



DANIELA OLIVEIRA RICALDI

**AÇÕES DE ACOLHIMENTO LINGUÍSTICO E CULTURAL AOS
IMIGRANTES VENEZUELANOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO
MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Curso de Graduação em Letras
Português e Espanhol – Licenciatura, UFFS, *Campus* Chapecó, como requisito parcial
para aprovação no CCR Trabalho de Conclusão de Curso II.

Orientadora prof.^a Dra. Ângela Luzia Garay Flain

Este trabalho de conclusão de curso foi defendido e aprovado pela banca em:
22/08/2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente



ANGELA LUZIA GARAY FLAIN
Data: 22/08/2024 22:44:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a Dra. Ângela Luzia Garay Flain (UFFS)

Documento assinado digitalmente



ANDRE LUIZ RAMALHO AGUIAR
Data: 25/08/2024 14:11:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. André Luiz Ramalho Aguiar (ULG)

Documento assinado digitalmente



DIGMAR ELENA JIMENEZ AGREDA
Data: 25/08/2024 13:50:02-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.^a Dra. Digmar Elena Jimenez Agreda (UFOB)



UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL – UFFS
CAMPUS CHAPECÓ – SC
CURSO DE LETRAS PORTUGUÊS E ESPANHOL – LICENCIATURA

DANIELA OLIVEIRA RICALDI

**AÇÕES DE ACOLHIMENTO LINGUÍSTICO E CULTURAL AOS IMIGRANTES
VENEZUELANOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE CHAPECÓ.**

CHAPECÓ – SC

2024

DANIELA OLIVEIRA RICALDI

**AÇÕES DE ACOLHIMENTO LINGUÍSTICO E CULTURAL AOS IMIGRANTES
VENEZUELANOS NOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO MUNICÍPIO DE CHAPECÓ**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Curso de Letras
Português e Espanhol – Licenciatura da Universidade
Federal da Fronteira Sul, como requisito parcial para
aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de
Curso I.

Orientadora: Profa. Dra. Ângela Luzia Garay Flain

CHAPECÓ-SC

2024

RESUMO

A chegada de grande número de imigrantes venezuelanos à cidade de Chapecó, em busca de trabalho e melhores condições de vida, demandou atenção e acolhimento em várias situações da vida cotidiana, inclusive no atendimento de saúde, que é um dos aspectos que pode gerar dificuldades na integração dessas pessoas à nossa comunidade, outros, não menos importantes, são a barreira linguística e os aspectos culturais. Nessa perspectiva, eu como servidora pública municipal trabalhando a 12 anos em unidade de saúde percebi essa demanda aumentar e, junto as dificuldades diárias na comunicação entre os venezuelanos e a equipe de profissionais da saúde. Assim, com base no referencial teórico, buscamos mapear as ações necessárias para a mediação cultural e linguística no atendimento de imigrantes venezuelanos em cinco Unidades Básicas de Saúde (UBS), em Chapecó. Para efetivar a pesquisa, o projeto passou pelo Comitê de Ética da Universidade Federal da Fronteira Sul e da Secretaria de Saúde de Chapecó. Foram realizadas entrevistas com os venezuelanos que utilizam o sistema de saúde do município e os profissionais que nele atuam, e, assim, detectar quais são as maiores dificuldades de comunicação ou entendimento que possam comprometer a qualidade do trabalho realizado nas UBS, para esse público específico. Também trataremos no decorrer deste trabalho pontos importantes que podem influenciar diretamente nos atendimentos, que são o acolhimento aos imigrantes, a barreira linguística e cultural, tanto para os profissionais como para os imigrantes. Ao finalizar a pesquisa concluímos que para os dois grupos entrevistados, os venezuelanos e os profissionais da saúde, a língua é a principal barreira para uma boa comunicação, pois, os profissionais entrevistados não possuem conhecimento ou curso específico de língua espanhola, o pouco conhecimento que têm é bem superficial. quanto aos venezuelanos, revelaram não ter nenhum conhecimento da língua portuguesa, aprendem na convivência com os brasileiros. O aspecto cultural, para os dois grupos, não representa dificuldade na interação entre eles.

Palavras-chave: Acolhimento Linguístico e Cultural; imigrantes; atendimento de saúde

Resumen

La llegada de un gran número de inmigrantes venezolanos a la ciudad de Chapecó, en busca de trabajo y mejores condiciones de vida, exigió atención y acogida en diversas situaciones de la vida cotidiana, incluso en los aspectos de atención a la salud, que es uno de los aspectos que más pueden generar dificultades para integrar a estas personas a nuestra comunidad, otras, no menos importantes, son la barrera lingüística y aspectos culturales. Desde esta perspectiva, como servidora pública municipal trabajando desde hace 12 años en una Unidad de Salud, percibí que esta demanda aumentaba y, junto con las dificultades cotidianas en la comunicación entre los venezolanos y el equipo de profesionales de la salud. Así, a partir del marco teórico, buscamos mapear las acciones necesarias para la mediación cultural y lingüística en la atención a inmigrantes venezolanos en cinco Unidades Básicas de Salud (UBS), en Chapecó. Para realizar la investigación, el proyecto pasó por el Comité de Ética de la Universidad Federal da Fronteira Sul y del Departamento de Salud de Chapecó. Fueron realizadas entrevistas con los venezolanos que utilizan el sistema de salud del municipio y los profesionales que allí laboran, y, así, detectar cuáles son las mayores dificultades de comunicación o entendimiento que podrían comprometer la calidad del trabajo realizado en la UBS, para este público específico, en el transcurso de este trabajo también abordaremos puntos importantes que pueden influir directamente en los servicios prestados, como la acogida a los inmigrantes y las barreras lingüísticas y culturales, tanto para los profesionales cuanto para los inmigrantes. Al final de la investigación concluimos que para los dos grupos entrevistados, venezolanos y profesionales

de la salud, el idioma es la principal barrera para una buena comunicación, ya que los profesionales entrevistados no cuentan con conocimientos específicos ni curso de lengua española, el poco conocimiento que tienen es muy superficial. En cuanto a los venezolanos, revelaron que no tenían conocimiento de la lengua portuguesa, la aprenden a través de la convivencia con brasileños. El aspecto cultural, para ambos grupos, no representa dificultad en la interacción entre ellos.

Palabra clave: Acogida lingüística y cultural; inmigrantes; atención a la salud

SUMÁRIO

1. INTROUÇÃO.....	5
2. LÍNGUA E CULTURA.....	8
3. MULTICULTURALISMO.....	11
4. ACOLHIMENTO AOS IMIGRANTES.....	12
5. A PERSPECTIVA DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE.....	14
6. A PERSPECTIVA DOS IMIGRANTES VENEZUELANOS.....	17
7. CONCLUSÃO.....	19

1.INTRODUÇÃO

Com a crescente demanda de acolher os imigrantes, vindos em sua maioria da Venezuela, percebemos a necessidade de mapear as ações necessárias para as mediações culturais e linguísticas, nos serviços de saúde para imigrantes venezuelanos na cidade de Chapecó. Para tanto, esse estudo baseia-se nas concepções de Candau (2012), a qual defende que, a questão multicultural vem adquirindo cada vez maior abrangência, no âmbito internacional, continental e local na América Latina e, particularmente, no Brasil, essa questão apresenta uma configuração própria.

A seguir, realizamos a contextualização da realidade Chapecoense na qual o número de imigrantes aumenta a cada dia. Neste sentido, se faz necessário pensar sobre o impacto que esse fato causa na sociedade e, refletir sobre conceitos de cultura, diversidade cultural, identidades de fronteira, entre outros, pois de acordo com (Candau, 2012), é necessário “[...]tecer algumas reflexões que permitam explicitar a perspectiva em que nos situamos[...]” (p. 25), de modo que privilegia três concepções e propostas que podemos considerar fundamentais para essa análise, em questões educativas, as quais são: globalização *versus* multiculturalismo, igualdade *versus* diferença e universalismo *versus* relativismo cultural.

Na perspectiva, do multiculturalismo, significa que precisamos dar atenção às mudanças que começam acontecer na sociedade local, a chegada de imigrantes, na maioria venezuelanos, aos poucos está impactando o dia a dia dos cidadãos chapecoenses. Ao saírem do seu país de origem, estas pessoas buscam por oportunidades de trabalho e estudo, para reconstruir sua vida e a de seus familiares.

Nesse viés, faz-se necessário citar Candau (2012), que aponta que

A questão multicultural nos últimos anos vem adquirindo cada vez maior abrangência, visibilidade e conflitividade, no âmbito internacional continental e local. Preocupa muitas sociedades e está intimamente relacionada com os fluxos migratórios, assim como as relações entre os diferentes grupos socioculturais que integram os diversos estados. Não se trata de maximizar a dimensão cultural e desvinculá-la das questões de caráter estrutural e da problemática da desigualdade e da exclusão crescente no mundo atual, nem de considerá-la um mero subproduto desta realidade. O importante é, tendo presente a configuração político-social e ideológica do momento, não negar a especificidade da problemática cultural, nem a considerar de modo isolado e autocentrado (CANDAU, 2012, p. 21).

Desse modo, a barreira linguística é o primeiro e maior obstáculo para a integração desses indivíduos na sociedade local, essa dificuldade é encontrada no dia a dia, em situações básicas do cotidiano de cada um, como por exemplo, nos serviços básicos de saúde.

Observamos que esses serviços são muito usados por esses imigrantes, legalizados e residentes no país. As Unidades Básicas de Saúde (UBS), localizadas em vários bairros da cidade e são a porta de entrada do Sistema Único de Saúde (SUS), tendo como objetivo atender até 80% dos problemas de saúde da população, descentralizar o atendimento, e possibilitar o acesso aos serviços de saúde.

O SUS foi criado em 19 de setembro de 1990, amparado pela Lei 8.080, a qual trata das suas regulamentações e funcionamento. Logo no seu Art. 1º regulamenta sobre quem têm direito, onde e como será o atendimento por ele proporcionado: “em todo o território nacional, as ações e serviços de saúde, executados isolada ou conjuntamente, em caráter permanente ou eventual, por pessoas naturais ou jurídicas de direito público ou privado” (p.1). Assim, como um atendimento igualitário sem qualquer tipo de discriminação está descrito e assegurado na cartilha do SUS, no Terceiro Princípio, que é assegurado ao cidadão o atendimento acolhedor e livre de discriminação, visando à igualdade de tratamento e a uma relação mais pessoal e saudável.

Desse modo é direito dos cidadãos receber atendimento acolhedor na rede de serviços de saúde de forma humanizada, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em função de idade, raça, cor, etnia, orientação sexual, identidade de gênero, características genéticas, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, ser portador de patologia ou pessoa vivendo com deficiência.

Tendo em vista as questões anteriormente apontadas, que se referem aos imigrantes, também analisamos o ponto de vista dos chapecoenses, considerando as dificuldades que os profissionais da área da saúde encontram, frente aos aspectos linguísticos, quais seus conhecimentos sobre a língua espanhola e, se estão sendo capacitados para trabalhar no dia a dia com a grande demanda de venezuelanos que procuram esses serviços.

Por isso a importância de um mapeamento sobre as ações de acolhimento linguístico e cultural que o município está proporcionando, para garantir que esses imigrantes sejam integrados na sociedade, da melhor maneira possível, sem prejuízos no entendimento e comunicação e no respeito às suas raízes culturais. Assim como para os profissionais dos serviços de saúde, para que possam realizar suas tarefas com eficiência. Logo, essa pesquisa visa evidenciar as ações que estão sendo desenvolvidas para facilitar a mediação cultural entre a comunidade venezuelana e chapecoense.

Dessa forma, nosso problema de pesquisa é demonstrar quais ações estão sendo feitas no município de Chapecó, nos serviços de saúde, no intuito de acolher os imigrantes desde a sua chegada na cidade.

De acordo com Candau (2012), trabalhar as diferenças culturais constituiu o foco central do multiculturalismo e, com base nessa afirmação, analisamos as ações de mediação linguística e cultural que estão sendo feitas, ou que necessitam de atenção, na integração dos imigrantes venezuelanos, no município de Chapecó, que deveriam ser acolhidos e incluídos socialmente como cidadãos com direitos e deveres.

Diante disso, a pesquisa e o mapeamento dessas ações visam apontar as dificuldades enfrentadas por esse grupo de imigrantes nas diversas situações do cotidiano. Alguns deles, já residem no Brasil a mais tempo e outros recém-chegados, trazendo consigo uma bagagem de histórias tristes e, ao mesmo tempo, de muita esperança. Outro elemento a ser considerado e, que viabiliza a pesquisa são as ações realizadas para dar apoio aos profissionais da saúde das UBS, que atendem esse público diariamente, pois as diferenças culturais e linguísticas entre venezuelanos e esses profissionais provavelmente geram dificuldades no relacionamento entre eles e no entendimento das recomendações e prescrições realizadas pelos profissionais, o que pode ocasionar o comprometimento na qualidade dos serviços prestados.

Portanto, partindo desses pressupostos, é importante pesquisar as mudanças causadas por grupos migratórios, no caso de um país para outro, como também mapear e analisar as ações de acolhimento linguístico e cultural que estão sendo realizadas no município. Logo, os benefícios deste estudo, estão na perspectiva de que a pesquisa possa chamar a atenção para a necessidade de investir em ações que venham minimizar os possíveis danos causados pelas diferenças culturais e linguísticas que possam prejudicar a qualidade no serviço prestado nas UBS de Chapecó.

A metodologia desta proposta de pesquisa constituiu-se em: (I) leituras teóricas acerca de conceitos sobre cultura, multiculturalismo, acolhimento linguístico, assim como diferenças culturais e seus impactos na sociedade; (II) mapear ações feitas pelo município para o acolhimento dos imigrantes venezuelanos; (III) coleta de dados através de entrevista com 20 profissionais da saúde que prestam serviços nas cinco Unidades Básicas de Saúde (UBS) a saber: CSF Esplanada, CFS São Pedro, CFS Jardim América, CFS Sul e CFS Seminário, e, que precisam lidar com essa demanda; (médicos, enfermeiros, assistente social, recepcionista, psicólogos), que se disponham a participar da coleta de dados; entrevista; (III) entrevista com 20 imigrantes venezuelanos, sendo 10 homens e 10 mulheres, com mais de 18 anos, que sejam usuários do serviço das cinco UBS selecionadas, com os dois públicos, o objetivo é levantar informações sobre suas maiores dificuldades, tanto linguística como cultural, no relacionamento entre eles.

Para a realização das entrevistas, anteriormente o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal da Fronteira Sul e da Secretaria de Saúde da Prefeitura Municipal de Chapecó, com o termo de consentimento livre e esclarecido para os profissionais da saúde e para os venezuelanos. De modo que o termo de consentimento e o questionário destinado aos venezuelanos, foi realizado em espanhol e português, pensando no acolhimento linguístico a esses imigrantes.

As cinco UBS acima citadas, foram selecionadas por representarem as que mais atendem ao público venezuelano. O instrumento de pesquisa foi uma entrevista com perguntas fechadas e abertas, realizadas pela pesquisadora, presencialmente, nas unidades de saúde, em horários previamente estabelecidos com a instituição e com os profissionais. Logo, com os imigrantes realizou-se a entrevista de forma aleatória, convidando o paciente que estivesse procurando atendimento na UBS no momento e, concordasse em participar.

Esta é uma pesquisa de cunho qualitativo e os dados foram analisados e discutidos com base no referencial teórico proposto na pesquisa.

2. LÍNGUA E CULTURA

Na perspectiva deste trabalho é importante definir os conceitos de língua e cultura, que vamos considerar como fio condutor para a realização desta pesquisa. Primeiramente apresentaremos alguns conceitos de cultura para refletirmos a respeito do cenário atual que envolve o município de Chapecó com as adversidades culturais que a cada dia ficam mais evidentes. Para o antropólogo Edward Burnett Tylor (1832-1917), citado por Mbarki (2011), a cultura é um conjunto complexo que contempla todos os saberes, as crenças, a arte, costumes, direitos e vivências do ser humano, sendo uma característica relativa da condição humana.

Quanto a relação entre língua e cultura, Couto (2016, pg. 56), citando Hall (1997), ressalta que “ela é a soma de diferentes sistemas de classificação e diferentes formações discursivas aos quais a língua recorre para o significado às coisas”, para a autor, essa concepção é ampliada na “virada cultural” divulgada pelos estudos culturais da metade do século XX, a qual propõe a compreensão sobre a linguagem para o uso na vida social como um todo. Dessa forma, nossas identidades e nossas formas de viver também podem ser compreendidas como práticas culturais, práticas discursivas.

Na perspectiva de que língua e cultura estão intrinsecamente relacionadas, nos baseamos em Mendes (2015), que apresenta uma concepção mais ampla e flexível sobre cultura que inclui a interação entre os indivíduos. Nas palavras da autora, a cultura,

“engloba uma teia complexa de significados que são interpretados pelos elementos que fazem parte de uma mesma realidade social, os quais a modificam e são modificados por ela; não existe sem uma realidade social que lhe sirva de ambiente; não é estática, um conjunto de traços que se transmite de maneira imutável através das gerações, mas um produto histórico, inscrito na evolução das relações sociais entre si; está presente em todos os produtos de vivência, da ação e da interação dos indivíduos.”(Mendes, 2015, pg. 218)

Em relação à língua, Mendes, (2012, pg. 669), em seus estudos, faz uma retrospectiva histórica apontando que inicialmente, tais estudos “traziam a visão de língua como um sistema estruturado, composto de um conjunto de elementos, cada um deles assumindo uma função específica dentro da engrenagem maior”. Porém, considerando o contexto atual de uso da língua e, com a evolução dos estudos linguísticos, Mendes (2012, pág.673), apresenta uma concepção mais ampla, ressaltando a importância da língua no processo de interação e sociointeração. Dessa forma, para a autora, a língua é “objeto de interação entre os membros de uma comunidade linguística; instrumento de sociointeração que deve ser estudada sempre em um contexto; é um meio de interação social, sendo esta realizada e produzida de diversas maneiras culturalmente.

Nessa mesma linha de pensamento, Mbarki (2011, pg.1043), tratando da cultura nas sociedades africanas, defende que é “o que se encontra ao nascer”, assim, o conceito de cultura se inscreve na história como diversidade de culturas. Logo levanta-se a pergunta, em que consistem as diferenças entre estas culturas? Para esta pergunta Lévi-Strauss (1958, pg. 325) responde definindo a cultura como um conjunto etnográfico que apresenta o respeito a outras diferenças significativas. Por tanto, é inegável a importância de considerar e respeitar os fatores culturais e linguísticos como parte da identidade dos indivíduos e, também, um meio de atuar em sociedade de forma autônoma e atender as suas próprias necessidades como cidadão.

Dessa forma, essas concepções justificam a necessidade de conhecer a situação em que os imigrantes, venezuelanos, estão vivendo no município de Chapecó, pois sabe-se que a cultura está relacionada à vivência das pessoas e, que o nosso país, tem como característica acolher imigrantes sem restrições, ou seja, convivemos com uma grande variedade de culturas. Que envolve, necessariamente, a comunicação entre as pessoas, muitas vezes em línguas diferentes, como neste caso, gerando, possivelmente, mal entendidos e dificuldades em realizar atividades básicas de sobrevivência, como procurar assistência e atendimentos de saúde, providenciar documentos, etc.

De acordo com Martínez e Dolores :

Para evitar el choque cultural y tener una comunicación intercultural eficaz hay que comunicarse en una lengua común, conocer la cultura del otro (al tiempo que reconocemos la cultura propia), evitar los prejuicios, tener empatía y una relación equilibrada. (2015, p.3) ¹

Por isso a importância de demonstrar empatia pelo outro, esforçar-se para compreendê-lo, na sua forma de expressar-se cultural e linguisticamente, em prol de uma convivência saudável, com o mínimo de conflitos. O Brasil, historicamente, se compõe de diferentes etnias e culturas em todo o seu território e, ainda temos as cidades que fazem fronteira com países como Argentina, Uruguai, Paraguai, estes mais próximos da região sul do Brasil, e no Norte, fronteira com a Venezuela, por onde a maioria dos imigrantes venezuelanos ingressam e, depois de um tempo, procuram por cidades que lhes ofereçam oportunidades de trabalho.

A cidade de Chapecó, localizada na região oeste do estado de Santa Catarina é considerada um polo da agroindústria, pois aqui estão grandes instalações de empresas que exportam carnes suína, bovina e de aves. Por isso, a oferta de emprego na região é farta, sendo um atrativo para quem precisa de oportunidade de trabalho.

Com esses trabalhadores vêm junto seus familiares, que são esposas e filhos e, por sua vez, como cidadãos legalizados, precisando dos serviços básicos de saúde. Em vista disso, “as questões culturais são importantes para compreender determinado povo em que a LE é falada e se aproximar dele, buscando superar ideias estereotipadas e que possam ser preconceituosas. Conforme aponta Couto (2016, pg. 63).

Os aspectos culturais, de acordo com Couto (2016), indicam mais do que abordar festas populares, comidas típicas, etc. São importantes para compreender, também, a língua estrangeira falada por essas pessoas, como meio de se aproximar delas, no intuito de superar os estereótipos e concepções preconceituosas, que definem povos e pessoas de forma generalizada. No mesmo sentido Mendes (2015) conclui que “A língua, desse modo, é vista apenas como um sistema que está a serviço da transmissão cultural, passada de geração a geração, de forma uniforme e estática.

¹ Para evitar o choque cultural e ter uma comunicação intercultural efetiva, é preciso se comunicar em um idioma comum, conhecer a cultura do outro (reconhecendo a nossa própria cultura), evitar preconceitos, ter empatia e uma relação equilibrada.

3. Multiculturalismo

Frente a tantas diversidades com as quais convivemos, o termo multiculturalismo nunca esteve em evidência como hoje. Nos deparamos com as diversidades diariamente, como por exemplo, de religião, a sexualidade, as concepções políticas, as diferenças étnicas, entre outras, mas, para o presente trabalho nos interessa investigar a diversidade étnica e linguística.

Diante dessas adversidades, Candau e Moreira (2013) abordam alguns perspectivas de diferentes autores para descrever alguns conceitos de multiculturalismo, enfocando a polissemia do termo “multiculturalismo”, o qual possui várias vertentes, mas, para os autores, duas abordagens são fundamentais: uma descritiva e outra propositiva: na primeira podemos afirmar que as configurações multiculturais dependem de cada contexto histórico, político e sociocultural, no caso de Chapecó, a chegada dos imigrantes, em sua maioria venezuelanos, alguns são jovens solteiros, outros são mais velhos, já com a família constituída, todos em busca de melhores condições de vida, ou seja, oportunidades de trabalho e estudo, nas escolas públicas e na Universidade Federal da Fronteira Sul, assim podemos descrever o nosso contexto.

Na perspectiva da abordagem propositiva, que entende o multiculturalismo como uma maneira de atuar, de intervir, de transformar a dinâmica social, nessa perspectiva, nossa proposta é averiguar como as políticas públicas atuam, como o município e os serviços oferecidos à população estão enfrentando o novo cenário, com a perspectiva de transformá-lo.

As duas abordagens que Candau e Moreira (2013) propõem sobre o multiculturalismo são possíveis de identificar no dia a dia, o histórico de cada indivíduo e como ele se comunica, e assim, de sua maneira, influenciar, como também, pode ser influenciado pelo meio em que vive. Conseqüentemente, podemos identificar este processo no município de Chapecó, com a chegada dos imigrantes, com seus hábitos e língua diferentes. Por isso o conceito de multiculturalismos está diretamente relacionado a cultura, não existe certo ou errado, devemos respeitar a todos, pois com o respeito e a conscientização de cada um podemos conviver em uma sociedade em que a diversidade não causa prejuízos, contribui para o nosso crescimento como seres humanos. como afirma Moreira e Candau (2013, pg.22),

Ao mencionar que uma importante característica está constituída pela afirmação das sociedades em que vivemos os processos de hibridização cultural são intensos e mobilizadores da construção de identidades abertas, em construção permanente, o que supõe que as culturas não são “puras” (2013, pg. 22).

Logo, a hibridização cultural é um elemento importante para se levar em consideração na dinâmica dos diferentes grupos socioculturais. Para Souza (2007), o hibridismo não é um mero efeito ou consequência do contato entre elementos puros num contexto de heterogeneidades estanques, mas performatiza o processo formador conflitante constante, dinâmico e incessante de linguagens, identidades, culturas, ideologias e tecnologias em contato, entrecruzamentos, travessias e contaminações mútuas. Souza ainda cita Bhabha (1990) que chama o processo de hibridização de produtivo, dinâmico, incessante, sem ponto de chegada previsível, sem consequências controláveis e sem garantias.

4. Acolhimento aos imigrantes

Desde a chegada dos imigrantes venezuelanos, no município de Chapecó, o CAI- Centro de Acolhimento aos Imigrantes desenvolve um papel importante para essas pessoas, pois os trabalhadores do CAI são os primeiros contatos desses imigrantes na cidade. Por isso, esses profissionais são essenciais ao pensarmos em medidas de acolhimento social pois, como aborda Kissami:

partimos del individuo como elemento integrador, enseñarle valores y fomentar en él, el respeto y la tolerancia, con el objeto de asumir la inmigración. Tratar de solventar el problema desde áreas sociales y no desde los despachos (2011, p. 1043)²

A chegada massiva dos imigrantes gera uma necessidade de mediação em vários níveis, como por exemplo, o linguístico, cultural, social e religioso, logo Kissame (2011), entende por conceito de mediação

el proceso de negociación y método de resolución de conflictos. A través de la experiencia personal y profesional trataremos de conceptualizar la mediación dentro del marco de la integración sociocultural del inmigrante. (2011, pg. 1037).³

² Partimos do indivíduo como elemento integrador, ensinando-lhe valores e investindo-lhe o respeito e a tolerância, com o objetivo de assumir a imigração. tentar resolver o problema nas áreas sociais e não nos escritórios.

³ O processo de negociação e o método de resolução de conflitos. Através da experiência pessoal e profissional trataremos conceitualizar a mediação no quadro da integração sociocultural do imigrante.

É possível que esse processo de imigração possa gerar violência em algumas situações e, se manifestar de diferentes formas, tais como as dificuldades de comunicação nas atividades mais básicas para viver com dignidade. Tais dificuldades na comunicação desses indivíduos podem ser superadas pela vontade de ter uma vida melhor e se incluir na sociedade.

Do mesmo modo que, Martínez e Dolores (2015), enfatizam a importância de conhecer e valorizar os aspectos culturais, há que se ressaltar que esse entendimento inclui um acolhimento linguístico e humanizado para essas pessoas, que por razões políticas, em seu país de origem, precisam de asilo, assim também reconhecem que;

[...] la dificultad radica en las diferencias sociales que dan diferentes culturas a un mismo uso, ello puede provocar interpretaciones incorrectas de lo que nosotros decimos o de lo que otros hablantes nos dicen. Los malentendidos comunicativos han sido y siguen siendo objeto de numerosos trabajos de investigación. Estas inferencias suelen deberse, sobre todo, a tres niveles: la distinción de qué información es importante y cuál no, la relación social entre los hablantes y el conocimiento de la situación comunicativa (Martínez e Dolores, 2015, p. 4) ⁴

No nosso caso, o acolhimento desses indivíduos consiste em orientação para a realização de documentação, encaminhamentos para o mercado de trabalho, solução de conflitos familiares, entre outros, para que possam viver com dignidade. Pensando em estratégias acolhimento linguístico, Martínez e Dolores afirmam que:

Hablar en otra lengua o cambiar de país enriquece nuestra competencia comunicativa porque conocemos la otra forma de conversar, la fluidez de los turnos, las muestras de respeto, el uso de determinadas estrategias de argumentación o persuasión, etc. En ocasiones, sin embargo, estas diferencias se malinterpretan, se valoran unos usos y se rechazan otros por una cuestión de imposición de maneras por la mayoría o por un grupo de poder o prestigio. Los hablantes tienen dificultades en la comunicación cuando no desarrollan esta competencia o cuando a pesar de estar en desarrollo se enfrentan a situaciones desconocidas. (2015, p.3) ⁵.

⁴[...] a dificuldade está nas diferenças sociais que dão ao mesmo uso, isso pode provocar interpretações incorretas do que dizemos ou do que outros falantes nos dizem. Os mal entendidos comunicativos são e continuam sendo objeto de numerosos trabalhos de investigação. Estas inferências costumam ser, sobretudo, a três níveis: a distinção de que informação é importante e qual não é, a relação social entre os falantes e o conhecimento da situação comunicativa.

⁵ Falar outra língua ou mudar de país enriquece a nossa competência comunicativa porque conhecemos outra forma de conversar, a fluidez dos turnos, os sinais de respeito, o uso de certas estratégias de argumentação ou persuasão, etc. No entanto, às vezes, essas diferenças são mal interpretadas, alguns usos são valorizados e outros são rejeitados por uma questão de imposição de costumes pela maioria ou por um grupo de poder ou prestígio. Os falantes têm dificuldades de comunicação quando não desenvolvem esta competência ou quando, estão aprendendo e têm que enfrentar situações desconhecidas

Entre as ações de acolhimento, inclui-se também o acesso aos serviços de saúde, o SUS Sistema Único de Saúde, no qual todo e qualquer cidadão tem direito de usar e, estes imigrantes, estando com sua documentação em dia, ficam aptos para o uso dos serviços. No município de Chapecó existe uma Unidade Básica de Saúde para cada bairro, em média 26, UBS, para atender toda a comunidade chapecoense. Os usuários do SUS encontram não só o atendimento básico, como também, caso haja necessidade, de um atendimento especializado. O acolhimento linguístico deve ser discutido nos serviços de atendimento ao público, pois as dificuldades com a comunicação existem, pelo fato de que, muitos profissionais não têm o conhecimento da língua espanhola e, muitas vezes, fica a dúvida se o paciente entendeu a conduta médica.

Uma estratégia usada para facilitar a comunicação entre brasileiros e hispanofalantes, é o uso do “portunhol” que conforme os estudos de Sturza (2019, pg. 97), “é uma prática linguística de valor interacional nas diferentes práticas sociais dos falantes que vivem e habitam nas fronteiras geopolíticas entre Brasil, Argentina e Uruguai”. Para a autora, o portunhol é uma prática linguística e comunicativa, que cada vez mais, apresenta-se como um traço da construção identitária para seus falantes.

A respeito das causas das migrações, sabemos que são múltiplas e, que de refletem nos dias atuais, como menciona Grosso (2010, pg. 66), “ globalização, questões demográficas, violação dos direitos, desemprego, desorganização das economias tradicionais, perseguições, discriminação, xenofobia, desigualdades economicas”, essas questões levantadas pela autora fazem todo o sentido ao relacionarmos com a situação do município de Chapecó. Ainda, no mesmo raciocínio da autora “seja qual for a razão (política, econômica, familiar ou outra), quem chega precisa de agir linguisticamente de forma autônoma, num contexto que não lhe é familiar (Grosso, 2010, pg.66)

Nesse contexto, também é necessário conhecer a perspectiva dos imigrantes, saber quais as dificuldades que eles estão encontrando e, como faz ou fez para solucionar as diferenças linguísticas e culturais.

5.A perspectiva dos profissionais da saúde

Com o intuito de identificar as dificuldades linguísticas e culturais dos entrevistados, bem como as ações realizadas para facilitar a comunicação entre os profissionais de saúde e os

usuários venezuelanos, conforme a proposta deste trabalho e, com as referências bibliográficas, foram realizadas 20 entrevistas com profissionais da saúde, das unidades previamente selecionadas com seis perguntas de resposta aberta e todos de livre e espontânea vontade, assim como os imigrantes, todos de forma aleatória, conforme a disponibilidade dos mesmos e a total concordância com a entrevista. Assim, obtivemos os seguintes resultados:

A respeito do conhecimento que eles têm sobre a língua espanhola, a resposta foi unânime, muito pouco, mas apesar de não ter o conhecimento, segundo eles, conseguem se comunicar, acreditam que pelas semelhanças entre as duas línguas, conseguem falar o chamado “portunhol” que segundo Sturza (2019, pg. 97), “é uma prática linguística de valor interacional nas diferentes práticas sociais dos falantes que vivem e habitam nas fronteiras geopolíticas entre Brasil, Argentina e Uruguai”.

Considerando o cenário atual da cidade de Chapecó, entendemos que português e espanhol são duas línguas com um espectro de semelhança bastante amplo e suas intersecções são também intensificadas pelas situações do cotidiano. Logo, podemos identificar a necessidade dos profissionais em tentar se comunicar verbalmente com esses pacientes, de origem venezuelana, para que de uma certa maneira eles se sintam acolhidos, por isso podemos pensar no portunhol como um movimento de compreensão.

Ao serem questionados se compreendem quando seus pacientes chegam com suas queixas, como conseguem identificar o problema (dor), e que recursos usam para se comunicar? Dos 20 profissionais entrevistados 15 responderam que a linguagem gestual é a mais usada, os outros 5 utilizam do recurso de tradutor na internet, mas, de modo geral, falam em português, com uma pronúncia mais lenta e com muitos gestos, para facilitar, alguns tentam algumas palavras em espanhol ou, como o já mencionado, popular “portunhol”.

A tentativa de comunicação, com a mistura do português e do espanhol nos faz refletir sobre a empatia que eles demonstram ao próximo, como propõe Martínez (2015) “várias comunidades pueden convivir en sociedad manteniendo sus diferencias culturales pero, si comparten la lengua u otros elementos de vida la comunicación entre ellas será más sencilla y el choque cultural menor”.⁶

Na terceira questão sobre as dificuldades na comunicação, os 20 profissionais envolvidos na pesquisa relatam maior dificuldade com os imigrantes recém chegados no país, esses apresentam dificuldades para compreender e expressar-se. Na maioria das vezes, eles

⁶ Várias comunidades podem conviver em sociedade mantendo suas diferenças culturais, mas se compartilharem a língua ou outros elementos da vida, a comunicação entre elas será mais fácil e o choque cultural menor.

pedem ajuda aos que já estão no país a mais tempo. Nesse ponto Martínez (2015) acredita que o papel do mediador é de extrema importância, ajuda na comunicação e na integração social. Logo, concordamos com o autor, a respeito da competência comunicativa intercultural, que para ele “es un fenómeno universal independiente del lugar y del tiempo y que también se adquiere con la observación de los elementos culturales”.⁷

Sobre os aspectos que mais interferem na comunicação entre os profissionais e os venezuelanos, todos responderam que a língua seria o único fator de interferência pois, pela experiência deles, as questões culturais não são barreiras na comunicação, nos casos de atendimento à saúde.

Os profissionais da saúde também foram questionados a respeito da possibilidade da diferença entre as duas línguas comprometer a eficácia do trabalho a ser realizado. A resposta se divide em duas necessidades: na execução técnica e nas explicações e recomendações. Em sua totalidade, na parte técnica, eles entendem que não prejudica a conduta e execução, pois com a comunicação gestual os profissionais entendem os problemas (dor) dos pacientes, mas, quando tem a necessidades de explicar o que foi feito e dar recomendações para o tratamento necessário, muitas vezes, fica a dúvida se o paciente entendeu.

Na maioria dos casos, por ser uma área de atuação bem técnica, os profissionais entrevistados relatam usar muito da comunicação gestual, pedindo que o paciente coloque a mão no local que sente dor, com isso médicos, dentistas e enfermeiros conseguem identificar o problema. Com essa barreira linguística surge o questionamento: será que o paciente entendeu? As duas questões acima apresentam uma análise muito idêntica em relação às respostas anteriores pois, confirmam que o fator linguístico é a maior barreira para que todos sejam compreendidos, entendemos que para superar essa barreira, cursos de formação em Língua Espanhola, neste caso, para os profissionais da saúde, seriam de grande ajuda, pois segundo Moreno (2016)

El mundo contemporáneo se caracteriza por la interacción constante entre personas, culturas y lenguas en un mismo espacio. Esta nueva situación requiere de un trabajo profundo en el desarrollo de la competencia intercultural de las personas para llegar a conseguir una cohesión social. (Moreno, 2016, p.2)⁸.

⁷ É um fenômeno universal independente do lugar e do tempo e, que também se adquire através da observação de elementos culturais.

⁸ O mundo contemporâneo se caracteriza pela interação constante entre pessoas, cultura e línguas num mesmo espaço. Esta nova situação requer um profundo desenvolvimento da competência intercultural das pessoas para chegar a uma coesão social.

Logo, pergunta-se aos profissionais se essa diferença linguística interfere na eficácia do seu trabalho, a maioria acredita que sim, observamos que 17 afirmam que tentam sempre explicar diversas vezes até perceber que o paciente compreendeu, esses profissionais relatam também, que a comunicação com esses imigrantes se torna um pouco mais difícil quando são recém-chegados, já os que estão no Brasil a mais de um ano, conseguem compreender com mais facilidade. Os outros 3 profissionais responderam que a diferença linguística não interfere, pois eles têm mais facilidade na compreensão das queixas, como também nas explicações aos pacientes.

Nas questões culturais, como por exemplo, a relação profissional e paciente, na forma realizar os exames físicos, se sentem algum tipo de constrangimento ou desconforto, os profissionais entrevistados não relataram nenhum fato que pudesse interferir no atendimento, relacionado a questões culturais, a maior barreira é, de fato, a diferença linguística, mas explicam que no dia a dia, tentam ao máximo suprir essa dificuldade para dar conta da demanda que chega diariamente, em grande número, em diferentes idades e graus de compreensão, tanto do profissional ao ouvir esses pacientes, quanto do paciente ao receber as informações.

De modo geral os profissionais sentiram essa demanda aumentar, e, sem estarem preparados, alguns procuraram na internet, como recurso para tentar falar alguns termos técnicos mais recorrentes, em seus consultórios. Outro recurso usado pela maioria é a linguagem gestual, pois conseguem indicar com a mão o local onde dói ou tem problema. Para os profissionais entrevistados percebeu-se que sentem dificuldade na comunicação com venezuelanos que residem a pouco no Brasil, pois eles têm muita dificuldade na compreensão da língua portuguesa.

Podemos concluir, diante do relato dos profissionais, envolvidos na pesquisa, que apesar da diferença linguística eles não medem esforços para que ocorra um bom e eficaz atendimento aos pacientes vindos de outros países e, que usam de recursos principalmente gestuais para interagir nos seus atendimentos, o que de certa forma mostra que a empatia e o acolhimento ao próximo ocorrem de forma natural.

6. A perspectiva dos imigrantes venezuelanos

Na outra perspectiva da pesquisa, com os venezuelanos, é preciso destacar que todos foram muito educados e tiveram muito boa vontade para responder a pesquisa, foi garantido a eles o sigilo em relação a todos os dados que eles fornecessem, inclusive a sua identidade. A respeito do tempo que vivem no Brasil, as respostas foram variadas, foram entrevistadas 5

peças com poucos meses no Brasil, e outras 15 que já moram há mais de um ano. Para os recém chegados a maior dificuldade é também a diferença linguística, muitos pedem ajuda aos que já moram no país a mais tempo e, nas questões do dia a dia, que mais sentem dificuldade é no posto de saúde, pois precisam dar mais explicações sobre suas queixas, mas de modo geral gostam do atendimento e se sentem bem acolhidos pelos profissionais.

Nas situações do cotidiano que mais enfrentam dificuldade é quando procuram por atendimento nas unidades de saúde, pois precisam falar/ interagir mais com as pessoas, principalmente os recém chegados no Brasil, em outras situações como compras em comércio, mercado, transporte, acham mais fácil. Mesmo relatando maior dificuldade de comunicação nas unidades de saúde, todos manifestaram grande satisfação nos atendimentos, acham muito boa a assistência à saúde na cidade de Chapecó.

Sobre a cultura brasileira foi questionado se sentiam muita diferença ou estranhamento em relação ao seu país de origem, mas todos se mostram muito bem adaptados e não sentem diferença, ao contrário, relatam ser muito melhor viver no Brasil sobre todos os aspectos, pois têm acesso a saúde, educação, trabalho e lazer.

As Pessoas com mais idade, acima de 50 anos, sentiram mais dificuldade na adaptação com a língua, mas depois de um tempo já conseguem compreender, pois estes ficam mais em casa com seus familiares, já para os mais jovens, a adaptação linguística foi bem mais rápida e tranquila, esses precisam sair mais de casa para trabalhar, estudar, dessa forma, acabam tendo mais contato com nativos e, com isso, no dia a dia, desenvolvem bem mais a compreensão e a fala em português. Dos entrevistados nenhum fez curso de português específico para imigrantes, seus aprendizados foram na convivência com os brasileiros, apenas um dos entrevistados relatou usar a música para ajudar na compreensão da língua, esse entrevistado é jovem e diz gostar de ouvir música e usa do recurso de traduzir a música para adquirir conhecimento e vocabulário.

Frente aos relatos dos imigrantes podemos concluir que esses estão muito bem adaptados aos costumes brasileiros, em específico no município de Chapecó, pois a maioria, principalmente os mais jovens, já estão incluídos na sociedade, ou na escola ou no trabalho. Em aspectos culturais, como já foi mencionado, não sentem diferença, a diferença linguística é a questão mais mencionada entre os entrevistados. De modo geral os venezuelanos entrevistados gostam muito de Chapecó e se sentem acolhidos de todas as formas.

7. CONCLUSÃO

O presente trabalho possibilitou a reflexão sobre as demandas que o município de Chapecó vem apresentando com a chegada, em grande escala, dos imigrantes vindos da Venezuela e, como os profissionais da saúde enfrentam essa demanda diária. Pelos relatos dos entrevistados a questão linguística é considerada o maior obstáculo, mas não é um fator que impeça as relações comunicativas.

Para o grupo dos profissionais a maior dificuldade é a questão da diferença linguística, pois a maioria não possui conhecimento da língua espanhola, em questões de cultura constatamos que não é um fator que influencie na eficácia de seu trabalho, embora muitas vezes citaram ter dúvida se o paciente compreendeu.

Ao grupo dos imigrantes venezuelanos, a língua também é a maior dificuldade, principalmente aos recém chegados ao país, pois não compreendem muito o que é dito e também não conseguem se expressar verbalmente, por isso usam a linguagem gestual para se comunicarem.

Constatamos que ao relacionar a cultura como um fator que pudesse dificultar a relação entre as partes envolvidas na pesquisa, não se aplica na atual situação, pois os relatos da parte dos venezuelanos foi de estarem adaptados às culturas regionais e, quanto aos profissionais, não é uma questão que interfere em seus atendimentos, logo podemos pensar por que isso não é um fator que não interfere entre os dois grupos entrevistados? Temos aqui uma questão em comum, dois povos distintos em alguns aspectos, mas com a proximidade que a necessidade traz, não encontram barreiras na questão cultural.

Logo identificamos que a barreira linguística foi a mais citada entre os entrevistados como um problema e, que para solucionar de forma rápida e eficiente a maioria usa o recurso da comunicação gestual, podemos perceber que uma língua diferente não impede que indivíduos façam integração no meio em que vivem.

Em relação aos profissionais, a maioria já se acostumou, se adaptou com a demanda de imigrantes venezuelanos, por isso alguns termos já são mais recorrentes em seus consultórios, tornando a comunicação/relação mais próxima com os pacientes. Esses termos acabam sendo incorporados ao vocabulário desses profissionais, que eles se referem como “portunhol” e, que usam como uma ferramenta de extrema importância para a comunicação entre essas pessoas que buscam atendimento.

Concluimos esse artigo com os resultados da pesquisa e uma reflexão de modo a incentivar ações de acolhimento, como por exemplo, oferecer curso de espanhol para os

profissionais da saúde e, de português, para a comunidade venezuelana, que contribuam para melhorar a comunicação e compreensão nos atendimentos de saúde, tanto para os profissionais, quanto para os venezuelanos e, assim, garantir a qualidade da prestação dos serviços de saúde em Chapecó, outro ponto a ser considerado como uma forma de acolhimento, como por exemplo, oferecer aos imigrantes algumas orientações básicas por escrito em espanhol, para que possam se orientar sobre o funcionamento das unidades.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde/Ministério da saúde**. Brasília: Ministério da saúde, 2006. Disponível em: <<https://conselho.saude.gov.br/biblioteca/livros/cartaaosusuarios02.pdf>> acesso em: 04 de abril de 2022.

BRASIL. Lei Nº 8080, de 19 de setembro de 1990. **Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências**. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/web_confmundo/docs/18080.pdf> acesso em: 14 de março de 2022.

CANDAU, V. M. (org.). **Didática crítica intercultural: aproximações**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2012.

COUTO, L.P. **Didática da Língua Espanhola no Ensino Médio**. Ligia Paula Couto; colaboração de Aparecida de Jesus Ferreira... [et al.]. -1. ed. - São Paulo: Cortez, 2016. -

DINIZ, L. R. A; NEVES, A. O. **Políticas linguísticas de (in)visibilização de estudantes imigrantes e refugiados no ensino básico brasileiro**. In: Revista X, v.13, n.1, p. 87-110, 2018.

GOVERNO FEDERAL. **Unidades Básicas de saúde**. Disponível em <https://dados.gov.br/dataset/unidades-basicas-de-saude-ubs>. Acesso em: 02 de março de 2022.

GROSSO, M. J. **Língua de acolhimento, língua de integração**. Horizontes de Linguística Aplicada, v. 9, n. 2, p. 61-77, 2010.

KISSAMI, M., A. (2011). **El concepto de mediación como puente de entendimiento través de la comunicación lingüística con los inmigrantes marroquíes residentes en España**. Actas del I Congreso Internacional sobre Migraciones en Andalucía (pp. 1037-1045).

MARTÍNEZ L., María D. De la comunicación intercultural al aprendizaje intercultural en la clase de español. MarcoELE – **Revista de Didáctica Español como Lengua Extranjera. Escuela Superior Francisco Ferrer** – Bruselas. Issn – 1885-2211-n.21, 2015.

MENDES, E. **Ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras modernas**. EntreLinguas/ Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras.- Vol. 1, n. 1(2015)-, Araraquara: Faculdade de Ciências e Letras, UNESP, 2015- ISSN eletrônico 24473529

MENDES, E. **O conceito de língua em perspectiva histórica: reflexos no ensino e na formação de professores de português.** In LOBO, T., CARNEIRO, Z., SOLEDADE, J., ALMEIDA, A., and RIBEIRO, S., orgs. *Rosae: linguística histórica, história das línguas e outras histórias* [online]. Salvador: EDUFBA, 2012, pp. 667-678. ISBN 978-85-232-1230-8. Available from SciELO Books .

MORENO M., R. M; ATIENZA, C.E. **Abordar la interculturalidad en el aula desde el desarrollo de la competencia intercultural del profesorado.** *MarcoELE Revista de Didáctica ELE – ISSN 1885-2211 – NÚM.22, 2016.*

MOREIRA, Flávio Antônio. CANDAU, Vera Maria (orgs.). **Multiculturalismo: diferenças culturais e práticas pedagógicas.** 10. Ed. – Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

SOUZA, Lynn Mario T. Menezes de., **CMC, hibridismo e tradução cultural: Reflexões.** Jan./Jun.2007. *Trabalho Linguística Aplicada.* Campinas, 46(1).

STURZA, Eliana Rosa. **Portunhol: a intercompreensão em uma língua da fronteira.** *Revista Iberoamericana de Educación*, 2019, vol.81núm. 1, pp.97- 113-OEI. ISSN: 1022-6508/ ISSe: 1681-5653