



**Ana Gonçalves** / Docente da ESHTe, Doutorada em Estudos de Literatura e de Cultura e Membro da Comissão Executiva da ReCLes.pt – Associação de Centros de Línguas do Ensino Superior em Portugal

## **Turismo de e para Pessoas: O Papel das Competências Linguísticas e Interculturais para uma Educação Humanista e Holística dos Profissionais de Turismo**

O turismo promove e potencia a vivência e partilha de experiências através do contacto entre pessoas provenientes de contextos sociais e culturais diversificados, que comunicam entre si nas mais variadas línguas, incluindo a não-verbal. Sendo imprescindível que todos os que fazem do turismo a sua profissão possuam boas capacidades comunicativas em língua inglesa, língua que se internacionalizou como veículo privilegiado de comunicação em contextos profissionais e até de lazer, certo é que a capacidade de comunicar noutras línguas estrangeiras que permitam uma interação mais personalizada e aproximada da realidade cultural de turistas e visitantes é entendida como elemento diferenciador na educação e formação dos profissionais de turismo. Simultaneamente, torna-se fundamental não descurar o domínio proficiente da língua materna com turistas nacionais e a sua utilização em diferentes registos discursivos, quer na oralidade, quer na escrita.

Às competências linguísticas aliam-se as competências interculturais que permitem compreender as atitudes e comportamentos de turistas e parceiros de negócio e dar resposta às suas necessidades e solicitações, melhorando assim a qualidade e eficiência do serviço prestado. Esta consciência permite, por exemplo, prestar atenção aos detalhes que influenciam, de forma significativa, a relação e experiência turísticas, mas que ficam muitas vezes à margem das palavras que se trocam: aspetos paralinguísticos como a entoação e projecção vocais, as formas de cumprimentar e de

olhar os outros, ou mesmo hábitos e costumes associados a horários e refeições. Por outro lado, se se atender ao facto de que os profissionais de turismo são também eles formadores das comunidades locais, torna-se ainda mais claro que estas competências contribuem para que o nosso País continue a ser merecedor da imagem de destino turístico hospitaleiro e acolhedor que sempre o caracterizou.

Num período em que o turismo se assume como um dos pilares para a revitalização da economia nacional, importa, pois, reflectir sobre os benefícios que a aprendizagem de línguas e culturas (materna e estrangeiras) comporta para este sector. Para além das evidentes vantagens económicas – maior empregabilidade e mobilidade de profissionais e das actividades turísticas, o desenvolvimento de capacidades comunicativas, entendendo a comunicação nas suas vertentes verbal e não-verbal e numa perspetiva funcional de interação em situações reais, promove um maior espírito crítico e pragmático que permite não apenas dar resposta às actuais necessidades do sector, mas também ser capaz de contribuir proactivamente para contextos de mudança futuros. Deste modo, a aprendizagem integrada de competências linguísticas e interculturais assume-me com uma vertente humanista e holística na educação e formação dos profissionais de turismo que importa promover e reforçar ao nível do ensino profissional e superior e no âmbito da aprendizagem ao longo da vida (formação contínua). ¶