

ÁREA TEMÁTICA:

- COMUNICAÇÃO
- CULTURA
- DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- TECNOLOGIA E PRODUÇÃO
- TRABALHO

DESENVOLVIMENTO DA INTELIGÊNCIA CULTURAL NO ÂMBITO DO PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO DA UEPG

Marília Ribeiro Torossian (Acadêmica de Administração - mariliatorossian@hotmail.com)

Luiza B. Krainski (Coordenadora do Projeto – luizabk@uol.com.br)

Resumo: O presente artigo aborda a inteligência cultural enquanto elemento inerente à prática desenvolvida no Projeto de extensão Internacionalização, Cidadania e Direitos Humanos. Com início de suas atividades em 2012, busca a ampliação de ações com vistas a efetivação de uma política institucional voltada para o processo de internacionalização da UEPG, bem como a criação de estratégias para cooperação internacional. Os estudos sobre inteligência cultural podem contribuir no desenvolvimento de habilidades sociais e comportamentais dos membros do projeto, da comunidade acadêmica e da sociedade tais como a empatia, a tolerância e o respeito com as diferentes práticas culturais.

Palavras-chave: Inteligência Cultural. Habilidades Sociais. Internacionalização.

INTRODUÇÃO

O projeto de extensão Internacionalização, Cidadania e Direitos Humanos: do intercâmbio às migrações internacionais contemporâneas - InterMig, vinculado ao Departamento de Serviço Social da UEPG, foi criado em 2012 com a denominação Vivendo o Intercâmbio. O objetivo inicial era de atender às demandas apresentadas pelos acadêmicos internacionais da graduação e da pós-graduação. Desde 2015 o projeto faz parte do Programa Universidade Sem Fronteiras da Secretária de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - SETI, onde desenvolve estratégias de internacionalização da UEPG buscando um espaço institucional de discussão da política de internacionalização e engajamento da comunidade neste processo. Em 2017, o projeto expandiu suas atividades com vistas a identificar a rede pública e privada de atendimento e suporte aos migrantes e refugiados no município de Ponta Grossa, bem como a pesquisa de temas como a cidadania global, comunidade internacional, cultura, empoderamento e direitos humanos.

Na diversidade de comportamentos, valores, línguas, traços de personalidade e modo de vida deve se levar em consideração a inteligência cultural enquanto conceito fundante a ser trabalhado no âmbito institucional e na sociedade. O conceito de inteligência cultural aqui trabalhado surge no oposto do etnocentrismo no qual uma cultura se sobrepõe as demais seja

pela língua, traços de personalidade e caráter da população nativa, comportamento, nível de civilização, muitas vezes, como aborda Fernandes (2012) defendendo uma limpeza étnica.

OBJETIVOS

- Abordar a inteligência cultural enquanto habilidade a ser desenvolvida entre os membros da equipe, comunidade universitária e sociedade.
- Divulgar as ações do projeto InterMig, ressaltando a importância da diversidade cultural.
- Promover o desenvolvimento de uma cultura organizacional mais inclusiva e empática na instituição.

REFERENCIAL TEÓRICO METODOLÓGICO

Em seu livro *Inteligência Cultural: trabalhando em um mundo sem fronteiras*, David Livermore (2013, p 24) define Inteligência Cultural como “habilidade de operar de forma eficaz entre culturas nacionais, étnicas e organizacionais diferentes” e constrói uma teoria de quatro dimensões voltada para auxiliar o desenvolvimento individual dessa inteligência. É preciso acentuar que essa teoria foi desenvolvida com ênfase em negócios internacionais, no entanto, pode auxiliar os indivíduos inseridos em um contexto multicultural em qualquer âmbito social:

A inteligência cultural pode ajudar a nos tornarmos mais benevolentes na maneira como vemos as pessoas que veem o mundo de um jeito diferente. A vontade de tratar os outros de uma maneira digna e respeitosa não significa que nosso comportamento vá ser visto, automaticamente, como gentil e respeitoso. Há várias adaptações (comportamentais) que são necessários para fazer com que os outros se sintam honrados e respeitados por nós. Esse tipo de postura exige uma habilidade que está incluída na Inteligência Cultural. (LIVERMORE, 2013, p 40).

A primeira dimensão abordada refere-se a **vontade** de se ter inteligência cultural. É o aspecto motivacional, ou seja, o quanto uma pessoa esta verdadeiramente interessa em adquirir essa habilidade para conviver e trabalhar em um ambiente multicultural com eficiência e eficácia. Esta etapa é o primeiro passo para o desenvolvimento de IC, quando fazemos uma autoanálise e uma avaliação honesta sobre o interesse intrínseco em culturas diferentes, e é nela que confrontamos com nossos preconceitos e com os estereótipos que criamos. Segundo Livermore (2013, p.73), “trata-se de uma atitude deliberada de suspender quaisquer julgamentos que estejamos inclinados a fazer”.

A segunda dimensão é o **conhecimento**, entendido como o esforço intelectual para a compreensão das diferentes expressões culturais e o impacto que a cultura exerce sobre a vida dos indivíduos. Nesta dimensão, Livermore (2013, p. 91) acredita ser importante tratar do etnocentrismo, ou seja, “(...) de avaliar as pessoas e a cultura delas pelos padrões das próprias

preferências culturais”. É uma questão de filtragem na percepção de que o “normal” é o contexto social do qual pertence. Essa é uma atitude a ser superada nessa segunda dimensão.

Nesta perspectiva, é necessário encontrar fontes para conhecer padrões gerais de comportamento, regras formais e informais, a maneira de organização social, crenças e valores, distinguir características universais, culturais e individuais, compreender os sistemas culturais básicos. Estes sistemas referem-se à organização econômica, política e social predominante, os padrões jurídicos, a amplitude familiar, os padrões educacionais e de troca de informações, práticas religiosas, artísticos e estéticos.

Todos estes sistemas têm grande implicação nas características gerais de uma cultura e, portanto, sobre o comportamento do grupo de indivíduos deste contexto. São dadas, pelo autor, algumas orientações para superar a superficialidade de quaisquer generalizações e para aumentar o acesso ao conhecimento: aprender línguas estrangeiras; ler literatura estrangeira; acompanhar noticiários estrangeiros e temas importante; pesquisar previamente sobre um determinado contexto cultural onde se pretende atuar; etc.

A terceira dimensão trata da **estratégia** em inteligência cultural, ou seja, a capacidade de aliar o entendimento cultural à maneira como agimos na prática:

A estratégia de IC é aquilo que fazemos com todo o aprendizado obtido com o conhecimento de IC. Ela nos ajuda a descer abaixo de superfície e mergulhar em questões sutis, mas poderosas, que geralmente fazem nossa liderança multicultural dar certo ou dar errado. Consequentemente, a estratégia de IC é a ligação-chave entre o entendimento cultural e um comportamento que efetivamente leva a uma liderança eficaz. (LIVERMORE, 2013. p. 144)

É um processo de reflexão sobre o contexto cultural em que se vive e se relaciona, de autopercepção e de planejamento comportamental. Utiliza-se do conhecimento anteriormente obtido para refletir sobre as ações em relação às pessoas e aos estímulos do meio, e na interpretação dos fatos e dos comportamentos de um contexto cultural específico. As formas mais naturais de desenvolver essa dimensão é escutando, perguntando, se informando e etc. É um processo metacognitivo.

A última dimensão é a **ação** e se refere a prática comportamental propriamente dita. “A ação de IC é a medida em que modificamos apropriadamente as ações verbais e não verbais ao interagir com outras culturas”, explica Livermore (2013, p. 164). Uma maneira mais clara de entender o processo é que a ação é a ponta do iceberg, é o visível para os outros, tudo que foi desenvolvido até o momento servirá de base para as ações, mas mais do que isso, como coloca Livermore (2013, p 165), as etapas anteriores visam “uma transformação interna

da nossa perspectiva em relação ao mundo” em vez de criar série de comportamentos padronizados e artificiais.

Para esta última dimensão serão abordados temas como a adaptação da comunicação e todos os aspectos não verbais tais como os gestos, a postura corporal, as palavras a serem utilizadas ou evitadas, os assuntos apropriados, o tom de voz ideal, como devem ser feitos os elogios e os pedidos de desculpas. Também implica na distância corporal adequada, nos toques, o contato visual e expressões faciais.

O objetivo não é se tornar uma expert em que palavras usar, como falar e quais os comportamentos não verbais e se utilizar em cada situação. Em vez disso, o segredo é desenvolver a habilidade de observar o comportamento dos outros, refletir sobre ele e aprender usando e como modificar as suas ações. E a estratégia de IC é a melhor ferramenta para nos ajudar nesse processo. (LIVERMORE, 2013 p.180).

RESULTADOS

As atividades do projeto estão voltadas para o acolhimento, integração, construção de vínculos, desenvolvimento de diálogos culturais entre os acadêmicos internacionais, discentes, docentes e comunidade acadêmica da UEPG. Dentre estas ações, duas se destacam por exemplificar claramente as dimensões do desenvolvimento da inteligência cultural: as mostras dos países e a recepção aos acadêmicos internacionais.

Na Mostra, os acadêmicos apresentam seu país de origem, abordando temas variados de sua história com destaque as questões sociais e econômicas enfrentadas, aspectos de sua cultura e religião. Geralmente as apresentações são acompanhadas de demonstrações da culinária ou de objetos típicos trazidos pelo próprio acadêmico. A finalidade é divulgar conhecimentos específicos dos países e possibilitar a convivência e o respeito à diversidade cultural.

A recepção aos acadêmicos internacionais tem por objetivo maior aproximação destes alunos com os coordenadores de curso, com a estrutura universitária e com a comunidade acadêmica. As atividades desenvolvidas visam, além de prestar informações institucionais, o convívio com pessoas de outras culturas e a oportunidade de conhecimento, que resultará em ações comportamentais diferentes como o desenvolvimento da empatia, da tolerância, da valorização da diversidade e do acolhimento. É dentro da universidade, que mantêm por essencial a característica universal do conhecimento, que é preciso estimular em todas as

oportunidades praticas que visam desenvolvimento da inteligência cultural, e espera-se assim apoiar e proporcionar um espaço cada vez maior para a internacionalização da UEPG.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Livermore (2013, p.84) reforça que “uma motivação mais profunda e altruísta é muito melhor para a IC e, [...] a bem da verdade, a inteligência cultural não pode existir sem pelo menos um pouco de amor pelo mundo e pelas pessoas. É nesse contexto e nesse aspecto que o projeto de extensão InterMig, desde 2016, tem realizado suas atividade e pesquisas, principalmente no que se refere ao processo de internacionalização da UEPG. Dessa forma, identificamos como elemento inerente ao processo o desenvolvimento de algumas habilidade sociais muito relevantes, uma delas é a inteligência cultural.

É importante salientar que, tornar-se culturalmente inteligente precisa de um real desejo de aprendizagem e reflexão, mas em momento algum é necessário que se abandone as preferências e as prática culturais de origem. Pelo contrário, a IC ajudará o individuo a tornar-se mais consciente sobre sua própria cultura.

Por fim, o projeto visa alcançar através de suas ações o envolvimento de toda a comunidade acadêmica nesse processo, e mais, é importante que a inteligência cultural trasponha o nível individual e grupal para integrar a cultura organizacional da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

APOIO: Secretaria de Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - Programa UsF.

REFERÊNCIAS

DANTAS, Cláudia; RODRIGUES Camila C. **Estratégias metacognitivas como intervenção psicopedagógica para o desenvolvimento do automonitoramento.** Revista psicopedagogia. vol.30 no.93 São Paulo 2013. Disponível em: <<https://goo.gl/HAEQo7>> . Acesso em 28/06/2017

FERNANDES. Cristina. **Inteligência Cultural.** Disponível em: <<http://cristinafernandes.com/2012/05/a-inteligencia-cultural/>> Acesso em 26 de Junho de 2017.

LIVERMORE, David. **Inteligência Cultural.** 1ed. Porto Alegre: *Best Seller Business*, 2013. 252p.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional.** 9 ed. São Paulo. Prentice Hall, 2002. Pag 496-517.