

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
CASA LATINO-AMERICANA**

JAQUELINE SALAZAR DE OLIVEIRA

**INTERCULTURALIDADE,
O NOVO DESAFIO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO**

CURITIBA

2011

JAQUELINE SALAZAR DE OLIVEIRA

**INTERCULTURALIDADE,
O NOVO DESAFIO DO SECRETÁRIO EXECUTIVO**

Trabalho Final apresentado como avaliação parcial para conclusão do curso de especialização em Relações Internacionais.

ORIENTADOR: PROF. Dr. DIMAS FLORIANI

CURITIBA

2011



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - UFPR
Setor de Ciências Humanas Letras e Artes - SCHLA
Departamento de Ciências Sociais - DECISO
Curso de Especialização em Relações Internacionais

Ata da sessão pública de apresentação do Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Relações Internacionais do Departamento de Ciências Sociais da Universidade Federal do Paraná. Aos dezessete dias do mês de junho de dois mil e onze, às 18h30 horas, foram instalados os trabalhos da banca de monografia, constituída pelos seguintes Professores: Dr. Dimas Floriani (orientador - URFPR) e Dra. Sandra Mara Maciel de Lima (UFPR), de autoria de **Jaqueline Salazar de Oliveira** sob o título "*Interculturalidade, o novo desafio do Secretário Executivo*", tendo obtido os seguintes conceitos: Prof. Dimas Floriani (C), Professora Sandra Mara Maciel de Lima (C). Em seguida foi declarada aprovada e receberá o título de Especialista em Relações Internacionais. Nada mais havendo a tratar foi encerrada a presente sessão na qual foi lavrada a presente ata que será assinada pela banca examinadora.

OBS: _____

Curitiba, 17 de junho de 2011.

Prof. Dimas Floriani 

Profa. Sandra Mara Maciel de Lima 

Ao meu marido José Luiz Vanz, às
minhas famílias Oliveira e Vanz e
homenagem póstuma à minha mãe
Neuzeli de Oliveira.

AGRADECIMENTO

Primeiramente agradeço a Deus por mais esta bênção derramada sobre a minha vida.

Agradeço ao professor Dimas Floriani e a Iolanda, por terem permitido que eu tivesse esperança de conseguir apresentar este trabalho e vencer mais uma etapa da minha formação profissional.

E ao meu amado José, que participou ativamente do processo de elaboração deste trabalho, preocupando-se em cada momento com o andamento da monografia, e cujo apoio foi determinante no sucesso desta pesquisa.

RESUMO

O processo de globalização expõe a diversidade cultural e a influência das questões culturais nas relações interpessoais nos vários ambientes como escola, trabalho, sociedade, e isto tem se mostrado tão forte, que tanto empresas como pessoas buscam cada vez mais um contato intenso e profundo com as diferentes culturas. Conhecer e entender hábitos, costumes e tradições de um povo, são bases para constituir uma relação profunda, sólida e durável, sendo assim, conhecer essas nuances das diferenças culturais torna-se muito importante para as atividades de negociação. A cultura se configura como um tema que interessa a todos os participantes deste complexo processo seja ele, um executivo, um gerente, e claro um secretário. Segundo alguns autores, para estes profissionais, faz-se necessário desenvolver a Inteligência Cultural, ou também chamada de Interculturalidade. Nesse sentido, o objetivo da presente monografia é fazer uma reflexão a cerca do papel do secretário executivo no mundo globalizado.

Palavras chaves: Cultura, Diversidade Cultural, Interculturalidade e Secretário Executivo.

ABSTRACT

The globalization process shows the cultural diversity and the influence of cultural issues in the interpersonal relations in a lot of environments, like school, office, society, etc. And that process is so strong that companies and persons themselves search an intense and deep contact with different cultures. Knowing and understanding the habits, customs and traditions of a people are the basis to make a deep, standing and solid relationship. Knowing that, to understand the nuances of different cultures became very important in a negotiation. The culture itself it's an interest theme of everyone that's involved in this process, like a businessman, a manager and, of course, a secretary. According to some authors, to these professionals its necessary develop a Cultural Intelligence, also called interculturality. Following this way, the purpose of this monograph is to reflect upon the role of an Executive Secretary in a globalized world

Key-words: Culture, Culture Diversity, Interculturality and Executive Secretary.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	8
2.	ENTENDENDO A INTERCULTURALIDADE.....	10
2.1.	O QUE É CULTURA?	10
2.2.	DIVERSIDADE CULTURAL E O MULTICULTURALISMO	14
2.3.	E A INTERCULTURALIDADE?	17
3.	O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	21
3.1.	HISTÓRICO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO	21
3.2.	GLOBALIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO.....	23
3.3.	O QUE É DE FATO SER SECRETÁRIO?	24
4.	SER SECRETÁRIO E SER INTERCULTURAL.....	28
4.1.	A INTERCULTURALIDADE E O SECRETÁRIO EXECUTIVO	28
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
	REFERÊNCIAS.....	36

1. INTRODUÇÃO

À medida que mais organizações cruzam as fronteiras nacionais, cada vez mais, faz-se necessário lidar com comportamentos diferentes. Uma economia global significa estar lidando diariamente com pessoas de outras culturas - seja por telefone, e-mail, ou em viagens profissionais ou particulares. A competição global forçou-nos a reconhecer que, tanto profissionais como empresas que quiserem sobreviver e prosperar deve aprender a pensar e gerenciar de maneira diferente, precisa conhecer as diferenças ao invés de se concentrar nas semelhanças. Neste cenário, qualquer profissional seja ele, um executivo, um gerente, ou mesmo da área de secretariado, estagiário ou já assessorando uma presidência, só terá a ganhar se tornando não apenas multifuncional, mas também adquirindo a capacidade de ser intercultural.

Durante o período em que cursei a faculdade de Secretariado Executivo, já percebia a importância do estudo de aspectos culturais de vários países para o sucesso do processo de negociação internacional. Contudo no curso de pós graduação verifiquei que esta não era uma necessidade apenas para o executivo, mas, que também para o profissional que o assessora. Assim como as empresas, a atuação do secretário executivo também está se modificando para atender a um perfil polivalente, que acompanha o processo de evolução e com tendência a adaptar-se a culturas e situações variadas.

Temos verificado que a globalização condicionou os países a uma adaptação de um novo contexto, buscando estabilidade frente a tantas mudanças, quando se trata de relações com o exterior, este ambiente sem fronteiras obriga que os profissionais sejam fluentes em mais de um idioma, mas isto não é o bastante, mais que falar idiomas, é fundamental o entendimento das culturas e a forma de fazer negócios dos diferentes países. Neste sentido, a questão a ser analisada está relacionada com a verificação da necessidade de uma nova competência ou habilidade para o profissional de Secretariado Executivo neste atual cenário da globalização, a Interculturalidade.

Este trabalho tem como objetivo geral fazer uma reflexão a cerca do papel do secretário executivo no mundo globalizado. E para tanto, foi necessário

conceituar e fazer entender o que é esta interculturalidade, identificando qual a importância desta competência para as relações interpessoais e internacionais e mostrar assim, o porquê dela se tornar um desafio para o profissional de secretariado Executivo.

Para obtenção destas respostas e apresentar uma argumentação crítica, este trabalho, foi resultado de uma pesquisa elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de artigos de periódicos acadêmicos, livros e algum material institucional disponibilizado na internet, de procedência indiscutivelmente idônea e adequado aos propósitos científicos, trata-se portanto, segundo Gil (1991), de uma pesquisa bibliográfica e, do ponto de vista de seus objetivos, exploratória e com a análise deste material bibliográfico foram explanados os pontos considerados importantes para o esclarecimento da condição do profissional de secretariado executivo num mercado de trabalho moldado pela globalização.

Para alcançarmos um bom entendimento, os primeiros assuntos a serem tratados neste trabalho serão os conceitos acerca da cultura, diversidade cultural e multiculturalismo, para assim então entendermos de fato o que vem a ser a interculturalidade. Após, mostraremos um breve histórico da profissão de secretariado executivo, seu surgimento, passando por sua evolução até o perfil deste profissional na forma de como se conhece hoje. A partir disto, serão descritas as verdadeiras atribuições deste profissional, que é por muitos, pouco conhecido, tendo como base livros, manuais e a lei de regulamentação da profissão, e esperamos assim, evidenciar o que é ser secretário e como este profissional está alinhado a tratar as diferenças culturais no ambiente organizacional.

2. ENTENDENDO A INTERCULTURALIDADE

2.1. O QUE É CULTURA?

Para entendermos o que vem a ser a interculturalidade, precisamos primeiramente definir a base deste conceito: a cultura. E esta é uma tarefa um tanto quanto complicada, pois todos temos nossa cultura e tentamos explicá-la de acordo com o que percebemos de nossos próprios conhecimentos dentro de nosso grupo, nosso meio social. Segundo Knechtel (2005, p. 29), “Não há grupo humano sem cultura, por mais rudimentar que este seja”.

Falar em cultura implica em falar de costumes, hábitos e de uma gama de peculiaridades relativas ao cotidiano de um grupo social, ela é um dos fatores mais importantes para a identificação e unidade de um povo. Todos nós, seja qual for o contexto cultural, temos nossos padrões em comum e este é um poderoso meio para se assegurar que todos os membros da sociedade ou do grupo sejam, de certo modo, iguais.

Ainda segundo Knechtel (2005):

Toda sociedade apresenta características gerais comuns, cada um possui um estilo de vida próprio, um comportamento coletivo particular, um conjunto integrado de criações dentro de um todo, e este é que denominamos de complexo cultural, ou seja, conjunto integrado de criações, este se incorpora a uma sociedade dando-lhe a sua identidade cultural. (KNECHTEL, 2005. p. 29)

Segundo Hofstede apud Yamaguti (2001) a cultura é a programação coletiva da mente que distingue membros de um grupo de pessoas membros de outro grupo, é um processo que cada um de nós foi sujeito logo após nosso nascimento, o primeiro contato foi pela família, que constitui o grupo responsável diretamente pela nossa formação social e cultural, depois pela rua, o bairro, a igreja, a comunidade, a escola, a cidade, o estado e o mundo, que está cada vez mais acessível por meio do avanço das tecnologias de comunicação, que permitem o contato interpessoal dos mais diferentes e impensáveis lugares do mundo. Sendo assim, quando nascemos não precisamos inventar sempre algo novo do nada. Nós aprendemos com o meio, normas e condutas já existentes.

Desta forma, conclui Hofstede apud Yamaguti (2001), cultura é sempre um fenômeno coletivo, pois é aprendido no ambiente social onde as pessoas convivem e assim partilham desse fenômeno. Ainda segundo ele a cultura é aprendida e não herdada, deriva do ambiente social e não do genes.

Thomas e Inkson (2006) em seu livro *Inteligência intercultural* apresentam os três níveis diferentes da programação mental proferida por Hofstede, que pode ser observada na figura abaixo:



Figura 1.1 – Três Níveis de programação Mental

Fonte: THOMAS e INKSON, 2006.

Segundo estes autores, no nível mais profundo, mais intrínseco, está a natureza humana, baseada nas reações biológicas comuns, como a fome, o impulso sexual, enfim, o que todos têm em comum, condutas e entendimentos que todas as pessoas compartilham, mesmo quando de culturas diferentes.

Já no nível mais superficial, está a personalidade, que vem da estrutura genética específica e experiências pessoais, que torna cada indivíduo único, mesmo sendo de uma mesma cultura somos diferentes de outros membros de nosso próprio grupo, podemos ser, por exemplo, introvertidos, extrovertidos, agressivos ou submissos.

No nível intermediário encontramos a cultura, baseada nas experiências comuns que compartilhamos com nosso grupo específico, valores, atitudes e comportamentos nos dão algo em comum com este grupo de pessoas.

Criamos nossa cultura ou ambiente cultural como uma adaptação ao ambiente físico e biológico em que vivemos. Costumes, práticas e tradições são passados através de gerações, com o tempo, isso torna-se inconsciente em relação à origem deste conhecimento. As gerações subseqüentes são então condicionadas a aceitar este conjunto de condutas e valores já estabelecidos e de diversas formas as pessoas são informadas sobre o comportamento aceitável para viver nessa sociedade. (HARRIS E MORRAN apud YAMAGUTI, 2001)

Laraia (2000), em seu livro *Cultura: um conceito antropológico*, levanta o seguinte questionamento, se uma criança que nasce em um determinado país e, ainda bebê, muda-se para outro. Qual será a cultura por ela adquirida, a de seu país de origem ou a do país onde vive desde a infância? O autor afirma que será assimilada por esta criança a cultura do país onde ela passou a maior parte de sua vida. A cultura é preexistente ao indivíduo, ou seja, independe de sua natureza.

Ainda segundo Laraia (2000), assim como a cultura é preexistente ao indivíduo, a sua identidade cultural também possui a mesma forma. O indivíduo pode assumir, durante sua vida, várias identidades culturais, uma vez que suas experiências são dinâmicas e o relacionamento social pressupõe dinamismo. Compreende-se, então, que a cultura não é estática e a identidade cultural, por sua vez, também não é.

Segundo Thomas e Inkson (2006) existem características básicas aplicáveis a qualquer cultura, os quais destacamos abaixo:

Compartilhada: cultura é algo que o grupo tem em comum, é uma programação mental em comum, que possibilita a interação dos que fazem parte do grupo, negada àqueles que estão fora. Ex. os hábitos alimentares dos chineses e outras culturas asiáticas, que deixaram de lado os tabus alimentares e aproveitar tudo o que pudesse ser levado à boca. Ao lado do arroz, da soja, da carne de porco, do peixe e de legumes, costumam aparecer assim iguarias exóticas ao paladar ocidental, como barbatana de tubarão, pênis de tigre, carne de cachorro e de gato, cobra, escorpião ou gafanhoto

Algo que se aprende e é permanente: Uma cultura não surge por acaso, ela é construída sistematicamente através do tempo, a programação mental de um grupo é aprendida por seus membros, no decorrer de longos períodos, enquanto eles interagem com o ambiente em que vivem, como as crenças religiosas, formas de matrimônio, e outros são passados através de gerações, a partir de exemplos dos pais e conselhos dados aos mais jovens.

Influência poderosa no comportamento: Mesmo quando queremos não conseguimos fugir da nossa cultura, mesmo quando questionamos se nossa cultura está certa ou não, quando procuramos ser flexíveis ou fazer coisas de outras culturas, temos a tendência de revertermos para a nossa cultura, às nossas raízes culturais. Ex. Os brasileiros em sua maioria, foram criados de forma a não aceitar o aborto, por questões de valores religiosos, contudo em alguns países desenvolvidos o aborto é legalizado e justificado por questões socioeconômicas.

Sistemática e Organizada: A cultura não é aleatória, ela é um complexo sistema organizado de valores, atitudes, crenças e significados que estão relacionados entre si e ao contexto ambiental.

Invisível: O que de fato é visível na cultura, expressa em artefatos vivos como, língua, costumes, vestuário é apenas uma ponta da cultura como um todo; o que realmente é relevante é oculto, pois são aqueles profundos valores presentes em cada cultura, desta forma, compreender as culturas envolve muito mais que apenas entender os comportamentos superficiais imediatos, como curvaturas, apertos de mão, convites, cerimônias e linguagem corporal, são os elementos invisíveis da cultura, como aqueles valores encobertos, estruturas sociais e formas de pensar que são os mais importantes.

Firme ou maleável: Em alguns grupos/sociedade, há um acordo quase que integral em relação à forma correta de conduta, enquanto que em outras, pode haver maior diversidade e tolerância quanto às diferenças, culturas firmes tem como base as populações homogêneas ou o domínio de crenças religiosas específicas, ex. Japão, mas também há países com populações diversificadas, como o Brasil, que têm culturas relativamente maleáveis, e em alguns casos se tornam mais maleáveis pelo incentivo de liberdade de pensamento e ação.

Um dos grandes desafios no que se refere à cultura é o limite da tolerância no convívio entre as pessoas e entre grupos sociais específicos. O mundo se globalizou, as empresas se globalizaram e as pessoas também estão se globalizando. Entretanto, esse não é um processo mecânico, em que saber o que acontece no mundo e conhecer pessoas de outros lugares do mundo é natural. É necessário ao indivíduo dessa nova ordem cultural global o interesse em lidar com o outro e de superar as diferenças culturais inerentes à sua natureza, a fim de conquistar a semelhança.

2.2. DIVERSIDADE CULTURAL E O MULTICULTURALISMO

Hoje, muito se fala em globalização e a partir dela, percebemos a necessidade de lidar com pessoas culturalmente distintas de forma efetiva tornou-se uma exigência. A globalização vem sendo favorecida por mudanças na economia de diversos países e pelos avanços da tecnologia das comunicações. Desta forma, podemos não viajar ao redor do mundo a negócios, mas o mundo veio até nós e conseqüentemente, diariamente temos que lidar com questões internacionais e pessoas de outros países e culturas. (THOMAS E INKSON, 2006).

Contudo, verificamos que o encontro entre culturas não é novidade do mundo moderno. Desde os tempos mais remotos os homens se encontram e mantêm relacionamentos culturais diferenciados. Mas o encontro entre culturas acentuou-se vertiginosamente com o processo de globalização, este que, não é exclusivamente um fenômeno econômico, mas também ocorre nas dimensões culturais e políticas, desta forma o desafio de novas relações interculturais vem se impondo gradualmente com mais força no cenário mundial.

Com todo este processo, a diversidade cultural se apresenta mais evidente nas relações interpessoais e organizacionais, principalmente diante da complexidade atual que vem estimulando mudanças em termos de valores e relações sociais. Os indivíduos, colocados frente à diversidade cultural, são absorvidos por grandes contradições, se questionam sobre quais referenciais são

mais adequados à sua vida pessoal e profissional, já não sabem mais o que é certo e o que é errado, se o correto é ser generalista ou especialista, ser flexível e criativo ou submeter-se a tradições. Basta reportar-se ao ambiente que nos cerca para compreender que as mudanças se aceleram a nossa volta, definindo assim novas formas de enfrentarmos este cenário.

Segundo Coll (2002):

Na diversidade cultural não existe um modelo único preestabelecido, mas diferentes modelos, todos com suas respectivas luzes e sombras [...] quando falamos de diversidade cultural estamos falando sobre pessoas e comunidades humanas que, por razões e motivos muito diferentes, desenvolveram modos especiais de viver, que são criadores de sentido não apenas material e individual, mas também espiritual e coletivo. [...] Aceitar a diversidade cultural não é um ato de tolerância para com o outro distinto de mim ou da minha comunidade, mas o reconhecimento desse outro (pessoal ou comunitário) como realidade plena, contraditória, como portador de saber, de conhecimentos e práticas por meio dos quais ele é e tenta ser plenamente. (COLL,2002. p.38-41)

Segundo o Relatório Mundial da UNESCO de 2010, para alguns a diversidade cultural é intrinsecamente positiva, quando se refere a um intercâmbio da riqueza inerente a cada cultura do mundo, aos vínculos que nos unem nos processos de diálogo e de troca. Já para outros, as diferenças culturais fazem perder de vista o que cada um tem em comum como seres humanos, constituindo assim a raiz de numerosos conflitos. Na medida em que a globalização aumentou os pontos de interação e fricção entre as culturas, originando tensões, fraturas e reivindicações relativamente à identidade, particularmente a religiosa, que se convertem em fontes potenciais de conflito, este diagnóstico parece mais crível, como consequência, o desafio consiste em propor uma perspectiva coerente da diversidade cultural e, assim, clarificar que, longe de ser ameaça, a diversidade pode ser benéfica para a ação da comunidade internacional.

Cabe ressaltar que aceitar a diversidade cultural não implica apenas em aceitar a diversidade de folclores, línguas, costumes, mas aceitar também uma diversidade de culturas econômicas, políticas, sociais, científicas, educativas e espirituais, pois todas estas realidades são atividades culturais, e também expressam uma cultura específica de um grupo/nação.

Percebemos assim que a diversidade cultural é um fato intrínseco ao mundo contemporâneo. Da mesma forma, a percepção de que vivemos num mundo diverso e multicultural, composto de vários diferentes que ocupam um mesmo espaço, quando num mesmo país, mesma cidade ou mesmo bairro várias culturas se encontram e procuram coexistir, tem-se o multiculturalismo. (KNECHTEL, 2005)

Segundo Barbosa e Veloso (2007) atualmente, vivemos num mundo em que todos os grupos, todas as sociedades e todos os países são, por definição, “multiculturais”, ou seja, são compostos de uma multiplicidade de culturas em estreito convívio num mesmo espaço, as sociedades são vistas como portadoras de diferentes sistemas de diferenciação, os quais se baseiam em etnias, grupos religiosos, subculturas, estilos de vida etc. Isso leva à constituição de meios de vida e de formas de expressão profundamente diferentes em uma mesma sociedade, embora seus membros também compartilhem sistemas de significados em comum em diferentes níveis e acerca de vários temas.

Ainda segundo estes autores, a todo instante a globalização nos expõe às diferenças culturais, a diferentes estilos de vida e de pensamento, e por vez, produzimos respostas diferentes ao contato com a diferença que se revela cada vez mais presente. Sendo a diversidade cultural um fato, todas as sociedades atualmente tentam aprender a lidar com as diferenças. Pensar a diferença como fator constitutivo da sociedade, e encontrar modos de acomodar tais diferenças sem, no entanto, perder algum grau de coesão e unidade, esse é o núcleo do que podemos chamar de “pensamento multicultural”, ou mesmo de “teoria do multiculturalismo”. (BARBOSA E VELOSO, 2007)

O multiculturalismo é, portanto, um movimento tanto político quanto social-teórico, que vai muito além da mera idéia de que, hoje, as sociedades são, por excelência, culturalmente diferenciadas, e que, portanto, é necessário aprender a lidar com a multiplicidade de diferenças.

2.3. E A INTERCULTURALIDADE?

Partindo da existência do multiculturalismo, presente hoje no nosso cotidiano percebemos que a diversidade cultural é fato, existe uma grande variedade de culturas que é possível distinguir mesmo se os contornos que delimitam uma determinada cultura se revelem mais difíceis de identificar. Contudo, a consciência dessa diversidade parece até estar sendo banalizada, graças à globalização dos intercâmbios e à maior receptividade mútua das sociedades.

Percebemos que globalização procura homogeneizar grupos culturais. Ela vem como um processo multidirecional com muitas facetas, com uma circulação, cada vez mais rápida e de maior volume, de praticamente tudo, desde capitais a pessoas, passando por mercadorias, informação, idéias e crenças, por meio de eixos que se modificam constantemente. No entanto, a cultura fornece, ao indivíduo do grupo, meios de se identificar a si mesmo e ao grupo e somente assumindo esta postura, de assumir sua própria identidade cultural é que se poderá assumir um perfil multicultural.

Como vimos anteriormente, a cultura refere-se a sistemas de significados compartilhados, diferentes grupos sociais compreendem e estruturam suas vidas individuais e coletivas, e o mundo material que os rodeia. Desta forma, a cultura é o que caracteriza os grupos sociais definidos em termos de sua especificidade, estando associados a uma sociedade e a um território. De acordo com essa visão, grupos diferentes ocupariam espaços distintos e seriam portadores de “culturas” particulares e únicas.

Ainda de acordo com Barbosa e Veloso (2007) analisando o conceito de multiculturalidade que enfatiza a coexistência de vários diferentes no interior de um mesmo espaço e ao mesmo tempo, sem a necessidade de interação, sendo esta limitada ao mínimo necessário para a operação da vida cotidiana, o conceito de interculturalidade vem de encontro enfatizando o oposto, que a comunicação entre os diferentes que habitam um mesmo espaço ao mesmo tempo se dá pela necessidade do estabelecimento de uma base comunicacional comum, a partir de sua mútua compreensão a respeito do que, naquele determinado contexto, deve ser o centro da comunicação.

Nesse sentido a interculturalidade enfatiza a necessidade de se entender o outro de um ponto de vista cultural, para que o diálogo e a comunicação possam ser estabelecidos. Mais do que a própria comunicação e o entendimento, a necessidade do consenso a ser estabelecido através da ação comunicativa.

Com o avanço da globalização, o contato intercultural, expandiu-se e rotinizou-se, ao mesmo tempo em que sua complexidade passou a ser melhor percebida. Trabalhar em e com times “multiculturais” e operar em mercados culturalmente diversos são experiências que passaram a integrar o cotidiano organizacional, significando um diferencial competitivo para jovens gerentes, e sendo consideradas exigência básica para qualquer líder organizacional (PARKER, 1995 apud BARBOSA E VELOSO, 2007).

Segundo Coll (2002) a interculturalidade trata de uma perspectiva e de uma postura que aceitam e assumem o caráter intercultural de cada uma das culturas, sem pretender que elas sejam iguais, ela é o encontro de culturas que se realiza em cima de bases, fundamentos, matrizes ou lugares únicos de cada uma das culturas a partir de um horizonte comum que não pertença com exclusividade a nenhuma delas, enfim, a interculturalidade representa uma experiência libertadora para todas e cada uma das culturas que interagem, por meio da qual podemos reconhecer os limites inerentes a nossas culturas e nossos mundos nos permitindo perceber o caráter infinito e transcendente de nós mesmos, de nossas identidades e de nossos respectivos mundos.

Desta forma, entendemos que a interculturalidade incentiva o diálogo, a tolerância na diversidade, revisão das tradições, reconfiguração da identidade religiosa, a valorização da pluralidade, novas formas de cooperação e parcerias e renúncia a cultura hegemônica/dominante, a exclusão do “outro” que não se enquadra no paradigma vigente.

A convivência intercultural é um desafio ético e político de construir relações baseadas no diálogo, encontro, respeito e aprendizagem mútua entre as diferentes culturas presentes numa sociedade. É rodearmos-nos de pessoas de outras culturas tendo em conta os seus pontos de vista, propondo um encontro baseado no respeito mútuo, no reconhecimento da nossa igualdade sendo necessário que sejamos capazes de nos colocarmos no lugar das outras pessoas, respeitando a sua

dignidade, pelos direitos humanos e pelas normas e valores que protegem a convivência, a igualdade de oportunidades e o bem-estar social.

A partir disto, definimos as relações interculturais como relacionamento entre pessoas de diferentes culturas, que podem ocorrer em diferentes situações, variando desde contatos superficiais, como no caso de turista e habitantes do local visitado, como até em relações mais complexas, como a relação entre expatriados e colegas de trabalho no país estrangeiro.

A influência das questões culturais nas relações interpessoais nos vários ambientes que pertencemos como escola, trabalho, sociedade tem se mostrado tão forte, que tanto empresas como pessoas buscam cada vez mais um contato intenso e profundo com as diferentes culturas, de maneira a atingirem uma cultura corporativa com perspectiva intercultural. Conhecer e entender hábitos, costumes e tradições de um povo ajuda a constituir uma relação profunda, sólida e durável. Desta forma, conhecer essas nuances das diferentes culturas torna-se muito importante para as atividades de negociação.

Mesmo vivendo em um mundo globalizado, sabe-se que cada país possui seu tipo de cultura. Se dentro de nosso país já é possível detectar situações totalmente diferenciadas, ao ampliarmos esse conceito em níveis além fronteiras, o ambiente de cada país é indubitavelmente mais complexo, chegando a defrontar-se com valores e atitudes opostas aos padrões de comportamentos da nossa cultura.

Segundo Yamaguti (2001) alguns autores defendem que é impossível entender outras culturas, entretanto temos a consciência da existência de diferenças culturais, a percepção de que elas afetam o mundo dos negócios e o conhecimento dos traços básicos de outras culturas (assim como os da nossa própria cultura) minimizando o choque cultural, e nos permitindo interagir com sucesso com outras nacionalidades.

Thomas e Inkson (2006) ressaltam que é preciso compreender que a cultura tem muita influência no nosso comportamento, é difícil escapar de nossa cultura mesmo quando queremos, mesmo quando questionamos a racionalidade de alguns aspectos de nossa cultura, ou procuramos adotar uma flexibilidade cultural, ao fazer coisas alinhadas a culturas diferentes, temos tendência natural de revertermos a

nossa cultura raiz, ela funciona com um piloto automático que guia nossas ações, também definidos como script ou padrão de conduta.

Regras e scripts nos ajudam, indicando o que fazer. Eles prescrevem padrões de comportamentos que nos parecem confortáveis, pois podemos observá-los na prática, no grupo a que pertencemos ou a que desejamos pertencer. Os problemas reais ocorrem quando as normas e os scripts de uma cultura colidem com outra, pois de forma a interagir, somos obrigados não apenas a seguir nossos scripts. Para isto, precisamos nos libertar de nossa conduta preestabelecida e desligar o que chamamos de piloto automático cultural. (THOMAS E INKSON, 2006. p.64)

Tendo em vista que a interculturalidade é uma forma de relação dialógica entre indivíduos de culturas distintas que visa superar as diferenças e integrá-las em uma unidade, uma forma de superar as barreiras culturais que separam do “outro”, entendemos que ser intercultural significa aprender a ter contato com outras culturas, com novas realidades sem preconceitos, entender a história política e social sem julgamentos, mas com olhar crítico e com respeito; é estar aberto para o entendimento e geração de alteridade.

Partindo do pressuposto que o ser humano é um ser capaz de assimilar comportamentos, adequando-se ao local onde vive, percebe-se assim que a cultura se torna resultado de influências ambientais, sociais, políticas, econômicas e psicológicas. E esta característica humana deve ser levada em consideração quando se questiona a convivência de profissionais no mesmo contexto cultural. A proposta, então, é demonstrar como o cuidado na gestão de culturas está alinhado às atribuições do profissional de secretariado executivo.

3. O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

3.1. HISTÓRICO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Segundo relatos da história, a origem do profissional de Secretariado Executivo teve início na Dinastia Macedônica, quando em suas batalhas, Alexandre Magno, levava consigo secretários para fazerem os registros das guerras, quando não estavam também na linha de fogo das mesmas, isto por volta de 356 a 323 A.C.. Eram os “escribas”, homens dotados de grande conhecimento, pois como eram ligados aos governantes, tinham acesso a literaturas as quais eram proibidas ao povo; eram os intelectuais, cultos com o dom da escrita, faziam contas, arquivavam e redigiam as ordens, enquanto que muitos de seus superiores não sabiam ler e redigir, por este fato, são considerados os precursores do profissional de Secretariado Executivo, pois sua função de redator e de conhecedor de outros idiomas definiriam o perfil dos profissionais de hoje. (PORTELA E SCHUMACHER, 2006).

Segundo Portela e Schumacher (2006), a profissão de secretariado evoluiu de acordo com cada período, na Idade Média, era restrita aos monges, nos mosteiros (como copistas e arquivistas). Nos anos de 1400 a 1700, marcado pela Revolução Comercial (Grandes Navegações) e o Mercantilismo a necessidade do secretário reaparece, mas sem ser levado muito em consideração. A partir de 1760, século XVIII, com a Revolução Industrial, o desenvolvimento empresarial, com a estruturação das indústrias, ditou ser imprescindível a necessidade de um profissional que organizasse o espaço empresarial, executando funções de assessoria administrativa, consolidando, assim, o papel do secretário (nesse período a profissão era eminentemente masculina).

A partir da ocorrência da Primeira e da Segunda Guerra Mundial (1914-1918 e 1939-1945 respectivamente), como os homens lutavam nas batalhas, as mulheres eram escaladas para servir de mão-de-obra nas indústrias, trabalhando como operárias e, como secretárias, uma vez que o serviço de registro, arquivamento e assessoria administrativa às autoridades militares se tornou uma responsabilidade

feminina. O fim da Segunda Grande Guerra Mundial culminou com os movimentos feministas e a luta das mulheres pela igualdade de direitos nas décadas de 1950 e 1960, o que permitiu às mulheres maiores oportunidades de ingresso no mercado de trabalho, fazendo com que elas assumissem de vez seus papéis profissionais e afastando os homens da profissão de secretariado.

Como podemos observar a profissão de secretário evoluiu desde as civilizações antigas, mas, foi durante o período entre guerras que ressurgiu como uma profissão alternativa para as mulheres. E assim se foi traçando o perfil que conhecemos hoje da profissão de Secretariado.

Somente com o advento das teorias administrativas, a profissão de secretário ganhou importância e passou a compor, definitivamente, seu espaço junto à dinâmica das equipes gerenciais das empresas.

No Brasil, na década de 50 no início do processo de industrialização do país, as secretárias realizavam apenas tarefas rotineiras vinculadas às técnicas secretariais. Já na década de 1970, algumas conquistas trabalhistas começaram a ser alcançadas em todo o Brasil e a primeira associação surgiu. O secretário passa a ser visto, a partir de então, como um profissional de extrema relevância para o trabalho da gerência nas organizações, participando ativamente de projetos estratégicos e programas de desenvolvimento na empresa. Segundo Portela e Schumacher (2006) a partir da difusão das associações pelo Brasil a classe buscou imprimir uma nova imagem e uma nova visão profissional.

Nos anos 80, na chamada “Era da Qualidade”, com a qualidade e a expansão da informática, veio a administração participativa possibilitando uma maior interação entre os profissionais de secretariado e os executivos/gerentes, como consequência o profissional de secretariado executivo passou a assumir um papel de maior autonomia e participação nas decisões gerenciais e diretivas da organização. Já nos anos 90 a profissão de secretariado, passou por drástica mudança no que se refere ao perfil profissional procurado pelo mercado, já considerado como figura indispensável no contexto empresarial, deixou para trás a imagem essencial de elegância, boa aparência, digitador, “cartão de visitas” para desenvolver suas habilidades profissionais, a fim de atuar como gestor ou co-gestor,

empreendedor e consultor polivalente, atualizado. (PORTELA E SCHUMACHER, 2006).

3.2. GLOBALIZAÇÃO E O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO

Como já vimos, a globalização vem gerando mudanças bastante significativas nas organizações, e também na profissão do Secretariado Executivo, que precisa ser receptivo às mudanças quando ocorrem em sua empresa, proporcionando modificações em seus próprios processos de trabalho, a fim de corresponder a este novo perfil que as organizações esperam encontrar neste profissional.

De acordo com D'Elia e Shinyashiki em seu artigo – Ser Secretária Cres “Ser” ou Ser útil (2002) – “falar do perfil desse profissional é tirar uma fotografia do movimento cotidiano da empresa, onde tudo e todos se conectam sem fronteiras, com velocidade e muito intercâmbio, pessoal e profissional”. A globalização trouxe consigo a formação de um mercado mundial, onde as diversas nações, povos e indivíduos encontram-se conectados em um processo de interdependência surpreendente, fazendo desses países uma aldeia global.

Em meio a essas transformações o mundo tornou-se menor, ou pelo menos, mais próximo, ou ainda, Gomes (2007) em seu trabalho, “Parceria entre o executivo e o profissional de secretariado. Mito ou realidade?”, corrobora com a consultora Stefi Maerker¹ quando afirmam que o mundo ficou mais rápido, mais interconectado

¹ Diretora da SEC Talentos Humanos, reúne mais de 20 anos de experiência na Assessoria de Executivos do primeiro escalão organizacional de empresas multinacionais. Empresária, consultora, gestora de pessoas, conferencista e palestrante em eventos mundiais como “30º Congresso Mundial de Treinamento e Desenvolvimento”, “Cuarta Conferencia Internacional Para Secretarias Ejecutivas Y Asistentes de Dirección en Argentina” (Buenos Aires) e “Congreso Internacional de Asistentes Gerenciales”, (Lima, Peru) e Expo Management. Autora dos livros “Secretária–Uma Parceira de Sucesso”, 1999 e “Mulheres de Sucesso–Os segredos das mulheres que fizeram história”, 2000. Foi chairwoman e idealizadora dos Comitês de Secretárias e de Mulheres Executivas da Câmara Americana de São Paulo.

e mais exigente. O atual processo de globalização, nesta era da informação, acelerado pela internet, tornou os mercados extremamente acirrados, com competitividade extremas, priorizando a rapidez, a eficiência, a eficácia, a qualidade e o menor custo com uma margem de lucratividade bem menor.

Pode-se dizer que o profissional de secretariado é o navegador das informações, freqüentemente, interpretando e traduzindo a multidiversidade de culturas e linguagens, sendo o elo entre a tecnologia e a realidade. Para o desenvolvimento dessas habilidades utiliza-se de uma educação contínua, percebendo cada desafio como uma oportunidade para demonstrar suas aptidões face a uma economia global. Independente de fusões e reengenharias, o profissional de secretariado continua ampliando seus conhecimentos do mercado de trabalho em nível global, continuando a contribuir para a realização dos objetivos de sua empresa.

3.3. O QUE É DE FATO SER SECRETÁRIO?

Ser Secretário Executivo não é apenas uma questão de opção, mas um verdadeiro desafio, somente os profissionais preparados e capacitados podem exercer a profissão com eficiência e eficácia, no mundo corporativo e globalizado que vivenciamos hoje.

A profissão de Secretário Executivo é regulamentada pela Lei 7377 de 30/08/85 e 9.261 de 11/01/96, possuindo também o seu próprio Código de Ética que podem ser acessadas no site www.fenassec.com.br.

Em atendimento às freqüentes mudanças e tendências que vêm ocorrendo no mundo dos negócios, como a Globalização, Mercosul e outras, o mercado profissional exige cada vez mais um novo perfil do Secretário Executivo, que conquista um espaço de grande relevância não somente na execução de suas atividades específicas, mas atuando também no contexto direcional e gerencial das mais diversas organizações nacionais ou internacionais.

Segundo Carvalho e Grisson (1998): Ser secretário exige competências técnicas e sociais, tais como:

Conhecimentos de administração, planejamento, psicologia, comunicação, liderança, marketing, finanças, informática, idiomas; além de competências técnicas, como: capacidade de auto motivar-se; de liderar; de relacionar-se; motivar as pessoas; resolver conflitos; de autoconhecimento; de assumir responsabilidade; de aprender continuamente; de ler os ruídos verbais e não verbais; aptidão para o multiculturalismo; para relacionamentos; empatia; cooperativismo; pontualidade e outros. (CARVALHO E GRISSON, 1998. p.17).

A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO-2002) faz uma descrição sumária do cargo do profissional de secretariado. Segundo esta, estes profissionais, assessoram os executivos no desempenho de suas funções, gerenciando informações, auxiliando na execução de suas tarefas administrativas e em reuniões, marcando e cancelando compromissos. Coordenam e controlam equipes (pessoas que prestam serviços à secretária) e atividades; controlam documentos e correspondências. Atendem clientes externos e internos; organizam eventos e viagens e prestam serviços em idiomas estrangeiros. Podem cuidar da agenda pessoal dos executivos.

Podemos observar esses aspectos nas atribuições diárias relatadas no Manual da Secretária elaborado por Medeiros e Hernandez (1999), tais como:

- Realizar serviços gerais de escritório;
- Classificar e dar solução aos mais variados assuntos;
- Redigir cartas, memorandos, bilhetes, documentos de toda espécie;
- Dar solução a assuntos pendentes;
- Atender ao executivo;
- Receber, classificar e distribuir correspondências;
- Preparar e secretariar reuniões;
- Preparar e providenciar roteiros de viagens, passagens e reservas de hotéis.

Segundo Alonso (2004):

O profissional de Secretariado Executivo/Assessor Executivo pode trabalhar como Gestor, Empreendedor, Consultor, entre muitas outras funções, pois ele gerencia projetos, trabalha em busca do cumprimento das metas, participa do planejamento estratégico e, ainda, facilita a atuação dos dirigentes das organizações, auxiliando-os na busca de soluções para problemas complexos. Com uma ação participativa, atua de modo a aprimorar o processo de gestão de desenvolvimento nas instituições, é responsável por grande parte das intermediações entre elas e desenvolve um trabalho de parceria tanto com a direção da empresa e demais funcionários, clientes internos, como com os clientes externos. Por isso, tem que conhecer bem a filosofia da organização onde trabalha, ter profissionalismo, ter uma visão empreendedora, inovadora, genérica e competitiva (ALONSO, 2004, p. 19).

Sabino e Rocha (2004) definem o “o perfil para o terceiro milênio”, traçando um novo perfil para o Secretariado sendo ele:

- Assessor, através da atuação adjunta aos órgãos deliberativos.
- Gestor, através da aplicação de técnicas secretarias que auxiliam no desenvolvimento e implementação de trabalhos (Organização, planejamento, controle e avaliação).
- Empreendedor, através da promoção e implantação de soluções que otimizem o trabalho, tanto no aspecto individual, quanto no coletivo.
- Consultor, através da análise e entendimento da cultura organizacional, identificando pontos críticos e propondo estratégias de melhorias.

Para tanto o Secretário deve ser: “conhecedor de técnicas secretarias com excelência, comprometido com a empresa, polivalente, negociador, programador de soluções, pró-ativo e participativo.” (SABINO E ROCHA, 2004, p. 94-95).

O profissional de Secretariado é o elo entre a alta administração e o pessoal de linha, atua como um mediador, sendo assim, pode-se observar que uma das principais atribuições desse profissional é o seu poder de comunicar-se, corroboram com esta afirmação Portela e Schumacher (2006) quando afirmam que o secretário executivo atua como intermediador na comunicação entre a alta direção da organização e os demais colaboradores. Esta habilidade permite ao profissional de secretariado executivo maior interação entre os colaboradores, possibilitando maior fluxo de informações e apoio à gestão. É neste contexto que percebemos como a gestão de culturas está alinhada às atribuições do profissional de secretariado

executivo, posto que, este é profissional que lida com toda a equipe de trabalho, executivos e clientes, tendo assim, que se relacionar e atuar com a diversidade da cultura organizacional.

Atualmente as organizações buscam profissionais com perfil multiprofissional, dispostos a dar suporte em tudo que se fizer necessário - de uma tarefa simples ao suporte em trâmites específicos do ramo de atuação da organização, profissionais com pró-atividade e autonomia para discernir prioridades por conta própria, lidar com a pressão e atuar sem supervisão constante, com habilidade para lidar com muitos superiores simultaneamente, de diferentes personalidades, urgências (tudo para agora) e estilos de trabalho, além de preferirem profissionais com conhecimentos em línguas (espanhol, inglês, francês e outros), conhecimentos de comércio exterior, e para cumprir a lei, possuir curso superior na área e registro na delegacia do trabalho.

Para Astrid Rizzi, em seu artigo “A Secretária de ontem se tornou Multi Funcional e Cultural...”, a secretária de hoje pode ser definida como uma profissional multifuncional, que tem várias funções na empresa. “Ela é o braço direito do executivo, tem que administrar não só a agenda profissional como algumas questões da vida particular dele também. E, acima de tudo, deve pensar por si só, esforçando-se ao máximo para não trazer mais problemas para o chefe”. A consultora também afirma que uma habilidade importante é ser multicultural, porque, com a abertura de mercado, a secretária precisa saber se adaptar às recentes fusões e aquisições, que fez com que vários executivos estrangeiros se instalassem no Brasil.

Hoje, percebemos também que, os ambientes de trabalho se tornaram multicultural, e agora cabe ao profissional de secretariado não ser apenas o consultor, assessor multifuncional e polivalente, mas sim reafirmar sua capacidade de elo, de mediador em uma equipe de trabalho com diversidade cultural, ser o disseminador da interculturalidade, sendo assim, um ser facilitador nas relações interpessoais de uma equipe de trabalho multicultural. Este é o novo desafio que com certeza fará parte do novo perfil do Secretariado.

4. SER SECRETÁRIO E SER INTERCULTURAL

4.1. A INTERCULTURALIDADE E O SECRETÁRIO EXECUTIVO

Neste novo contexto de multiculturalidade, principalmente no ambiente de trabalho, faz-se a necessidade de gerir diferentes culturas dentro de um mesmo espaço global, deste modo, enfrenta-se a necessidade de entender os conceitos de cultura sob o ponto de vista antropológico, e também estudar profundamente a ocorrência de um novo fenômeno global: a interculturalidade.

A interculturalidade está presente no processo de negociação entre executivos de países diferentes, assim como na presença do multiculturalismo dentro do próprio ambiente de trabalho. Percebemos hoje que, a maioria das empresas necessita comprar, vender ou trabalhar com pessoas de culturas diferentes, as multinacionais têm escritórios em todo o mundo; fabricantes dependem, cada dia mais dos mercados estrangeiros e os distribuidores, os serviços e produtos já não são comercializados exclusivamente com nativo em audiências e muitas empresas e indústrias dependem do trabalho imigrante. Em resumo, poucas empresas escapam da necessidade de uma comunicação intercultural.

Como consequência, as empresas estão, cada vez mais, reconhecendo que para crescer, diversificar e manter uma vantagem competitiva, necessitam de uma gestão intercultural, de um gestor com capacidade de comunicar e de lidar eficazmente com os povos de diferentes culturas, desta forma, abre-se então um precedente para o profissional de secretariado executivo, visto que, este profissional possui como base a habilidade de dialogar com grupos distintos, qualidade e atividade assegurada legalmente, uma vez que a lei que complementa a regulamentação da profissão de secretariado no Brasil, a 9.261/96 dispõe em seu artigo 4º algumas atribuições do secretário executivo que estão mais voltadas à experiência internacional e intercultural deste profissional. Desta forma, o desenvolvimento das habilidades profissionais do secretário executivo direciona-se à busca desta nova competência, a de interculturalidade.

Percebemos que a interculturalidade corresponde a uma habilidade gerencial contemporânea da qual nenhum profissional diretamente envolvido com negócios pode prescindir, em especial o profissional de secretariado executivo que, como característica primordial, possui a assessoria direta a executivos e a autonomia de tomar decisões e estabelecer a comunicação entre a diretoria executiva de uma organização e os demais setores.

Para tanto, o Profissional de Secretariado Executivo, utiliza-se dos elementos da comunicação para exercer esta função de mediador. Vale ressaltar que este profissional está capacitado para agir como um meio de comunicação entre alta administração, funcionários e clientes, pois tem com uma de suas atribuições assegurar que a comunicação entre eles seja clara e eficaz. Deste modo, ter conhecimentos socioculturais referentes ao país estrangeiro, e de seu próprio país e região, são fundamentais, pois estas questões fazem parte dos relacionamentos entre os povos e pessoas. Devendo, portanto, conhecer os costumes culturais de cada país tendo que respeitá-los e repassá-los ao conhecimento de seus superiores.

Atualmente o e-mail é a maneira mais utilizada na comunicação entre colegas de trabalho e entre empresas, mas a habilidade de comunicação não é inerente a todas as pessoas, podendo ser um fator gerador de conflito. Portanto, saber se comunicar é uma arte que o secretário deve dominar para exercer o papel de elo e mediador entre executivos, clientes e colegas de trabalho.

Existe um fator determinante para o sucesso das relações diversamente culturais, é o respeito para com as diferenças existentes. A falta de conhecimentos, habilidades e atitudes no âmbito cultural e de sensibilidade ao aprendizado dos hábitos e comportamentos de outros povos dificulta a construção do relacionamento social entre indivíduos advindos de universos culturais diferentes. O choque cultural vivenciado por pessoas que vão ao exterior tanto com a finalidade de estudar quanto com a finalidade de trabalhar é representado por alguns sentimentos como dificuldade de estabelecer relacionamentos mais profundos, sentimento de rejeição e problemas em manifestar opiniões e expor valores pessoais. Isso ocorre por falta de treinamento adequado por parte das instituições responsáveis por promover esse tipo de intercâmbio. O mundo se tornou multicultural e as empresas, por conseguinte, também. Os processos produtivos estão segmentados, divididos em

vários países e como as organizações são constituídas, indispensável e essencialmente por pessoas, é necessário que estas pessoas, ou melhor, que estes profissionais, sejam adequadamente preparados para lidar com outros contextos culturais.

Portanto, um dos principais pontos a serem compreendidos no universo intercultural é o que possibilita o profissional a lidar com seus semelhantes, igualmente diferentes na origem e história culturais, segundo Thomas e Inkson (2006) é a interculturalidade, ou também chamada inteligência cultural. Estes autores alertam para a relevância de os profissionais estudarem e aprenderem a desenvolver a inteligência cultural, com a finalidade de tornarem mais bem-sucedidas suas relações com povos estrangeiros.

Para se atingir a inteligência cultural, precisa ser hábil e flexível para assimilar uma cultura, aprender mais sobre ela interagindo-se com pessoas daquela origem, e redefinir, gradativamente, sua forma de pensar para ser mais compreensivo com a cultura em questão e tornando sua conduta mais apropriada e hábil, quando interagindo com outros desta cultura.

O profissional de secretariado deve utilizar a inteligência cultural como instrumento de gestão, visto que, quando assim utilizada permite maior sucesso no relacionamento e na comunicação empresarial com povos de diferentes países, além de também poder ser utilizada como competência imprescindível para o estabelecimento de qualquer tipo de relacionamento social, seja para fins pessoais ou sociais.

Quanto ao ambiente de trabalho, quando se trata de organizações multinacionais, há dificuldade de os gerentes/supervisores agirem de maneira segura em relação à tomada de decisões, pois em uma empresa presente em vários países do mundo qualquer decisão deve ser pensada de maneira global, pois o reflexo é imediato e capaz de atingir todas as unidades rapidamente. Para Thomas e Inkson (2006) a cultura determina o que será aceitável ou não para as pessoas responsáveis pelo gerenciamento. Portanto não é simplesmente com o conhecimento técnico de gestão que um profissional nesta posição obterá sucesso na gestão de um negócio de grande importância para uma empresa multinacional.

O profissional que atua como gerente é responsável pela coordenação de uma equipe que tem a obrigação de produzir, de superar metas. Entretanto alcançar estes objetivos exige uma habilidade muito grande na administração de culturas, pois para que haja produtividade e sintonia no trabalho da equipe é necessário que o grupo inteiro esteja motivado. Por exemplo, os estadunidenses possuem uma capacidade ímpar de trabalho individual, razão que os fazem superestimar suas habilidades e chances de sucesso. Por outro lado, os japoneses têm motivação ao trabalharem juntos, o que faz a coletividade ser uma condição essencial para que a produtividade e as metas sejam atingidas.

Thomas e Inkson (2006) ressaltam três elementos imprescindíveis ao desenvolvimento da inteligência emocional. Segundo eles, o profissional que necessita adquirir esta competência deve antes combinar três componentes responsáveis por formar um modelo de flexibilidade e competência intercultural. Estes tipos de pessoas culturalmente inteligentes possuem:

- O conhecimento, para compreender o fenômeno do intercâmbio cultural;
- A atenção para observar e interpretar situações específicas;
- E a habilidade de adaptar a conduta e agir apropriadamente, obtendo sucesso, em situações adversas.

Para Thomas e Inkson (2006), os gerentes devem desligar o “piloto automático” cultural ao gerirem equipes em uma empresa multinacional. Um grande problema nas organizações contemporâneas é o alto domínio técnico dos gestores e o pouco ou inexistente conhecimento cultural. Isso dificulta a direção das atividades e o estímulo conjunto à equipe de trabalho na busca de resultados. Segundo Thomas e Inkson (2006), o ideal seria utilizar, a princípio, uma espécie de roteiro cultural (script) como instrumento de assistência ao comportamento individual em determinadas situações. Este script cultural serve de parâmetro a fim de aperfeiçoar os resultados esperados na convivência profissional e melhorar o desempenho do indivíduo no relacionamento interpessoal.

De acordo com Barbosa e Veloso (2007), para trabalharmos com equipes multiculturais devemos compreender os conceitos de multiculturalismo e interculturalidade. As experiências culturalmente variadas começaram a integrar o ambiente organizacional e, atualmente, são a base das relações comerciais,

políticas e econômicas entre os países. Todo o profissional, assim como o Secretário Executivo, que almeja um diferencial competitivo na carreira e que pretende liderar times organizacionais deve pensar a respeito da gestão intercultural.

A partir do exposto, verificamos que o multiculturalismo é necessário para observar a maneira como a diversidade cultural existente hoje no mundo afeta as relações entre organizações, entre organizações e clientes e entre profissionais oriundos de quaisquer lugares do mundo, contudo, a interculturalidade é o conceito primordial que tenta explicar porque conhecer o contexto cultural do outro é tão necessário para as organizações que estão buscando desenvolver esta competência.

Quando comparamos o profissional de secretariado com um executivo que precisa atuar nas relações internacionais, sejam elas locais, através da internet, meios de comunicação, ou mesmo dentro de seu próprio ambiente de trabalho multicultural, quanto nas negociações internacionais de fato que se utilizam de contatos diretos com pessoas/clientes oriundos de outros países, estando fora de seu país em viagens internacionais, verificamos que qualquer um destes profissionais deverão apresentar as seguintes características apresentadas por Sebben e Dourado Filho (2005):

Saber se comportar: Seja aqui, ou em outro estado, ou qualquer outro país, deve-se saber se comportar de forma interculturalmente educada, pois assim, em qualquer lugar que se vá, sempre será um hóspede bem recebido;

Saber receber bem: normalmente as pessoas acreditam que devam conhecer as melhores atitudes para serem bem vindas em outro país, contudo, ser solidário com os recém chegados, saber entender e compreender as diferenças culturais do convidado estrangeiro também é fundamental;

Ser permanentemente curioso e criativo: saber encontrar semelhanças, e saber que somente aceitando o outro poderá vir a ser aceito;

Ter capacidade intelectual além do comum: quase como uma habilidade intuitiva, aprender a se comunicar no idioma local e procurar fazê-lo; saber apreciar a boa comida, boa bebida, a boa música, saber relacionar-se com os símbolos, os hábitos e as regras locais, conseqüentemente enriquece seu universo com detalhes que passariam despercebidos quando agimos como um turista desavisado; e

Entender de negociação como ninguém: Refere-se aqui a negociação interpessoal, onde sem deixar de ser você, um brasileiro, um paranaense, consegue ser ao mesmo tempo um cidadão de outros territórios, outros países, porque você sabe que a adaptação é negociação e vice versa. Saber viver o paradoxo do estrangeiro: como ser um deles sem deixar de ser você mesmo e ao mesmo tempo como ser você mesmo e ao mesmo tempo tornar-se um deles?

Nesse sentido, percebemos que a interculturalidade é uma sensibilidade que pode ser adquirida por meio de aprendizado e esforço para que incorporemos inconscientemente estas novas perspectivas, pois como já vimos anteriormente, a nossa cultura de origem não é algo que nasceu conosco; é sim um conjunto de valores, crenças, símbolos, atitudes e comportamentos que fomos aprendendo pela interação com a sociedade em que convivemos. Percebemos assim, que os incômodos surgem quando estamos diante de novas realidades, e por isto é importante entender a complexidade da nossa própria cultura e da cultura de que estamos defrontes. Saber criticar os próprios graus de etnocentrismo, preconceitos e estereotipificação, além de estar aberto para agregar novos valores, gera alteridade e tolerância. A interculturalidade possibilita entendimentos mútuos, motivação, empatia, além de restabelecer confiança e liderança - ferramentas vantajosas para qualquer profissional seja ele um executivo, ou mesmo um profissional de secretariado que almeja o sucesso na carreira internacional e dentro de seu próprio ambiente de trabalho.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mesmo que os livros sobre inteligência cultural ou interculturalidade sejam focados para o profissional que atua como gerente e ou executivo, podemos sim, relacionar estas habilidades e competências ao profissional de Secretariado, pois através de tudo que já foi exposto, percebemos que a interculturalidade é a chave do sucesso para qualquer profissional de hoje, que é multicultural, trabalha além de suas fronteiras, e em organizações internacionais.

A inteligência cultural, ou como temos usado mais freqüente, a interculturalidade, consiste de conhecimento específico sobre diferentes culturas, assim como de conhecimento sobre como elas funcionam. Obviamente, você precisa entender a sua própria, ter uma posição de “Eu estou aqui” para que saiba como fazer uma ponte com outras.

A Interculturalidade requer habilidades – interpessoal, multicultural, de negociação e de escutar. Contudo, a característica mais importante é a sua abertura a novas experiências e idéias com a capacidade de continuar aprendendo. Corrobora com esta afirmação Sebben e Dourado Filho (2005) quando afirmam que uma das características para se formar um executivo internacional é ter “vontade de aprender sempre”, por isso, faz-se necessário manter-se num processo de aprendizado contínuo e isto significa prestar atenção. É o que ajuda uma pessoa a reconhecer e entender as diferenças entre culturas.

Hoje, vemos nos noticiários que fusões e aquisições entre companhias têm sido comuns em diversos setores da economia ao redor do mundo, contudo, vemos também que as dificuldades na integração entre as empresas envolvidas neste processo ocorrem geralmente, por que elas têm normas, valores e formas diferentes de fazer as coisas. Contudo, não há necessidade de um processo como este para nos encontramos em ambiente de trabalho multicultural, caso não tenhamos ainda nos deparado com um colega “gringo” sentado na mesa ao lado, mais cedo ou mais tarde isso acontecerá. E nada melhor que estarmos preparado para encarar o desafio, pois como podemos observar, as diferenças culturais existem não apenas entre pessoas de diferentes nacionalidades, mas entre homens e mulheres, entre

gerações, entre pessoas com diferentes orientações políticas e religiosas, enfim..., aplica-se a qualquer ambiente de trabalho.

Neste momento, cada vez mais pessoas das mais diversas nacionalidades e localidades do mundo, de culturas diferentes e valores muitas vezes opostos, entram em contato num contexto profissional, e será necessário conseguir criar um vínculo de confiança e uma comunicação eficaz, para que estes profissionais trabalhem juntos. Neste tipo de situação os conhecimentos culturais, a interculturalidade, serão muito importantes, principalmente para o profissional de Secretariado, que como já discutimos, é o elo, o mediador entre o executivo e a equipe de trabalho e cabe a ele ser o facilitador nas relações interpessoais de uma equipe de trabalho multicultural.

Cabe a este profissional, o Secretário Executivo, a capacidade de migrar entre estes diferentes grupos, aprender as novas perspectivas; olhar para a diferença de forma a aceitá-la e criar novos canais de interação entre ele e o que lhe é estranho, sem esquecer que ele mesmo é diferente. Sabemos que será difícil não perder sua própria identidade diante de mudanças drásticas e exposições a culturas, religiões, estilos de vida que praticamente "instigam o senso de ser diferente".

Não podemos, inocentemente, crer que o simples convívio entre pessoas de culturas diferentes possibilite um profissional ser intercultural, mas sim, a busca em desenvolver relações de cooperação, respeito e aceitação, entre diferentes culturas e sujeitos, tendo como objetivo, propiciar a troca de experiências, e o enriquecimento mútuo, desta forma, se este profissional conseguir lidar com o diferente, estabelecendo novos canais de comunicação e conquistar a confiança, sem que a sua identidade cultural seja perdida, neste momento, desenvolveu a chamada interculturalidade, e essa é uma competência fundamental para os profissionais que almejam o sucesso num ambiente multicultural.

REFERÊNCIAS

ALONSO, Maria Ester Cambrea. **A arte de assessorar executivos**. São Paulo: Pulsar, 2004.

BARBOSA, Livia. VELOSO, Leticia. **Gerência intercultural, diferença e mediação nas empresas transnacionais**. Civitas – Revista de Ciências Sociais, janeiro-junho, ano/vol.7, número 001. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. PP.59-85. 2007. Disponível em <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/742/74270104.pdf>. Acesso em 02 de mai de 2011.

CARVALHO, Antonio Pires da Silva; GRISSON, Diller. **Manual do secretariado executivo**. 2. ed. revisada. São Paulo: D’Livros, 1998.

CBO, Classificação Brasileira de Ocupações. 2002. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbsite/pages/pesquisas/BuscaPorCodigo.jsf>. Acesso em: 02 de mai. 2011.

COLL, Augustí N. **Propostas para uma diversidade cultural intercultural na era da globalização**. São Paulo, Instituto Pólis, 2002. (Cadernos de Proposições para o Século XXI, 2).

D’ELIA, Maria Elizabete; SHINYASHIKI, Roberto. Ser secretária cres “ser” ou ser útil. 2002. Disponível em: http://www.sinsesc.com.br/Site/AT_DeSecretariadoArtigo3.php. Acesso em: 01 de mai de 2011.

FENASSEC. Federação Nacional dos Secretários e Secretárias. Lei de Regulamentação da Profissão - Lei 7377 de 30/08/85 e 9.261 de 11/01/96 – e Código de Ética da Profissão. Disponível em <http://www.fenassec.com.br/>. Acesso em 28 de mar de 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GOMES, Andréa Rabelo. **Parceria entre o executivo e o profissional de secretariado.Mito ou realidade?** 2007. 77p. Monografia (Bacharelado em Secretariado Executivo). Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado, Universidade Federal do Ceará.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Multiculturalismo e processos educacionais**. Curitiba: Ibepe, 2005.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura: Um conceito antropológico**. 14. ed. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sônia. **Manual da secretária**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

PORTELA, Keyla Christina Almeida; SCHUMACHER, Alexandre José. **Ferramentas do secretário executivo**. Santa Cruz do Rio Pardo: Viena, 2006.

RIZZI, Astrid. A Secretária de ontem se tornou Multi Funcional e Cultural... Disponível em <http://greatstart.com.br/artigo13.htm>. Acesso em 02 de maio de 2011.

SABINO, Rosimeri Ferraz & ROCHA, Fábio Gomes. **Secretariado: do escriba ao web writer**. Rio de Janeiro: Brasport, 2004.

SEBEN, Andrea & DOURADO FILHO, Fernando. **Os nortes da bússola: manual para conviver e negociar com culturas estrangeiras**. Porto Alegre, RS: Artes e Ofícios, 2005.

THOMAS, David C.; INKSON, Keer. **Inteligência cultural: Instrumentos para negócios globais**. Rio de Janeiro: Record, 2006.

UNESCO. Relatório Mundial da UNESCO. Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural Resumo. 2010. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001847/184755por.pdf>. Acesso em 02 de maio de 2011.

YAMAGUTI, Berenice A. Comunicação Intercultural. 2001 Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/tcc/>. Acesso em 28 de março de 2011.