procurar orientar e familiarizar o empregador com o curso e a escola, para

que este forneça a melhor experiência de estágio aos alunos na sua empresa.

Análise quantitativa dos estágios no Curso de Estratégia e Gestão Turísticas

A prestação de uma formação de qualidade aos alunos de Estratégia e Gestão Turísticas é um dos principais objectivos do Curso, procurando-se, de uma forma sólida, inserir na vida activa bachareis e licenciados, capazes de dar um contributo eficaz para a reestruturação e modernização das organizações e empresas portuguesas do sector. Com esse objectivo em mente, a ESTIG decidiu, a partir do ano lectivo de 1997/98, promover a realização de estágios curriculares para os alunos do então Bacharelato em Técnico de Turismo. Estes estágios têm uma duração de três a seis meses, decorrendo no período posterior ao primeiro semestre do terceiro ano do Curso.

Após três anos de realização de estágios, estamos em condições de fazer um pequeno balanço dos resultados obtidos. Alguns dos dados que pretendíamos analisar não se encontram disponíveis, uma vez que a sua recolha de uma forma estruturada não foi prevista desde o início. É por esse motivo que consideramos que este é apenas um trabalho preliminar, devendo-se, a partir de agora, aprofundar o estudo, recolhendo novos

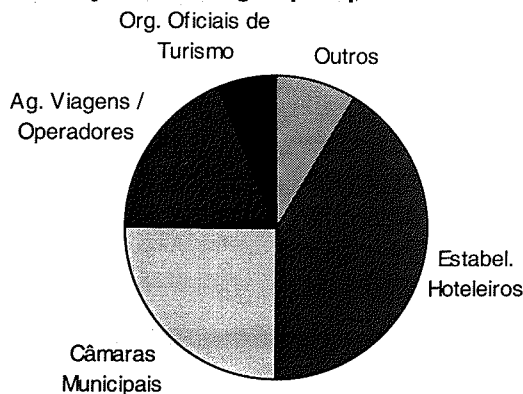
Quadro 1
Distribuição dos estágios por tipos de entidades

Tipos de entidades	1997/98	%	1998/99	%	1999/2000	%	Média(%)
Estabelecimentos Hoteleiros	8	36,41	3	54,2	12	35,3	41,25
Câmaras Municipais	6	27,3	3	12,5	11	32,4	25,00
Agências de Viagens / Operadores	6	27,3	5	20,8	4	11,8	18,75
Organismos Oficiais de Turismo	0	0,0	1	4,2	4	11,8	6,25
Outros	2	9,1	2	8,3	3	8,8	8,75
TOTAL	22	100	24	100	34	100	100

NOTA: devido aos arredondamentos, a soma das percentagens poderá não ser exactamente 100%.

Gráfico 1
Distribuição dos estágios por tipos de entidades

Distribuição dos estágios por tipos de entidades



dados por forma a completar ou corrigir a análise que é aqui apresentada.

Os dados obtidos até ao momento mostram um crescimento gradual do número de estágios, sendo que em 1997/98 foram apenas colocados 22 estagiários, número que aumentou para 34 no ano lectivo de 1999/2000. Este crescimento, no entanto, terá tendência para diminuir, uma vez que, após uma fase de remodelação do Curso e em que ainda eram poucos os alunos finalistas, o número de alunos finalistas aumentou e os estágios já se encontram a funcionar em pleno, cobrindo a totalidade das necessidades dos alunos.

Analisando a distribuição dos estagiários

por tipos de entidades poderemos identificar eventuais "nichos de mercado" dominantes para os alunos da ESTIG. Atentemos então nos seguintes dados.

Da observação do quadro 1 e do gráfico 1, verifica-se que uma quantidade significativa dos estágios (41,25%) tiveram lugar em estabelecimentos hoteleiros (hotéis, pousadas, etc.), logo seguidos pelas Câmaras Municipais (com 25%) e agências de viagens e operadores turísticos (com 18,75%). Estranhamente, os organismos oficiais de turismo (Regiões de Turismo, DGT, ICEP, etc.) são os que têm recebido menos estagiários, (apenas 6,25%), se bem que com uma tendência

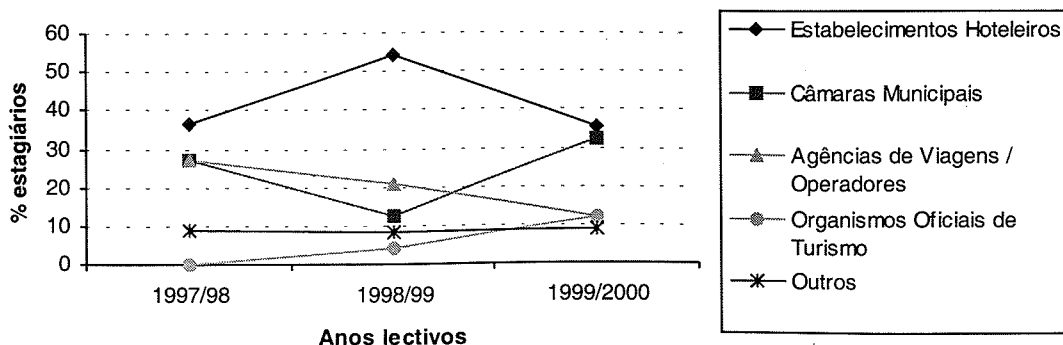
crecente. Com um valor ligeiramente superior, surge um conjunto de outros organismos, como as companhias aéreas, as empresas de animação e as grutas, entre outros, que no total receberam 8,75% dos estagiários. Neste conjunto de outras entidades está ainda incluída a elaboração de um Projecto, realizado, por opção da aluna, em alternativa ao estágio.

Como se nota alguma dificuldade em conseguir estágios suficientes nas proximidades de Beja, o que não é de estranhar, tendo em conta as características do tecido empresarial local, existe a opção da elaboração de um Projecto. Esta opção visa permitir que qualquer aluno possa concluir o Curso na altura devida, uma vez que vários alunos são trabalhadores estudantes ou têm outros impedimentos (pessoais ou familiares) que não lhes permitem a deslocação para longe para realizar um Estágio. Alguns alunos têm já ponderado esta hipótese, mas sempre em último recurso, já que é opinião generalizada que o Estágio será muito mais proveitoso para o aluno que o desenvolvimento de um Projecto.

Analisando as tendências de evolução (gráfico 2), com a necessária salvaguarda por se tratar de um período de tempo tão curto, verifica-se que há uma tendên-

Gráfico 2
Evolução da distribuição dos estágios por tipos de entidades

Evolução da distribuição dos estágios por tipo de entidades



Quadro 2
Distribuição dos estágios por regiões do país

Regiões do País	1997/98	%	1998/99	%	1999/2000	%	Média (%)
Norte	1	4,5	5	20,8	1	2,9	8,75
Centro	2	9,1	2	8,3	3	8,8	8,75
Lisboa	2	9,1	3	12,5	3	8,8	10,00
Setúbal	0	0,0	3	12,5	4	11,8	8,75
Alto Alentejo	3	13,6	3	12,5	6	17,6	15,00
Baixo Alentejo	6	27,3	1	4,2	8	23,5	18,75
Algarve	7	31,8	5	20,8	7	20,6	23,75
Regiões Autónomas	1	4,5	2	8,3	2	5,9	6,25
TOTAL	22	100	24	100	34	100	100

NOTA: devido aos arredondamentos, a soma das percentagens poderá não ser exactamente 100%.

cia crescente na realização de estágios em Câmaras Municipais e em Organismos Oficiais de Turismo. Isto poderá reflectir uma crescente tomada de consciência da importância que os profissionais de turismo podem ter nos organismos públicos. Contrariamente, verifica-se uma tendência de diminuição na realização de estágios em Agências de Viagens e Operadores Turísticos. Neste caso particular, pensamos que tal se deve ao facto dos alunos se sentirem pouco preparados para trabalhar neste tipo de empresas. Quanto aos estágios decorridos em estabelecimentos hoteleiros, a sua evolução tem sido algo irregular, com um grande crescimento no ano lectivo de 1998/99,

mas uma quebra no ano de 1999/2000. Pensamos que esta tendência de diminuição se deverá manter mais algum tempo, uma vez que existem outras áreas para as quais os alunos estão melhor preparados, mas que têm sido pouco exploradas.

Apenas com este conjunto reduzido de dados não se torna possível retirar quaisquer outras conclusões.

Após a identificação da distribuição dos estágios consoante o tipo de entidade receptora, importa analisar a distribuição geográfica dos mesmos. Para tal, observemos o quadro 2 e gráfico 3.

Quanto à distribuição dos estágios por região, verifica-se, como seria de esperar,

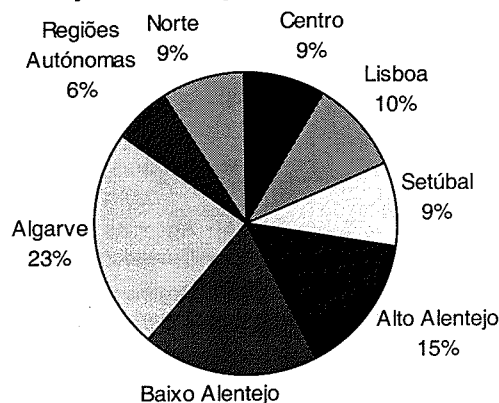
que a maior parte destes (66,25%) decorrem no sul do país (distrito de Setúbal, Alentejo e Algarve). Aqui está em vantagem o Algarve, que acolhe 23,75% dos estagiários, seguido do Baixo Alentejo, com 18,75%, e do Alto Alentejo, com 15%. Estes valores não são de estranhar, uma vez que a maioria dos alunos do Curso é originária destes locais e tem preferência por estagiar próximo de casa. Adicionalmente, a centralidade da escola em relação às regiões referidas também é um factor com importância no processo de selecção do local de estágio, mesmo para os alunos oriundos de outras regiões.

Seguem-se, em ordem de importância decrescente, a região de Lisboa, com 10%, as regiões Norte, Centro e distrito de Setúbal, por coincidência todas com 9,75%, e as Regiões Autónomas, com 6,25%. Os estágios que decorreram na Madeira e nos Açores foram realizados por alunos oriundos desses locais, daí o valor relativamente elevado. A região Norte é a que apresenta o valor menos esperado, pois são em menor quantidade os alunos daí oriundos, chegando mesmo a ultrapassar as Regiões Autónomas, com mais alunos inscritos no Curso.

Quanto às tendências de evolução, não é possível fazer uma análise muito deta-

Gráfico 3
Distribuição dos estágios por regiões do país

Distribuição dos estágios por regiões do país



lhada. As várias regiões têm apresentado valores pouco variáveis ao longo destes três anos. Há apenas duas excepções: a região Norte, que em 1998/99 recebeu cinco estagiários, dos quais nenhum era originário da região; e o Baixo Alentejo, que no mesmo ano apenas recebeu um estagiário, apesar de serem vários os alunos residentes na região. No caso do Algarve, mesmo mantendo uma posição de grande importância na recepção de estagiários, apresenta uma ligeira tendência decrescente.

Conclusões

O sistema educativo e formativo em turismo deve fomentar o processo de cooperação entre as instituições educativas e os diversos sectores da "indústria", de forma a alcançar uma educação e formação holística, e a satisfazer as necessidades de todos os intervenientes no processo de formação do capital humano para a principal actividade nacional. Apesar do amplo reconhecimento desta necessidade, a realidade quotidiana vem revelando uma aproximação muito lenta e um relativo "divórcio" da educação cooperativa em relação às responsabilidades de cada um destes elementos-chave, fazendo assim perigar a qualidade e a justificação do valor do seu produto.

O estágio parece constituir uma condição *sine qua non* do processo formativo em turismo, de natureza complementar ao currículo mais teórico e académico de fonte disciplinar. As tipologias de estágio adoptadas pelas instituições educativas são diversas em relação ao período temporal e à filosofia do processo, variando entre um processo de aprendizagem holística ou uma formação específica para uma função técnica. No entanto, as finalidades a alcançar convergem no sentido de proporcionar uma experiência de

natureza prática, essencial na formação do produto do sistema de ensino. O estágio tem assim demonstrado, ser na prática, o elemento curricular que fomenta a aproximação mútua entre o meio académico e a indústria do turismo, no entanto, este não é o único instrumento disponível para diminuir o hiato existente, e nem tem sido, por diversas razões institucionais, o mais eficiente na optimização da aproximação entre a escola e o sector empregador.

Por fim, o planeamento do processo de orientação da aprendizagem em estágio deve ser cuidadosamente apoiado por um esquema formal de coordenação, com suficiente flexibilidade, entre o orientador por parte da instituição educativa e o da organização formativa. Tem de se assumir que o estágio é um processo de ensino-aprendizagem em situação real de trabalho, devendo ser promovido um equilíbrio entre o desempenho das tarefas e o processo de aprendizagem durante o processo formativo, de forma a desenvolver as qualificações pessoais e profissionais de forma integral, para que o formando adquira todas as competências necessárias ao melhor desempenho profissional.

Em relação ao caso particular dos estágios no curso de Estratégia e Gestão Turísticas, importa salientar as seguintes conclusões. Uma grande parte dos estágios tem lugar em estabelecimentos hoteleiros. Tendo em conta a importância desta actividade para os estágios, mesmo que este não seja um sector assumidamente prioritário, dever-se-ia reforçar o seu peso no Curso, pois o número de cadeiras onde os conhecimentos necessários são leccionados é manifestamente insuficiente. Em relação às Câmaras Municipais, entidades que em segundo lugar recebem mais estagiários, a formação já é mais adequada, uma vez que se distribui por uma série de cadeiras

distintas e que se complementam umas às outras. Esta sim, é uma área onde pensamos que os nossos alunos devem vir a ter um papel activo.

No que diz respeito à distribuição geográfica, o sul do país é, como seria de esperar, a região que acolhe mais estagiários. Convém no entanto salientar que o Baixo Alentejo fica um pouco aquém do esperado, uma vez que têm sido poucos os empresários alentejanos a receber os estagiários, o que reflecte a forma como o turismo ainda é encarado na região. Grande parte dos pequenos empresários não vê como fundamental a contratação de pessoas com formação específica em turismo, pois consideram que qualquer um terá capacidade para realizar o trabalho necessário sem qualquer habilitação específica. Esta é uma mentalidade que urge alterar.

Para terminar, importa referir que este artigo é uma reflexão sobre o papel do estágio no fomento da cooperação entre o Curso de Estratégia e Gestão Turísticas e o mundo empresarial do turismo, com o objectivo de permitir aos estudantes adquirir uma formação que vise a sua melhor inserção no mercado laboral. À matriz teórica foi adicionada uma análise quantitativa resultante da experiência adquirida em três anos, que se considera ser um período de tempo que pode dar já algumas indicações sobre a orientação do Curso. Este é um trabalho que é assumido como sendo preliminar, podendo, no futuro, ser desenvolvida uma matriz investigadora que permita tirar conclusões mais substantivas e conceber um conjunto de recomendações para optimizar o processo de estágio, e servir igualmente de suporte aos critérios justificativos para uma orientação curricular futura.

d'a

Bibliografia

- AVILLEZ, M., *ESHTE – Preparar Alunos para Pensar Diferente*, in *Correio de Turismo*, INFT, N.º 6, pp. 10-15, 1999b.
- AVILLEZ, M., *Formação em Parceria no Hotel Palácio do Estoril*, in *Correio de Turismo*, INFT, N.º 5, pp. 18-20, 1999a.
- BARROSO, A., *Estágios no Meridien – Velejar é Preciso*, in *Correio de Turismo*, INFT, n.º 2, pp.25-31, 1998.
- BAUM, T., *National Tourism Policies: Implementing the Human Resource Dimension*, in *Tourism Management*, 15 (4), pp. 259-266, 1994.
- BLANCO, F. M., *Escuela Superior de Hostelería y Turismo de Madrid: Proyecto Educativo Profesional de Hostelería y turismo*, in *Estudios Turísticos*, n.º 128, pp. 123-126, 1995.
- CHARLES, K. R., *Tourism Education and Training in the Caribbean: Preparing for the 21st Century*, in *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3 (3), pp. 189-197, 1997.
- EVANS, J., *Tourism Graduates: a Case of Over-production*, in *Tourism Management*, 14 (4), pp. 243-246, 1993.
- KRAM, K. E., *Mentoring at Work: Developmental Relationships in Organisational Life*, Scott, Foresman, Glenview, IL, 1985.
- LESLIE, D., Richardson, A., *Tourism and Cooperative Education in UK undergraduate Courses: are the Benefits Being Realised*, in *Tourism Management*, 21 (5), pp. 489-498, 2000.
- MORENO, F., *Las Necesidades de Formación del Capital Humano en la Industria Turística: La Experiencia de Baleares y sus objetivos en el Futuro*, in *OMT, El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI*, OMT, Madrid, 1997.
- OMT, *Educando Educadores en Turismo*, Instituto de Turismo, Empresa y Sociedad y Universidad Politécnica de Valencia, Madrid, 1995.
- PAREDES, P. G., *La Formación Profesional en Hostelería y Turismo dentro del Marco de la Reforma del Sistema Educativo en España*, in *OMT, El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI*, OMT, Madrid, 1997.
- PAREDES, P. G., *La Formación Profesional Reglada en Hostelería y Turismo*, in *Estudios Turísticos*, n.º 128, pp.81-98, 1995.
- RICHARDS, G., *European Tourism and Leisure Education: Trends and Prospects*, Tilburg University Press, Tilburg, 1995.
- RIEGEL, C. D. R., *An Introduction to Career Opportunities in Hospitality and Tourism*, in *A Guide to College Programs in Hospitality and Tourism 1991-1992*, The Council on Hotel, Restaurant and Institutional Education, New York, pp. 1-9, 1991.
- ROBERTS, E. H., *The Innocents Abroad*, in *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 39 (3), pp. 64-69, 1998.
- RODRÍGUEZ, M. R., *Necesidades de Recursos Humanos en la Hostelería: Pasado, Presente e Futuro*, in *OMT, El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI*, OMT, Madrid, 1997.
- WARYSZAK, R. Z., *Student Perceptions of the Cooperative Education Work Environment in Service Industries*, in *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3 (3), pp. 249-256, 1997.

afz
Aeroporto de Faro

 **EVA**
TRANSPORTES S.A.


FARAUTO
VEÍCULOS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS, S.A.

