

“Consultorias de treinamento intercultural: a comunicação na formação de profissionais em processos de internacionalização”¹

Alana Carolina Gomes

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (Unesp), Bauru/SP

Resumo

O presente trabalho objetiva entender como a comunicação intercultural é abordada nos treinamentos interculturais oferecidos no Brasil. Para tal, serão feitas entrevistas em profundidade com responsáveis por três empresas brasileiras que alegam fornecer esse tipo de treinamento. Em complemento as entrevistas, será realizada análise de conteúdo para identificar se os conteúdos trabalhados com os profissionais em processos de internacionalização estão alinhados com os princípios da comunicação intercultural a fim de promover, de fato, o desenvolvimento de competências interculturais, uma habilidade fundamental para os profissionais que vão atuar na sociedade globalizada.

Palavras-chave

Comunicação Intercultural; Interculturalidade; Treinamento Intercultural; Competências Interculturais.

1 Introdução

Ao olhar para o campo do trabalho, da ciência e para as organizações, é notável que todos se deparam com os desafios da globalização e da mundialização de culturas. Destacando especificamente o âmbito das organizações, observa-se que há uma demanda para que profissionais desenvolvam competências e habilidades relacionadas à comunicação em contextos multi e interculturais.

Diante disso, vê-se a relevância do desenvolvimento de uma sensibilidade e conhecimentos em torno da comunicação intercultural, principalmente em treinamentos para formar profissionais para trabalhar, mediar relações e viver em culturas distintas, contribuindo com o cenário organizacional, embora seja necessário observar sua concepção, abordagem e aplicação por parte das consultorias que oferecem esse treinamento específico.

De fato, isso ainda se torna mais notável porque o trabalho intercultural pode contribuir para a superação do medo e da intolerância frente ao “outro” e produzir uma leitura mais positiva da pluralidade social e cultural (FLEURI, 2003).

¹ Trabalho apresentado no Grupo de Trabalho (GT 5) - Comunicação intercultural e interseccionalidade, atividade integrante do XIII Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas.

Diante dessa demanda por profissionais que saibam se comunicar interculturalmente, surgem algumas empresas e consultorias que se ocupam dessa problemática e oferecem serviços que buscam amenizar os novos desafios interculturais, preparando as pessoas envolvidas nessas relações e oferecendo conteúdos que buscam fazer com que elas desenvolvam novas habilidades, competências e novos comportamentos e formas de se comunicar em outras culturas.

Diante disso, este artigo pretende problematizar e articular concepções teóricas para compreender como a comunicação intercultural é abordada nos treinamentos interculturais oferecidos por consultorias específicas no Brasil. Partindo desse objetivo, nossa análise possui foco em três consultorias de treinamento intercultural brasileiras, nomeadas como A, B e C, que possuem em comum o fato de afirmarem oferecer treinamento intercultural e darem grande foco para esses treinamentos no cenário organizacional, especialmente, para gestores, cargos de liderança, profissionais em processos de internacionalização e suas famílias.

Como suporte metodológico para consecução de nosso objetivo, utilizaremos a pesquisa bibliográfica para a realização do levantamento do referencial teórico, além da técnica da entrevista em profundidade com os responsáveis pelas empresas selecionadas e análise de conteúdo a fim de triangular dados que poderão servir de apoio para as reflexões no contexto de uma perspectiva crítica, na qual se busca conhecer e questionar os princípios conceituais e instrumentos metodológicos utilizados nos respectivos treinamentos que afirmam oferecer uma formação voltada para a interculturalidade.

2 Interculturalidade e comunicação intercultural

Os processos globalizados foram capazes de modificar diversos âmbitos da sociedade e isso possibilitou que a presença de culturas distintas em um mesmo ambiente fosse cada vez mais frequente. A partir disso, o contato com o que é diferente pode se configurar como produtivo, gerando aprendizados e experiências, mas também muito desafiador, ocasionando embates e tensões.

Para Santos (2001), a globalização se dá a partir de três facetas, que são: a globalização como fábula, que corresponde ao mundo como nos fazem vê-lo; a globalização como perversidade, que seria o mundo tal como ele é; e por último seria outra globalização, correspondente ao mundo como ele pode ser.

Não descartando as duas primeiras, mas focando na última faceta proposta por Santos (2001, p. 20), é interessante analisar outra possibilidade de globalização, com sua “enorme

mistura de povos, raças, culturas, gostos, em todos os continentes”, buscando por novas possibilidades para fazer com que o contato entre pessoas distintas seja plural.

A partir disso, um tema que se apresenta com relevância para entender o contato entre pessoas diferentes é a interculturalidade. Diante da mundialização de culturas, a interculturalidade possui papel de destaque, pois o contexto social é marcado por relações com culturas distintas e as pessoas envolvidas nessas relações precisam estar mais bem preparadas para lidar com a diversidade.

Para García-Canclini (2012), a interculturalidade aparece como uma chave para repensar a teoria social e as relações entre as ciências sociais. Para ele, a globalização econômica e os usos das tecnologias digitais acentuaram a interdependência entre sociedades que antes estavam separadas.

Para Rodrigo Alsina (2008), é fácil aceitar que os choques civilizatórios formaram parte da história da humanidade e não se pode esquecer que os contatos entre grupos culturais distintos foram, por muitas vezes, revestidos de sangue, dor e opressão. A partir disso, como ressalta Fleuri (2003), é necessário rever os processos de colonização cultural e sobre como, por muito tempo, se buscava combater o pensamento mítico, religioso e popular considerados contrários ao pensamento científico-racional.

Cabecinhas et. al (2008), falam da interculturalidade como um processo que se cruzam vários participantes e que esses, transportam consigo, como uma marca, uma enorme desigualdade e salientam:

Todos acham muito bem e ficamos muito contentes por ter na cidade onde vivemos restaurantes chineses, indianos, mexicanos, etc.; gostamos de ouvir música ao vivo brasileira, cabo-verdiana, angolana, etc.; gostamos de praticar capoeira, dançar cu-duro, dança do ventre etc. Mas o diálogo com o ‘outro’ vai muito além desta dimensão folclórica. A abertura ao outro significa transformação recíproca (CABECINHAS ET AL., 2008, p. 09).

Com isso, os autores propõem que muitas pessoas esperam que a transformação mencionada acima não seja simétrica e buscam que “o outro deve pensar como nós, porque nós pensamos melhor” (p. 09). Frente a isso, ressalta-se a defesa da desconstrução do pensamento de que há culturas superiores e culturas inferiores. O rompimento dessa forma de pensar requer deixar de lado a ideia de que alguns países são superiores e mais civilizados do que o resto do mundo.

O mais importante da interculturalidade é que ela supõe uma “mirada distinta a las relaciones entre personas de distintas culturas” (RODRIGO ALSINA, 2008, p. 31). Para Rodrigo Alsina (2006, 2008), a interculturalidade é uma forma de olhar e expressa:

La mirada intercultural nos obliga no sólo a enfocar una nueva luz determinadas realidades sociales si no que, y quizás ahí está el poder real de la interculturalidad, implica un replanteamiento de la propia mirada. Está claro que la realidad cambia nuestra mirada, pero al mismo tiempo esta nueva mirada está cambiando nuestra forma de aproximarnos a la realidad (RODRIGO ALSINA, 2006, p. 16).

A interculturalidade propõe o olhar sobre os fenômenos passados e atuais produzindo uma reflexão sobre muitas realidades históricas que foram analisadas e estudadas a partir da ótica do etnocentrismo (RODRIGO ALSINA, 2008). Isso é relevante, pois a história, por muito tempo, foi escrita a partir da perspectiva dos vencedores, que geralmente eram os países e povos hegemônicos e que buscavam impor sua cultura e modos de vida resultando na opressão e silêncio de muitos outros grupos.

Frente a isso, Rodrigo Alsina indica que a interculturalidade propõe a escuta de novas vozes, principalmente, àquelas que antigamente foram silenciadas. A interculturalidade é um conceito relacional e pode servir para estabelecer pontes entre culturas, disciplinas e teorias. A interculturalidade é capaz de nos ajudar a reler as teorias clássicas e replanejar as formas de pensamento que antes se configuravam como indiscutíveis. A interculturalidade apresenta-se como um bom instrumento para repensar, questionar e para gerar dúvidas (RODRIGO ALSINA, 2008).

Com isso, é relevante que a interculturalidade possua papel de destaque na comunicação na sociedade globalizada. Para isso, têm-se a comunicação intercultural que deve ser capaz de adotar os princípios da interculturalidade e atuar na busca pela propagação de conteúdos plurais e que estejam em consonância com as mais distintas culturas.

Rizo García e Romeu Aldaya (2008) enfatizam que comunicação é interação. As autoras colocam a comunicação como um elemento indispensável para a organização social. Para elas, não é possível desenvolvimento humano e nem coletivo se os sujeitos permanecem ilhados mentalmente e fisicamente. Dessa forma, a comunicação como interação se enquadra como componente fundamental para o estabelecimento da sociedade.

Há muitos fatores que influenciam a comunicação, entre eles está à percepção de valores e crenças, dos aspectos socioculturais do contexto e das características pessoais de cada sujeito. A imagem que cada pessoa possui do mundo, de si mesmo e dos outros é um elemento essencial

da comunicação. O contexto sociocultural em que se desenvolvem os processos de comunicação é determinante, pois cada sociedade e cada cultura fornecem para seus integrantes explicações sobre suas estruturas e sobre os significados das coisas (RIZO GARCÍA e ROMEU ALDAYA, 2008).

Rizo García e Romeu Aldaya indicam que a interculturalidade é um caminho em construção e ela passa necessariamente pela comunicação intercultural, que compartilha saberes e ações e coloca em comum os significados que dão sentido à vida cotidiana e às representações simbólicas.

Dessa forma, um dos aspectos para o estudo da interculturalidade é a identificação dos processos comunicacionais que, ao lado da cultura, estabelecem as bases para o diálogo cultural entre as pessoas e nas e entre organizações com seus públicos e as demais instituições (FERRARI, 2015, p. 44).

A análise da comunicação intercultural precisa ir além da simples comparação entre culturas, assim como do levantamento entre semelhanças e diferenças. É importante identificar de que forma a comunicação intercultural é gerenciada; se, primeiro, se espera que um dos interlocutores se adapte ao contexto cultural do outro, ou se se procura conseguir uma comunicação consensual que satisfaça as partes em interação. A segunda visão resulta ser mais eficaz, pois promove modelos de gestão da comunicação de mão dupla, visando estabelecer formas de diálogo que facilitem a compreensão mútua, estimulem relações de confiança e contribuam para as trocas em diferentes dimensões, como a cultural, a política, a social e a comercial (FERRARI, 2015, p. 44-45).

No Relatório Mundial da Unesco sobre a Diversidade Cultural (2009), a interculturalidade é abordada de forma que ela dialogue com a comunicação e a interação entre culturas, portanto, é mais do que uma tendência ou teoria de ensino aos profissionais contemporâneos. De acordo com a Unesco, o pensamento intercultural é uma necessidade no presente e será de suma importância para o futuro das sociedades.

Refletir sobre a interculturalidade é fundamental para entender a comunicação intercultural. A comunicação intercultural é um campo de estudo relativamente recente (RODRIGO ALSINA, 1997, 2006; FERRARI, 2015). Com isso, vê-se que ainda há muitos trabalhos e estudos a serem feitos sobre essa temática devido à sua importância e relevância social, principalmente no Brasil, em que o tema ainda não é amplamente popularizado. A comunicação intercultural é um tema que necessita de maior atenção, pois se relaciona diretamente com a dinâmica da sociedade globalizada.

Os objetivos da comunicação intercultural são estabelecer os fundamentos do intercâmbio intercultural e começar um diálogo para conhecer os outros. Este diálogo deve ser

crítico e autocrítico (RODRIGO ALSINA, 1997). Para o autor, a interculturalidade clama uma mudança de mentalidade. Esta mudança pode ser alcançada com a comunicação intercultural, buscando mediante o diálogo a desconstrução de estereótipos, pois, eles prejudicam e deturpam a imagem de outras culturas, fazendo generalizações e pré-julgamentos que não condizem com a realidade.

O Relatório Mundial da UNESCO (2009, p. 11) segue nesta linha e indica que:

Os estereótipos culturais, servindo embora para marcar os limites entre grupos, comportam em si o risco de que o diálogo possa limitar-se à diferença e que a diferença possa gerar a intolerância. As culturas que pertencem a tradições de civilizações diferentes são especialmente inclinadas a recorrer a estereótipos múltiplos.

Corroborando com a perspectiva da UNESCO e com Rodrigo Alsina (1997) sobre os prejuízos dos estereótipos, Ramos (2001) indica que estes e os preconceitos possuem uma tendência espontânea por simplificar, esquematizar e controlar o meio ambiente. Eles formam imagens esquemáticas, rudimentares, avaliativas e rígidas sobre indivíduos e grupos. Assim, os estereótipos e preconceitos podem constituir obstáculos à comunicação intercultural escondendo realidades através de generalizações.

Ramos (2001) indica que não basta somente defender a compreensão de comunicação intercultural para que ela se efetive e que é necessário mais do que discursos moralizadores e políticos. Para ela, é indispensável o desenvolvimento de estratégias para fornecer elementos teóricos e conceituais sólidos para que profissionais e cidadãos possam situar-se frente às diversidades individuais e culturais que se vivenciam em sociedade.

A autora ainda ressalta que a comunicação intercultural não pode resolver todos os conflitos entre culturas e todos os problemas comunicacionais e sociais, mas que pode fazer com que as pessoas tomem maior consciência do olhar etnocêntrico que possuem sobre o outro e sua cultura ao se comunicarem. Assim, a comunicação intercultural não é a solução para todos os problemas que envolvem o contato entre culturas distintas, mas pode contribuir para a propagação de conteúdos plurais e promover debates, reflexões e questionamentos sobre distintas visões de mundo.

Por isso, o desenvolvimento da comunicação intercultural é fundamental no âmbito das organizações, pois os cenários organizacionais passaram a ser liderados por pessoas distintas e suas diferenças as levaram a ter que lidar com algumas problemáticas que perpassam pela cultura. Os contatos interculturais não são restritos somente aos diretores e à alta gestão das empresas. O contato com culturas distintas perpassa por vários ambientes, como escolas,

universidades, pequenas empresas, setor público e uma série de outros espaços que abarcam relações entre pessoas diversas. Por isso, não se pode pensar que os contatos interculturais são uma realidade longínqua e restrita a grandes corporações.

Para que a interculturalidade e a comunicação intercultural possam se cristalizar em práticas responsáveis, éticas e comprometidas com o impacto que as organizações possuem no mundo contemporâneo, é interessante entender como a aquisição de competências que possam colaborar com a ampliação da visão intercultural, como as competências interculturais, é um fator fundamental no desenvolvimento de comportamentos no complexo contexto da sociedade globalizada.

3 Competências Interculturais

A comunicação intercultural não possa ser tratada de modo simplista e ela não se reduz somente “a fazer com que as pessoas saibam se comunicar de maneira correta”. Na comunicação intercultural estão imbricadas inúmeras variáveis decorrentes do contato com outras culturas que precisam ser estudadas, principalmente quando analisamos a partir da perspectiva das organizações, já que nessas, as complexidades são ainda maiores por conta dos interesses existentes e relações de poder.

Por conta disso, o Relatório Mundial da Unesco de 2009, que teve como tema “Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural”, aponta que os desafios para o diálogo intercultural dependem muito das competências interculturais, que são um conjunto de capacidades e habilidades necessárias para o estabelecimento de um relacionamento adequado com os que são diferentes de nós. Para a Unesco, (2009, p. 09):

Essas capacidades são de natureza fundamentalmente comunicativa, mas também compreendem a reconfiguração de pontos de vista e concepções do mundo, pois, menos que as culturas, são as pessoas (indivíduos e grupos com as suas complexidades e múltiplas expressões) que participam no processo de diálogo.

A partir disso, o relatório ressalta que o sucesso do diálogo intercultural não depende somente do conhecimento sobre os outros e suas culturas e coloca em destaque a importância da capacidade de ouvir, da flexibilidade cognitiva, da empatia, da humildade e da hospitalidade.

Para Aneas Álvarez (2010), a competência intercultural comporta a disposição e aplicação de uma ampla gama de competências interculturais, que integram componentes cognitivos, afetivos e comportamentais. Esses componentes são capazes de permitir que as

peças se comuniquem, planejem, executem funções, resolvam problemas, trabalhem em equipe e realizem os serviços tendo em conta as necessidades culturais da organização.

Andrelo e Cabral (2017), assim como Aneas Álvarez (2010), entendem que o desenvolvimento de competências interculturais vai além de possuir uma sensibilidade intercultural e das competências comunicativas interculturais e ressaltam que:

Comunicar-se em uma cultura diferente da própria exige mais que uma competência comunicativa, requer conhecimentos sobre os elementos próprios dessa cultura, características culturais relacionadas ao conceito de tempo, valores, sentidos e comportamentos (ANDRELO e CABRAL, 2017, p. 184-185)

Para Rodrigo Alsina (1997), a empatia recebe papel de destaque nas competências interculturais, e o autor a concebe como a habilidade de identificar-se com o outro e de sentir o que o outro sente, sendo capaz de experimentar os sentimentos alheios a partir das referências culturais do outro. A empatia, mencionada pelo autor, também recebe menção no Relatório Mundial da Unesco (2009) e ao ser entendida como capacidade de se colocar no lugar do outro, contribui para a interculturalidade, pois a partir dela, comportamentos menos etnocêntricos e que visam o respeito e a garantia da pluralidade são evocados.

As competências interculturais não se desenvolvem espontaneamente. Por isso, uma intervenção educativa planejada e organizada é de vital importância, pois para a convivência intercultural não é necessário somente possuir a possibilidade de contato, mas precisa ser significativo e basear-se em uma troca mútua a partir de posições simétricas e de uma perspectiva de respeito e interesse pela (s) outra (s) cultura (s) (VILÀ BAÑOS, 2008).

No mundo do trabalho que, cada vez mais, é marcado por pessoas distintas em contato, a partir da concepção da comunicação intercultural, a interculturalidade é instrumentalizada nas organizações, buscando a melhora do diálogo e do contato entre as pessoas em um contexto multicultural (VELOSO, 2014). Isso acontece, de acordo com a autora, por meio de treinamentos interculturais, e nesses treinamentos “ensina-se às pessoas como lidar com os “outros culturais” com quem convivem. Uma coisa que todos esses treinamentos e outras ferramentas possuem em comum, geralmente, é que são sempre fundamentados no diálogo e na comunicação verbal” (VELOSO, 2014, p. 153).

Isso se deve à configuração das empresas interculturais, marcada pelo contato com pessoas diferentes, exige a formação de profissionais mais sensíveis e preparados para lidar com a diversidade. Esses profissionais se deparam com desafios que envolvem além do entendimento de outras culturas, um mergulho interno em sua própria cultura e formas de ver o mundo.

Desse modo, ao analisar a interculturalidade e a comunicação intercultural no cenário organizacional, fica evidente que as organizações demandam por profissionais com competências interculturais, e que sejam habilitados a buscar uma comunicação menos etnocêntrica e olhando de forma mais empática para as diferentes expressões e identidades culturais.

4 Empresas que oferecem treinamento intercultural no Brasil

As empresas escolhidas foram definidas após a realização de uma pesquisa exploratória de forma aleatória por meio da análise de websites e de conteúdos disponibilizados por empresas que indicavam oferecer treinamentos interculturais. Após o estudo exploratório, três foram escolhidas considerando algumas variáveis, tais como seus programas de treinamento oferecidos para gestores organizacionais e escopo de trabalho. A partir disso, três empresas foram selecionadas e são denominadas neste artigo por A, B e C. A pedidos dos diretores, os nomes delas foram ocultados a fim de manter sigilo sobre as organizações.

Os critérios que definiram a escolha das empresas se basearam no fato de que elas afirmavam em seus materiais digitais, em especial os sites (que são suas principais ferramentas de comunicação com os públicos), oferecer treinamento intercultural. Ao mesmo tempo, davam foco para esses treinamentos para gestores organizacionais, cargos de liderança e suas famílias que vivenciariam processos de internacionalização.

A empresa A e a B possuem ênfase na abordagem das competências interculturais e oferecem materiais digitais indicando quais conteúdos serão aprendidos em cada etapa de seus treinamentos. A empresa C é um instituto de idiomas, mas se apresenta na mesma linha das outras duas por apresentar em sua cartela de serviços o treinamento intercultural e oferecer diversos cursos formativos para os clientes corporativos, enfatizando a importância da preparação para o cenário globalizado.

As três empresas possuem sedes localizadas em São Paulo – SP e oferecem treinamentos em todo território nacional. Em seus sites disponibilizam canais de fácil contato (como e-mail, canais de dúvidas e telefones), além de diversas informações, notícias, conteúdos sobre seus treinamentos e um fácil acesso aos fundadores e profissionais que ministram os treinamentos nas empresas, o que facilitou a realização das entrevistas.

5 Análise: Entrevista com as empresas que oferecem treinamento intercultural

As entrevistas foram realizadas por meio de questionários semiestruturados com perguntas abertas e fechadas com os responsáveis pelo planejamento e ministração dos

treinamentos das três empresas. A entrevista semiestruturada valoriza a presença do investigador e oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade, enriquecendo assim a investigação (TRIVIÑOS, 1995).

Com isso, para que as entrevistas pudessem valorizar os aspectos de liberdade e permitissem que os responsáveis por ministrar o treinamento intercultural pudessem contar suas experiências e como abordam conceitos centrais para esta pesquisa, o questionário foi elaborado contendo perguntas que resultam do referencial teórico estudado.

Para cumprir esta etapa metodológica, as entrevistas foram realizadas entre dezembro de 2018 a janeiro de 2019, com média de 30 minutos de duração cada uma. Para atender a conveniência dos entrevistados, as entrevistas ocorreram em dias e horários variados em ambiente virtual, através da ferramenta *Skype*. Todas as entrevistas foram gravadas e transcritas a partir da autorização dos entrevistados, e os dados foram triangulados a partir da técnica de análise de conteúdo. Através da análise de conteúdo, foram categorizados alguns elementos e as categorias pré-definidas vão balizar a análise das respostas dos entrevistados.

As informações apresentadas neste artigo fazem parte de uma pesquisa de pós-graduação em comunicação (nível mestrado) mais ampla sobre a comunicação em consultorias de treinamento intercultural. Contudo, optou-se por apresentar um recorte dessas entrevistas e categorias para atender o objetivo proposto, que é entender como a comunicação é abordada por essas consultorias brasileiras que oferecem treinamento intercultural.

Na análise de conteúdo, algumas das características relevantes do referencial teórico foram convertidas em categorias de análise, pois para que comunicação intercultural seja desenvolvida, alguns autores estudados indicam que devem estar presentes alguns elementos específicos, tais como: *Comunicação* em Rizo García e Romeu Aldaya (2008), Ferrari (2015), Ramos (2001), Rodrigo Alsina (1997); *Convivência* em Vilà Baños (2008); *Reconhecimento* em Ramos (2001); *Diversidade* em Ramos (2001); *Respeito* em Fleuri (2003), Unesco (2009); *Desconstrução de estereótipos* em Rodrigo Alsina (1997), Ramos (2001), Unesco (2009); *Empatia* em Rodrigo Alsina (1997) e Unesco (2009); *Crítica ao Etnocentrismo* em Rodrigo Alsina (2008) etc.

Há também outras categorias elencadas que não são mencionadas com a mesma nomenclatura proposta por autores presentes no referencial, mas que há diálogo com outras concepções teóricas abordadas neste estudo e, por isso, são indicadas para balizarem a execução da entrevista.

A partir disso, destacamos uma das perguntas que foi realizada durante a entrevista em um quadro comparativo (quadro 1) que reúne informações das empresas A, B e C. As respostas

analisadas correspondem à questão “Responda de forma positiva ou negativa se os seguintes conceitos aparecem nos treinamentos”. Essa questão que apontava algumas categorias pré-definidas sobre interculturalidade, comunicação intercultural e competências interculturais, indagava os entrevistados a responderem se algumas das categorias elencadas aparecem nos conteúdos ministrados nos treinamentos interculturais oferecidos.

Quadro 1: Quadro comparativo dos conceitos que aparecem nos treinamentos interculturais

CONCEITOS	EMPRESA A	EMPRESA B	EMPRESA C
Comunicação verbal	SIM	SIM	SIM
Comunicação não verbal	SIM	SIM	SIM
Etnocentrismo	SIM	SIM	NÃO
Xenofobia	NÃO	SIM	NÃO
Racismo	SIM	SIM	SIM
Respeito pelas diferenças	SIM	SIM	NÃO
Identidade	SIM	SIM	SIM
Preconceito	SIM	SIM	SIM
Empatia	SIM	SIM	SIM
Integração	SIM	SIM	SIM
Diversidade	SIM	SIM	NÃO
Importância de escutar o outro	SIM	SIM	NÃO
Juízos de valor	SIM	SIM	NÃO
Reconhecimento sobre as próprias características culturais	SIM	SIM	SIM
Diagnóstico de situações	SIM	SIM	SIM
Estabelecimento de relacionamentos	SIM	SIM	NÃO
A importância do confronto	SIM	SIM	NÃO
Conflito como algo positivo	SIM	NÃO	NÃO
Diferenças linguísticas	SIM	SIM	SIM

Fonte: Elaborado pela autora

A empresa A indicou não mencionar o conceito de “xenofobia” nos treinamentos. A empresa B indicou não mencionar o conceito de “conflito como algo positivo”. Já a empresa C não menciona nos treinamentos as seguintes categorias: xenofobia, etnocentrismo, respeito pelas diferenças, diversidade, importância de escutar o outro, juízos de valor, estabelecimento de relacionamentos, a importância do confronto e conflito como algo positivo.

Entre as questões abordadas, será apresentada nesse artigo em complemento ao quadro 1, outra questão relevante para entender como a comunicação intercultural é abordada. Uma das questões visava entender se a comunicação intercultural era mencionada nos treinamentos ou não. Entre as respostas apareceram os seguintes relatos que demonstram que o conceito não é uma unanimidade entre as empresas:

Empresa A: Sim. Eu acho que desde o começo do treinamento, seja em um palco pra duzentas pessoas ou em uma salinha com uma pessoa só, eu sempre digo assim: “Hoje eu vou colocar o meu melhor para me comunicar contigo. Prometo tratá-lo amorosamente, respeitosamente, honestamente e eu não vou poupar esforços, seja do ponto linguístico ou verbal ou corporal...Eu trago para a sala de aula vários estilos de aprendizagem pra te alcançar, isso é comunicação”. A comunicação é uma responsabilidade minha, se eu quero que a mensagem chegue, eu vou fazer os meus esforços, né? Então, sobretudo intercultural, né? Sobretudo quando um outro que tá do meu lado tem interpretações e códigos de valores diferentes dos meus. Então, não é que eu faça isso de uma forma professoral: “Bem, agora vou falar do choque cultural, choque cultural é blá blá blá”. Não é assim! Eu vou largando os conceitos na minha própria prática, eles aprendem me vendo... Entendeu? Porque eu acho que funciona mais.

Empresa B: Sim, Isso é um dos módulos do treinamento. Sim, na minha empresa eu chamo de “lost translation, intercultural communication”, tá? Sim, mas é um módulo, que independente de grupo, é um módulo que raramente eu não abordo.

Empresa C: Sinceramente, não é explícito. Não se fala diretamente do termo. A pessoa que vem no Brasil... muitos deles chegam com a cabeça mais aberta. Então, esse tipo de explicação não é necessária. Mas, é aclarada a ideia de raças diferentes que têm no país, com a ideia de línguas e opções que vai ter, mas não é explicado como um conceito.

Outra questão pedia aos entrevistados que descrevessem como a comunicação intercultural era abordada nos treinamentos. Entre as respostas, apareceram os seguintes relatos que demonstram que uma das empresas vê a temática como intrínseca ao treinamento, outra utiliza de diferentes metodologias para aplicar o conceito, e a última não aborda a temática.

Empresa A: Ela é intrínseca ao treinamento. Ela é viva, ela é dialética, ela é epistemológica, ela é cognitiva, ela é afetiva... Ela é viva, né? Toda comunicação é viva, né? Se não, não é. Até o silêncio é uma forma de comunicar.

Empresa B: O storytelling. Eu acho que o storytelling é a minha principal metodologia. Sim, eu utilizo vídeos, eu gosto de passar alguns ted talks, eu gosto de passar trechos de filmes...e...eu uso uma apresentação de powerpoint bastante dinâmica, que varia muito com o público...hm...pouquíssimos slides...Eu uso bastante dinâmicas, principalmente quando os treinamentos são em grupos...Eu uso dinâmicas de grupo de área intercultural.

Empresa C: Não é abordada.

As respostas dos entrevistados das empresas A, B e C no quadro 1 indicam que eles abordam diversas das temáticas presentes na literatura sobre comunicação intercultural e sobre a interculturalidade e competências interculturais nos treinamentos. Contudo, observamos que algumas empresas possuem concepções mais amplas sobre a temática do que outras. A empresa C, por exemplo, não apresenta uma série de conceitos que são importantes para o desenvolvimento da comunicação intercultural e sequer menciona essa temática em seus treinamentos.

Pelo fato da comunicação intercultural ser um campo de estudo recente, existe a necessidade de sua ampliação (RODRIGO ALSINA, 1997, 2006; FERRARI, 2015). Com isso, observamos que algumas das consultorias de treinamento estudadas não abordam alguns conceitos essenciais encontrados na literatura sobre essa temática. Considerando que a comunicação intercultural é um conceito complexo e requer uma abordagem mais crítica e reflexiva, cabe refletir sobre o fato de uma das consultorias nem mencionar a comunicação intercultural nos treinamentos, já que ela é um fator relevante para os treinamentos interculturais e para o desenvolvimento das competências.

6 Considerações finais

A interculturalidade é um caminho em construção e ela passa necessariamente pela comunicação intercultural (RIZO GARCÍA e ROMEU ALDAYA, 2008). Por conta disso, analisar quais são as concepções teóricas utilizadas nos treinamentos nos oferece elementos para tecer reflexões acerca dos trabalhos desenvolvidos por essas empresas, o que indica uma instrumentalização da comunicação intercultural que busca ser aplicada para atingir interesses específicos, algo que não reflete a perspectiva crítica na qual os estudos sobre interculturalidade estão sendo debatidos na atualidade.

Contudo, apesar de observar que as empresas entrevistadas abordam temáticas relevantes para a comunicação intercultural é necessário maior problematização. Mesmo com a alegação de que há abordagem de temas como: etnocentrismo, xenofobia, racismo, respeito pelas diferenças, identidade, preconceito, empatia, integração, diversidade, importância de escutar o outro entre outros, é necessário analisar qual é o tipo de abordagem que recebem esses temas e quais as metodologias utilizadas para explaná-los em seus treinamentos. Com isso, nosso foco se volta para a identificação sobre se o que essas consultorias alegam está realmente em consonância com o que é transmitido aos alunos.

Referências

ANDRELO, Roseane; CABRAL, Raquel. Internacionalização e interculturalidade: alianças para o ensino transformador. In: SANTOS, Célia Maria Retz Godoy dos; FERRARI, Maria Aparecida (Org.). *Aprendizagem ativa: contextos e experiências em comunicação*. Bauru: Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, 2017. p. 179-193. E-book. Disponível em: www.faac.unesp.br/#!/publicacoes/. Acesso em: 30 jan. 2019.

ANEAS ÁLVAREZ, Assumpta. *Formación intercultural en las organizaciones: bases para diseños formativos orientados al tratamiento de la interculturalidad en las organizaciones*. Universidad de Barcelona, 2010. 94 p. Disponível em: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13842/1/Formaci%C3%B3n%20intercultural%20en%20las%20organizaciones.pdf>. Acesso em 29 jan. 2019.

CABECINHAS, Rosa et al. *Comunicação intercultural: perspectivas, dilemas e desafios*. Porto: Campo das Letras, 2008. 200 p. E-book. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/34392>. Acesso em: 05 jan. 2019.

FERRARI, A. M. Comunicação Intercultural: perspectivas, dilemas e desafios. In: FERRARI, A. M; MOURA, P. C. (org.) *Comunicação, Interculturalidade e Organizações: faces e dimensões da contemporaneidade*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2015. p. 43- 63. E-book. Disponível em: <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/Ebooks/Pdf/978-85-397-0684-6.pdf>. Acesso em 02 fev. 2019.

FLEURI, Reinaldo Matias. Interculture and education. *Revista brasileira de educação*, Rio de Janeiro, n. 23, p. 16-35, maio/ago. 2003.

GARCÍA - CANCLINI, N. Hibridación e interculturalid: El horizonte ampliado de la Interculturalidad. In: CONFERENCIA LATINOAMERICANA Y CARIBEÑA DE CIENCIAS SOCIALES CLACSO, 2012, Cidade do México. *Conferência [...]*. Cidade do México: [s. n.], 2012.

MENEGON, L. F.; REIS, G. G.; SARFATI, G. *Gestão em ambientes multiculturais*. São Paulo: Atlas, 2013. 98 p.

RAMOS, Natália. *Comunicação, cultura e interculturalidade: para uma comunicação intercultural*. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, Lisboa, v. 35, n. 2, p. 155-178, 2001. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/5839/1/Ramos%20%282001%29.%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20cultura%20e%20interculturalidade.pdf>. Acesso em: 13 fev. 2018.

RODRIGO ALSINA, Miquel. Elementos para una comunicación intercultural. *Revista Cidob d'Affers Internacionals*, Barcelona, n. 36, p. 11-21, maio. 1997. Disponível em: file:///C:/Users/Alana/Downloads/36rodrigo_cast.pdf. Acesso em: 28 nov. 2018.

RODRIGO ALSINA, Miquel. Presentación: miradas interculturales. In: _____. *Comunicación: Revista Internacional de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Literatura*. Sevilla: Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad y Literatura de la Universidad de Sevilla, 2006. p. 15-26.

RODRIGO ALSINA, Miquel. (In) comunicaci3n intercultural. In: CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE EL DIÁLOGO INTERCULTURAL, 1º, 2008, Espanha, *Anais*[...]. Espanha: Universidade de Murcia, 2008. p. 121-145.

RIZO GARCÍA, Marta; ROMEU ALDAYA, Vivian. Investigación-acción-participativa y comunicaci3n intercultural. Relato de una experiencia de investigaci3n con estudiantes de dos universidades de la ciudad de méxico. *Raz3n y Palabra*, Méxicó, v.13, n. 65, nov/dez. 2008. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520724019> . Acesso em: 10 dez 2018.

SANTOS, Milton. *Por uma outra globaliza3o: do pensamento único à consci3ncia universal*. 6. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.173 p.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. *Introdu3o a pesquisa em ci3ncias sociais: a pesquisa qualitativa na educa3o*. São Paulo: Atlas, 1995.

UNESCO. Relatório Mundial sobre a Diversidade Cultural. In: UNESCO, *Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural*, 2009. 40 p. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001847/184755por.pdf>> Acesso em: 22 jan. 2019.

VELOSO, Letícia. Cultura da apar3ncia e interculturalidade: uma perspectiva a partir do grupo Brics. Revista Brasileira de Comunica3o Organizacional e Relaç3es Públicas, *Organicom*, São Paulo, v. 11, n. 21, p. 149-169, 2º sem. 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/issue/view/10230>. Acesso em: 02 mar. 2019.

VILÀ BAÑOS, Ruth. ¿ Cómo educar en competencias interculturales? Una alternativa a la educaci3n formal. *Revista de estudios de juventud*, Madrid, v. 8, n. 80, p. 77-93, mar. 2008. Disponível em: https://issuu.com/injuve/docs/revista_80_civilizaciones. Acesso em 04 jan. 2019.