

Falar a mesma língua do turista vai além do idioma

Receber bem o estrangeiro inclui a comunicação oral, mas não só: é preciso entender, e respeitar, outra cultura



DA REDAÇÃO

Maribel chegou a Santos há 19 anos. Entre as lembranças que marcaram os primeiros meses no Brasil, depois de deixar para trás o município mexicano de Cuernavaca, está a dificuldade enfrentada com a língua portuguesa e a total falta de comunicação com os santistas, que tinham certeza de que ela entendia tudo o que eles diziam.

“Todo mundo achava que estava falando espanhol comigo. Mas eu não entendia absolutamente nada”, conta Maribel Rodriguez Pacheco, que hoje entende e fala perfeitamente o português. Um problema que agora não passa de uma recordação engraçada para a tradutora e professora de espanhol pode ser vivido por milhares de visitantes na época da Copa do Mundo, entre junho e julho.

Como Santos hospedará as seleções do México e da Costa Rica, a expectativa é de que nativos desses dois países, atraídos por seus conterrâneos do futebol, também queiram conhecer as praias do litoral paulista. Para isso, saber falar espanhol e inglês, e adotar uma postura adequada será fundamental, principalmente para quem trabalha em comércio, hotéis, bares e restaurantes.

“Mesmo que não tenha proficiência, falar com o turista na



A mexicana Maribel teve dificuldades no início. À sua direita, na parede, um autorretrato da compatriota Frida Kahlo - um pedacinho de seu país

língua dele é importante”, ressalta a vice-presidente da Associação Profissional de Intérpretes de Conferência (Apic), Maria Eugênia Farri. “A percepção do turista não se baseia só na estrutura, mas também em como está sendo tratado”.

TRATAMENTO ELABORADO

Para Maria Eugênia, o tratamento dispensado ao turista estrangeiro deve ser pensado pelas cidades que têm mais chances de os atrair, como Santos.

“O brasileiro é um povo sim-

pático, alegre. A sensibilidade intercultural é um aspecto que deve ser abordado nos cursos. Boa educação e boas maneiras nunca são demais”.

Embora o ideal seja se expressar na língua do turista, caso não seja possível, a orientação

da vice-presidente da associação é para que se fale pausadamente, de forma bastante clara. Para Maribel, a medida ajuda, mas não muito. “O brasileiro tem mais facilidade para entender espanhol. Para nós, é mais difícil”.

Prática

A Escola de Gastronomia e Hotelaria do SinHoRes lançou, este mês, curso de atendimento avançado para garçom. A nova modalidade de capacitação profissional visa aperfeiçoar o serviço de atendimento na região e atrair mais turistas estrangeiros durante a Copa do Mundo. As aulas agora são divididas em dois módulos. O primeiro, teórico, oferecido na sede do sindicato, é focado em idiomas. Já o segundo é ministrado no local de atuação, para que os funcionários possam aprender, na prática, as técnicas de atendimento dentro do próprio ambiente de trabalho

Outra dica é evitar interromper enquanto a outra pessoa ainda estiver falando. “Brasileiro tem essa tendência. O correto é esperar a pessoa terminar de falar”, diz Maria Eugênia.

O espaço interpessoal é outro fator que deve ser observado. “Como intérprete, observei em certas culturas: as pessoas têm um espaço que, se ultrapassado, elas se sentem invadidas. É melhor evitar tocar nelas também”.

Quando nada disso resolver e, por algum motivo, esse contato entre brasileiro e turista estrangeiro der errado, a orientação da vice-presidente é simples: “Peça desculpas logo. Isso suaviza a situação”.

FALE BAIXO

Além da dificuldade em entender o que o santista dizia, Maribel também se lembra de outra situação que causava desconforto no início.

“Eles gritam muito. Parece que estão dando bronca quando falam com a gente. O mexicano fala mais baixo”, conta a tradutora, que receberá um grupo de 20 amigos durante a Copa. “Mexicano gosta de brasileiro, embora não entenda o que ele está falando. O brasileiro vai ter de se esforçar um pouco”.

No comércio, preparação é tudo

Comerciantes e proprietários de serviços que irão ter contato direto com turistas estrangeiros começam a se preparar. A preocupação é poder atendê-los da melhor forma possível. E na língua dos visitantes.

Na Kokimbo Pizzas e Picanha, 11 funcionários estão tendo aulas de inglês e outros oito estão aprendendo espanhol em cursos ministrados no sindicato patronal da categoria.

De acordo com Felipe Sanchez Cidral, proprietário da pizzaria, a casa lança em 1º de junho um cardápio todo em inglês e o espanhol para facilitar a comunicação com os estrangeiros.

“É importante estarmos preparados para atender bem durante o mundial. Assim, com certeza, os turistas irão retornar à nossa região quando tiverem uma nova oportunidade”,

salienta Felipe.

Os colaboradores do Ao Chopp do Gonzaga também começaram esta semana um curso avançado de garçom, com ênfase em idiomas.

Os funcionários estão aprendendo, na prática, como servir os clientes estrangeiros, em inglês e espanhol, além de técnicas de atendimento para melhorar o serviço da casa.

O proprietário do estabelecimento, Thiago Rodrigues, também está finalizando os testes de novos pratos e acompanhamentos que serão incluídos no cardápio durante o mundial para agradar os clientes do México e Costa Rica.

“Entre eles, estão novos molhos de pimenta para que os mexicanos e amantes da culinária daquele país possam comer com as carnes da casa e um arroz biro-biro (com ovos, ba-

con e batata-palha), típico da Costa Rica, para acompanhar os espetos de churrasco”, explica Rodrigues.

De acordo com a coordenadora da Escola de Línguas do Centro Espanhol, Sueli Costa Souza Silva, houve aumento na procura pelo curso, cujo término é programado para ocorrer às vésperas do início do mundial. “Vamos estender o máximo que puder, para que as pessoas possam tirar dúvidas”.

Porém, nem todo mundo está preocupado em conhecer a língua dos turistas que poderão vir para a Cidade. Conforme a gerente comercial da Wizard da Ponta da Praia, Marcela Ferreira, nas aulas de demonstração realizadas em empresas de Santos, o interesse de funcionários foi bastante pequeno. “É uma pena, pois já estamos quase em abril”.



Thiago, Ao Chopp do Gonzaga: pratos típicos, como o arroz biro-biro para atrair turistas estrangeiros

Nos 120 anos de A Tribuna, homenagem e caderno especial

DA REDAÇÃO

A Tribuna completa amanhã 120 anos de fundação e de prestação de serviços à comunidade. Às 19 horas de hoje, na Câmara de Santos, têm início as comemorações, com a entrega de uma placa alusiva à data ao Sistema A Tribuna de Comunicação.

A iniciativa é do vereador José Lascane (PSDB). Em novembro de 2013, o parlamentar teve o seu projeto de decreto legislati-

vo, que oficializava a homenagem, aprovado pela Casa de Leis.

“A Tribuna representa um marco da imprensa brasileira. Com suas reportagens e análises críticas, o jornal traz o palpitar do cidadão santista”, comenta Lascane. A sessão solene será dirigida pelo presidente da Câmara, vereador Sadao Nakai (PSDB).

O evento transcorre no plenário Dr. Oswaldo de Rosis, na

sede do Poder Legislativo, (Praça Tenente Mauro Batista de Miranda, 1, Vila Nova).

EDIÇÃO HISTÓRICA

Amanhã, A Tribuna ganhará uma edição especial de aniversário. Serão 80 páginas de história e informação. Um suplemento virá encartado ao jornal. Nele, o leitor poderá conhecer desde a criação de A Tribuna até os bastidores da notícia.

Leitura rápida

Beneficente Criança Feliz promove evento

A Comissão Criança Feliz do Morro São Bento prepara almoço beneficente no dia 6 de abril, às 13 horas, na Casa Renatino, no Morro da Nova Cintra. A casa fica bem próxima à Lagoa da Saudade. Churrasco e música ao vivo fazem parte da programação do evento. Toda a renda será destinada à Festa do Dia das Crianças da comunidade, em outubro. Convites custam R\$ 25,00, com direito à comida. Já as bebidas, pagamento à parte. Informações no 9-9107-2562.

Praia Grande Isenção de taxa na Fatec

A Faculdade de Tecnologia de Praia Grande (Fatec-PG) está com inscrições abertas, até as 15 horas de amanhã, para pedidos de isenção total ou parcial da taxa de inscrição no próximo vestibular. Para a primeira opção, os candidatos devem ter cursado integralmente o Ensino Médio na rede pública ou como bolsista nas unidades privadas. A renda bruta da família, por pessoa, não pode ultrapassar R\$ 1.086,00. Comprovantes devem ser entregues na Praça Dezenove de Janeiro, 144, no bairro do Boqueirão. Mais informações: www.vestibularfatec.com.br.