

Uma experiência híbrida australiana em comunicação intercultural para tradutores e comunicadores profissionais num mercado global.

J. Chrys Chrystello, Australia Council, University of Technology, Sydney, Australia

Helena Chrystello, Universidade Aberta e ESEB Instituto Politécnico de Bragança

1. Introdução

A intenção deste trabalho foi a atualização de anteriores planos estratégicos governamentais sobre comunicações interculturais num meio ambiente multiétnico como a Austrália, num mercado global. Baseados em anteriores experimentações australianas neste campo, tentou-se mostrar como corrigir barreiras culturais e preconceitos e desenvolver perícias ajustadas às necessidades específicas dos utentes.

A preocupação mestra foi a falta de consulta, de coordenação de disseminação de anteriores tentativas bem-sucedidas e uma necessidade de educar as pessoas que lidam e se dirigem às comunidades como um todo, face às necessidades específicas dos NESB (pessoas de língua mãe não inglesa ou *Non-English speaking background*) nesta sempre mutante era de comunicações globais interculturais. Subsídios adequados aliados a uma pesquisa e programas de avaliação posterior são essenciais para o sucesso de qualquer iniciativa deste teor. Os profissionais de comunicação, tradutores e intérpretes muitas vezes não estão conscientes do problema ou adotam atitudes paternalistas de pseudoempatia.

Na Austrália, os maiores obstáculos, que as pessoas nascidas no exterior do país enfrentam, são uma efetiva falta de comunicação e de participação ativa; elas têm de ser ouvidas primeiro se queremos transmitir-lhes algum tipo de mensagem. Só depois de se definir o público-alvo, se definirá o que se vai enfatizar e como, para transmitir uma mensagem básica que possa ser transferida eficazmente para várias culturas e línguas sem as implicações normais à perda na tradução.

A mensagem melhor traduzida perde-se, muitas vezes, devido a pormenores relativos a etnia, credos, antecedentes culturais ou diferenças regionais no país de origem. Outras vezes, a tradução falha por ser demasiado generalista e ter jargão em excesso, para atingir um padrão linguístico básico ou por ser *“localizada”* para as elites em vez de se dirigir às minorias/ (maiorias) em desvantagem que muitas vezes são o verdadeiro público-alvo a quem a mensagem se dirige.

Decorreram dias infintos – muitas vezes infrutíferos – em reuniões de trabalho para encontrar um parafraseado comum aceitável a todos os níveis dos falantes de Grego, com vista a um grande projeto dum ministério australiano. Só depois de se ter encontrado um consenso era possível passar-se à fase seguinte para a pré-produção da mensagem final desse ministério governamental.

Alguns espaços, tais como os cuidados da criança, subsidiados pelo governo australiano e atitudes típicas das sociedades ditas ocidentais e que nunca foram postas em causa, podem estar irrevogavelmente em oposição às crenças e costumes de algumas comunidades étnicas australianas. Por mais multicultural, multilingue, ou empático que se seja nunca tal será suficiente nem pode substituir um exercício bem pesquisado da realidade, quer por encontros face a face, quer por inquéritos escritos com as próprias comunidades.

As versões inglesas a serem traduzidas/comunicadas tinham de ser concisas, sem jargão nem nacionalismos e em Inglês Simples (Plain English) a fim de serem convenientemente transmitidas em cada uma das línguas comunitárias.

Tudo começou por volta de 1950 ¹ no tempo em que havia “wogs” como as pessoas doutras origens étnicas eram então chamadas. Se a polícia prendia um “wog” tinha de ir procurar outro para poder comunicar. Assim, o *pobre “wog”* que era vendedor numa banca de frutas passou a ter cada vez menos tempo para o seu negócio, pois passava a vida a ser solicitado pelos polícias. Como isto acarretava custos, a polícia decidiu remunerá-lo pelos seus “*serviços de tradução*”. foi então, que este Luigi da Sicília descobriu que assim fazia mais dinheiro do que a vender fruta. A ele, rapidamente se juntou Nick da Grécia, Abdul do Líbano, José de Portugal, Milan da Jugoslávia e muitos outros.

Rapidamente se tornaram pessoas importantes nas suas comunidades e com elevado relevo social, sempre a acompanharem oficiais da polícia. Um deles foi cônsul português e outro diretor duma rádio.

Durante a década de 1970, a Austrália sofreu muitas alterações: deixou de ser um país só para brancos e passou a aceitar imigrantes de todo o mundo. Foi então que surgiram o Serviço de Interpretes pelo Telefone [Telephone Interpreting Service TIS], Comité Contra a Discriminação [Anti-Discrimination Board], Comité para a Igualdade de Oportunidades de Emprego [EEO Equal Employment Oppportunity], Ministério Estadual dos Assuntos Étnicos [Ethnic Affairs Commission], etc.

Os funcionários públicos bilingues começaram a ser recrutados na década de 1980 para fazerem de tradutores e intérpretes, tendo de se submeter a testes e a demonstrar a sua ligação às comunidades étnicas que iriam servir, e a sua empatia para com as minorias étnicas.

O governo da Commonwealth criou a NAATI [National Accreditation Authority for Translators and Interpreters] em 1977, encarregue de estabelecer e monitorizar os padrões de profissionalismo e, para assegurar o desenvolvimento da profissão. Isto viria a conduzir à criação da AUSIT em 1987 [The Australian Institute of Interpreters and Translators Inc.], uma entidade profissional responsável pelo estabelecimento e cumprimento de normas éticas, pela formação contínua dos seus afiliados e de ações para o reconhecimento do valor da profissão.

Na Austrália, a NAATI é responsável única pela acreditação de profissionais em 90 línguas comunitárias, existindo já cursos, sob a sua orientação, ministrados em universidades. Passou-se assim da fase de ajudar o “wog” para uma participação mais ativa na sociedade em todas as suas vertentes: legais, de saúde, educação. Como não havia exemplos no resto do mundo, que pudéssemos imitar, tivemos de criar as nossas normas, aprendendo à medida que cometíamos erros. Não havia estudos metodológicos nem teorias. Foi então que nos deram o projeto a traduzir para “*ajudar os imigrantes a entender os programas de subsídios governamentais para o apoio a cuidar de crianças*”.

2. ESTUDO DE CASO

Sabendo as dificuldades que enfrentam as cerca de 200 comunidades étnicas e linguísticas existentes na Austrália, optou-se, no caso em estudo, por uma disseminação completa e o mais abrangente possível da informação de forma a estabelecer canais comunicativos capazes de reduzir as barreiras linguísticas e as diferenças culturais. Quase 30% (trinta por cento) da população australiana nasceu no estrangeiro, e desses um quinto fala LOTE² em casa. Existem inúmeras bolsas de população – na sua maior parte recém-chegados (sob

¹ Nasir, Mike (Janeiro 2001), *The future of the interpreting and translation profession*, Sydney Language centre.

² (outra língua que não a Inglesa ou language other than English)

programas de reunião familiar, programas humanitários ou para refugiados) que nada falam de Inglês e se sentem perdidos num ambiente tão distinto linguística e culturalmente.

Embora se possam explicar os antecedentes socioculturais distintos, a diferente organização política e a falta de sociedades baseadas no bem-estar coletivo social, torna-se difícil atingir um público-alvo tão vasto e heterogêneo com resultados reconfortantes quando se fala de “*cuidar de crianças*” que é uma noção alienígena e inexistente em muitos países.

Com as limitações próprias do orçamento do projeto, houve necessidade de estabelecer e quantificar as línguas comunitárias que seriam abarcadas pelo exercício. Imediatamente após, pesquisou-se a quantas delas se poderia tornar extensivo este projeto, investigando-se as suas redes étnicas, quer de organismos quer de indivíduos, que se não totalmente representativos numa visão democratizante seriam capazes de reduzir o fosso que separava o governo dos utentes dessas comunidades. Esta parte do projeto bastante morosa, permitiu aumentar através de rebuscada pesquisa a capacidade de intervenção direta [*input*] dessas comunidades no objeto específico do projeto.

Para que tivesse sucesso este exercício, não só no número de média escrita/audiovisual ou da quantidade de línguas abrangidas, houve a necessidade de recorrer ao máximo de cobertura através das organizações étnicas, grupos de assistência social, lobbies (lobbies), e todas as formas de comunicação social étnica pois todas estas entidades definiriam e decidiriam em última análise o destino deste megaprojeto.

Após meses de contactos pessoais, ações de seguimento [*follow-ups*], foi possível pensar que se havia amalgamado o suficiente para se atingirem resultados a longo prazo.

Do ponto de vista do “*vendedor*”, realizaram-se encontros com todas as pessoas do ministério que, de algum modo, poderiam estar envolvidas ou ligadas ao projeto, em sessões de “*brainstorming*” sobre o que tinham em mente e achavam adequado para se atingirem os fins de disseminação da mensagem e pontos de vista do Governo. A seguir atualizou-se a informação a ser transmitida às comunidades étnicas elaborando alvos imediatos para todos os próximos passos do projeto sempre sujeitos às limitações orçamentais e ao enorme tamanho da Austrália.

Até onde poderiam ir? Dever-se-ia cingir o exercício às áreas metropolitanas (5 e 4,5 milhões de habitantes só em Sidney e Melbourne) ou às cidades e zonas interurbanas a nível estadual, ou dever-se-ia ir até ao interior mais profundo (o “mato”³)? Após esta decisão teriam de se estabelecer as línguas a atribuir para cada uma dessas áreas, antes de se organizar uma equipa de tradutores e revisores profissionalmente acreditados, capazes de entregarem o produto acabado dentro dos prazos previstos para a tradução e revisão, impressão e produção em massa.

Foi feita a recolha e a análise duma miríade de dados formais e estatísticos para identificar as necessidades de cada grupo NESB⁴, criando padrões de perfis dos clientes/utentes, com mecanismos de coleção de dados para futuros exercícios, e níveis de conhecimento dentro de cada grupo das funções do ministério. Ao mesmo tempo mantiveram-se os contactos interministeriais e interdepartamentais numa base regular para interação dentro das suas fronteiras de jurisdição, tendo-se concluído que apesar de existirem numerosas recomendações de IOE

³ vulgo “*bush*”

⁴ *Non-English speaking background, pessoas cuja língua mãe não é o Inglês*

(Igual Oportunidade de Emprego)⁵ elas nunca haviam sido totalmente implementadas, monitorizadas ou estabelecidas, daí resultando obviamente um défice de dados estatísticos capazes de auxiliarem à definição do público-alvo. Houve necessidade de seguir vagas recomendações governamentais para a colheita de dados étnicos (*National Guidelines for Collection of Ethnicity Data*), para tentar compreender a vasta disparidade de participação NESB e pessoas de língua inglesa.

Só então se iniciaram os contactos incontáveis com trabalhadores étnicos, meios de comunicação social étnica, e indivíduos locais. Esta parte do projeto teve de ser faseada dado muita dessa gente estar fisicamente a centenas ou milhares de milhas de distância. Nesses contactos discutia-se “*ad nauseam*” os vários significados, tonalidades, e sombras de muitas palavras que eram transferidas para cada uma das 18 línguas comunitárias selecionadas, a fim de apurar se essas palavras tinham a tonalidade e o registo mais apropriado ou as que menos induziam em ofensa as sensibilidades das gerações mais idosas. Foi tido em consideração o facto de existirem diferentes níveis de registo em línguas tão complexas e alienígenas como o Grego ou o Farsi da Pérsia e Afeganistão, para que a mensagem pudesse ser transportada numa forma culturalmente aceite, sendo politicamente correta e bem-sucedida na sua receção e compreensão.

Só então se definiram os grupos de alta necessidade em termos de data de chegada ao país, nível ou falta de conhecimentos da língua inglesa, diferenças culturais ou antecedentes em assistência social, idade, estatuto de imigração (i.e. refugiado/a, reunião familiar, imigrantes profissionalmente qualificados, imigrantes qualificados mas sem reconhecimento profissional, desempregados, desempregáveis, etc.). O apoio recebido através de críticas fortes e construtivas dos membros da comunidade levaram a acreditar que a viabilidade e sucesso do projeto eram possíveis.

Ainda se processavam os dados antes de definir as línguas finais selecionadas e já se registavam resultados totalmente diferentes aos que eram tidos como aceitáveis e prováveis quanto às verdadeiras necessidades das comunidades, dos centros urbanos ao interior, das cidades capitais estaduais às pequenas cidades. Houve necessidade de rever o total de impressos e brochuras, o total de línguas e outros instrumentos, de acordo com o orçamento previamente estabelecido.

Era um verdadeiro pesadelo pois nunca tinha sido feito um tal exercício de comunicação em tão grande escala para tantas línguas e tanta gente. Definiram-se então as 20 línguas principais⁶, e as línguas a seguir classificadas que poderiam vir a ser incluídas, havendo então que escolher ainda entre Arménio, Sinalês, Khmer, Tailandês, Russo, Húngaro, e Maltês.

Depois fez-se uma campanha maciça nos meios de comunicação social para obter o máximo de exposição e cobertura jornalística enquanto se determinavam os parâmetros para avaliação da campanha, garantindo que todo o retorno [*feedback*] seria constantemente tratado e analisado com o devido seguimento.

A Tradução/Interpretação e Comunicação subitamente adquiriram novas dimensões desconhecidas para todos

⁵ EEO (*Equal Employment Opportunities*)

⁶ Chinês	Árabe	Espanhol	Vietnamita	Português
Italiano	Grego	Polaco	Croata	Turco
Tagalo (Filipino)	Hindí	Macedónio	Coreano	Bahasa Indonesia
Tonga ***	Farsi (Afegão/Persa)	Fiji ***	Lao	Samoa ***

*** *excluídos da primeira fase de impressão*

os seus intervenientes. Tal como Steven Pinker afirmou⁷: “De todos os comportamentos linguísticos de que o cérebro humano é capaz, a tradução e interpretação devem ser os mais exigentes.”

Nesta instância os intervenientes no projeto depararam com uma problemática com que nenhuma formação, formal ou outra, os havia preparado. Não existiam obras de referência para consultar, nem colegas com experiência similar, nenhuma associação profissional capaz de indicar linhas mestras de atuação e decisão.

Mas o apoio veio de todos os setores: grupos comunitários, municípios, grupos étnicos e indivíduos, que entusiasmados pela novel aproximação se interrogavam porque é que isto não havia sido tentado antes, para se obter uma aceitação cultural da noção alienígena de “*cuidar de crianças*” que o governo tentava disseminar.

O projeto que começou por uma campanha a nível estadual australiano transformou-se numa campanha a nível federal, abarcando a maior parte dos Estados e Territórios da Commonwealth Australiana, e desta forma usurpando feudos dos planificadores federais na capital, Camberra, embora estes não dispusessem de planos semelhantes nem tivessem jamais executado ou sequer considerado projetos similares.

O vastíssimo processo de pesquisa e consulta que aparentemente era demasiado intensivo na sua componente de dimensão temporal foi vital para se explorarem todas as avenidas de informação. Esse processo foi fundamental para se aferir o sentimento comunitário e as suas erróneas ideias, para produzir material gramatical e culturalmente aceitável na ótica do utilizador⁸, e para criar as fundações para produções subsequentes de material de disseminação de atividades e iniciativas governamentais.

Este nível de consulta foi amplamente aclamado e bem recebido pelas comunidades NESB, tendo resultado num enorme fluxo de cartas e ofícios de apoio à iniciativa. Novos compromissos foram capazes de elevar as expectativas habitualmente reduzidas das comunidades étnicas, o que conduziu a uma colaboração interministerial raramente observada.

Os panfletos e brochuras acabaram por ser distribuídos a nível nacional em todos os Estados e Territórios, de acordo com a concentração específica de grupos étnicos, e em conjunto com as agências de informação, centros de recursos comunitários, representantes de agremiações étnicas e até mesmo consulados.

No fim, após todas as elegias, o projeto acabou por ser nomeado para a final dos “Yearly Media Ethnic Awards”⁹, mas os burocratas de Camberra acabaram com todas as veleidades recusando a renovação de fundos para futuros projetos, ou a continuação deste.

Em termos culturais, os intervenientes no projeto ficaram enriquecidos, capazes de entender melhor as diferenças culturais e os antecedentes linguísticos em áreas onde nem sequer suspeitavam existir qualquer discriminação ou ignorância cultural. Este tipo de projeto foi posteriormente reutilizado pelos intervenientes noutras áreas de comunicação, desde projetos de “*localização*” na Internet a meros projetos de tradução destinados a países longínquos partilhando uma mesma língua comum, como o Inglês ou o Português.

3. CONCLUSÃO

⁷ PINKER, Steven (1998) in *Language International*, vol. 10.6

⁸ ‘user-friendly’ é o termo inglês utilizado

⁹ Prémios Anuais da Comunicação Social Étnica

Umberto Eco disse algures¹⁰: “Os tradutores são os principais artesãos de transferências culturais e de comunicação e, os únicos capazes de parar a supremacia da língua inglesa, responsável por mais de um século de superioridade económica da América do Norte.”.

Agora que Portugal contraria uma tradição secular de colonizar o mundo e está a ser “colonizado” através de habitantes de locais tão distantes como a Ucrânia, Moldávia, Brasil, e as ex-colónias de África¹¹, não falta muito para que também os Portugueses tenham de aprender a coexistir com esse influxo de pessoas de quadrantes tão diversos cultural e linguisticamente, devendo proporcionar-lhes apoio e informação. Também os portugueses se encontraram nessa situação em países não tão distantes, como a França, Luxemburgo, Alemanha, e Suíça nos últimos 50 anos.

Sem os conhecimentos como os deste projeto não poderemos interagir com eles, mesmo que já haja uma língua franca, portuguesa, de intercâmbio comunicacional. Antes, porém, poderíamos começar a tentar entender as culturas diversas que compõem o leque da lusofonia e das quais tivemos neste colóquio alguns representantes. Falamos todos a mesma língua com contornos culturais, tradicionais e traducionais distintos. Uma língua com sete variantes políticas só pode sobreviver se continuar a enriquecer-se com as contribuições de todos os seus quadrantes.

Parafraseando o que o professor David Crystal escreveu para este encontro: “Se as línguas adotam palavras de empréstimo isto demonstra que elas estão vivas para uma mudança social e a tentar manter o ritmo. Trata-se dum sinal saudável desde que as palavras de empréstimo suplementem e não substituam as palavras locais equivalentes. O que é deveras preocupante é quando uma língua dominante começa a ocupar as funções duma língua menos dominante, por exemplo, quando o Inglês substitui o Português como língua de ensino nas instituições de ensino terciário. É aqui que a legislação pode ajudar e introduzir medidas de proteção, tais como obrigação de transmissões radiofónicas na língua minoritária, etc. Existe de facto uma necessidade de haver uma política da língua, em especial num mundo como o nosso em mudança constante e tão rápida, e essa política tem de lidar com os assuntos base, que têm muito a ver com as funções do multilinguismo.

4. BIBLIOGRAFIA

- OMA, *Making it work*, Office of Multicultural Affairs, Dept of the Prime Minister and Cabinet, 1995.
- NAATI, *Ethics of Interpreting & Translation, National Accreditation for Translators & Interpreters*, Canberra 2000
- EAC, *The people of NSW*, Ethnic Affairs Commission NSW, 1991
- OMA, *National Agenda for Multicultural Australia*, Office of Multicultural Affairs, Canberra 1989
- DSS, *Freedom of Information [FOI]*, Department of Social Security, 1982-1995
- DSS, *The new family Income Supplement*, Department of Social Security, 1982-1995
- DSS, *Help for families, Family Allowance, Child Allowance*, Department of Social Security, 1982-1995
- DSS, *Supporting parent's benefits*, Department of Social Security, 1982-1995
- AUSIT, *Antipodean, Australian Translation Journal* Feb. 1996.
- Nasir, Mike, *The future of the Interpreting and Translation Professions*, Sydney Language Centre 2001
- ETHNOLOGUE 12th Edition 1992*
- DIEA, *Affairs How to communicate with a non-English speaker*, Dept of Immigration and Ethnic, s/d
- DCSH NSW, *Services for you*, Public Relations and Communications Unit, Dept. of Community Services and Health, May 1991.
- DHHCS, *Work at Home as a family Day Carer*, Federal Dept of Health, Housing and Community Services, August 1991
- DHHCS, *Child Care: We help with Fee Relief (Reduced Fees)*, Federal Department of Health, Housing and Community Services, August 1991
- DHHCS, *Child Care: We help*, Federal Department of Health, Housing and Community Services, August 1991

¹⁰ citação de origem desconhecida

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Número 1 – **Child Care: We help**

Número 2 – **Work at Home as a Family Day Carer**

Número 3 – **Child Care: We help with Fee Relief (Reduced Fees)**

Línguas:

Árabe	Bahasa Indonesia	Chinês
Coreano	Croata	Espanhol
Farsi (Persa)	Grego	Hindí
Inglês	Italiano	Lao (Laociano)
Macedónio	Polaco	Português
Tagalo (Filipino)	Turco	Vietnamita

Algumas Notas explicativas sobre as brochuras

Até à fase de impressão propriamente dita, foram tidos em consideração:

- a) A necessidade de inversão dos logótipos, desenhos e demais grafismos em línguas escritas da direita para a esquerda como o árabe.
- b) A necessidade de identificar as três brochuras através de três cores distintas quer no topo (Azul, Vermelho, cor-de-laranja) quer na base (Verde, Azul e Lilás)
- c) A necessidade se conseguir uma linguagem universalmente acessível e facilmente compreendida por todos os falantes de cada língua,
- d) A necessidade de ter em conta regionalismos dialetais e país de origem dos leitores na seleção de palavras ou expressões, que, por exemplo, em brasileiro teriam outro significado. Assim se mantinha a compreensibilidade universalista dos lusófonos, dos gregos, dos falantes das inúmeras variedades de espanhol, etc., que, nalguns casos assumiu dúbia correção linguística (ex. Cuidados de infância, cuidadoras, etc.) mas permitiu serem universalmente compreensíveis.
- e) A necessidade de criar uma identificação visual fácil de cada idioma, a qual aparece num canto superior para permitir ao pessoal administrativo e monolíngue a distribuição das brochuras.
- f) Nalguns casos de palavras intraduzíveis (Fee Relief) foi necessário recorrer a uma explicação adicional como por exemplo em português: “Redução de custos (propinas) ”
- g) A necessidade das brochuras abrirem “ao contrário” em línguas como o árabe, implicando uma impressão suplementar e uma orientação de dobra N -- S oposta às restantes.

¹¹Dados do SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras) sobre legalização de estrangeiros em Portugal, 2001