

Comunicação Intercultural

Duane e Muriel Elmer

Introdução

Objetivos do curso

Todas as tribos e grupos étnicos ou tentam entender uns aos outros e viver juntos em paz e harmonia ou falham em atingir entendimento mútuo, o que muitas vezes leva a conflitos ou mesmo a guerras.

Como podemos servir uns aos outros?

Isaías 41:9-10

2 pontos principais

- 1)
- 2)

Uma das palavras mais destrutivas e dolorosas na língua inglesa é a palavra

_____.

Como entrar no tema “compreendendo a cultura”?

UMA PARÁBOLA

Uma história é contada sobre um macaco e um peixe. Ao que parece, um tufão isolou temporariamente um macaco em uma ilha. Em um lugar seguro e protegido, enquanto esperava a maré baixar, ele avistou um peixe, nadando contra a corrente. Parecia óbvio para o macaco que o peixe estava sofrendo, e que ele necessitava de auxílio.

Por ser de coração bondoso, o macaco resolveu ajudar o peixe.

Uma árvore pendia precariamente sobre o mesmo lugar onde o peixe se debatia. A um risco considerável de sua própria vida, o macaco se pendurou em um dos galhos, estendeu a mão e retirou o peixe das águas "ameaçadoras".

Correndo imediatamente de volta para a segurança de seu abrigo, ele colocou o peixe cuidadosamente em terra seca. Por alguns momentos, o peixe demonstrou entusiasmo, mas logo entrou em um tranquilo repouso. O coração do macaco se encheu de alegria e satisfação. Ele ajudou outra criatura, e fez isso com êxito.

Adaptado de Ann Templeton Brownlee

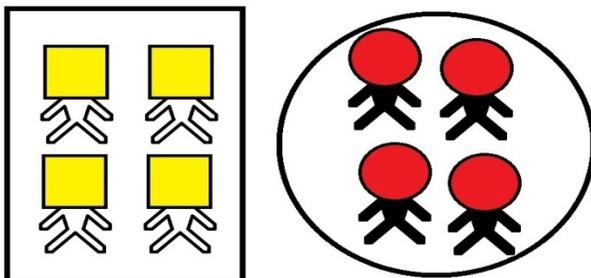
O que você pensa sobre o macaco?

O que o peixe diria ao macaco, se ele pudesse falar?

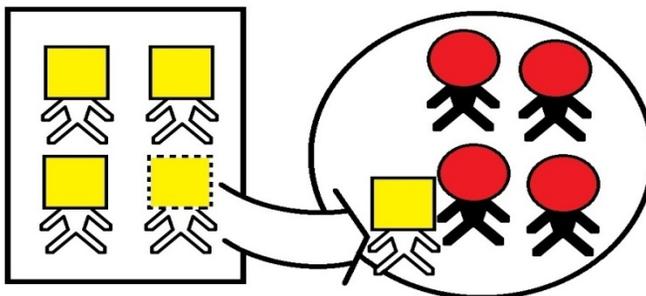
Palestra 1. Comunicação Intercultural

Como podemos visualizar isso?

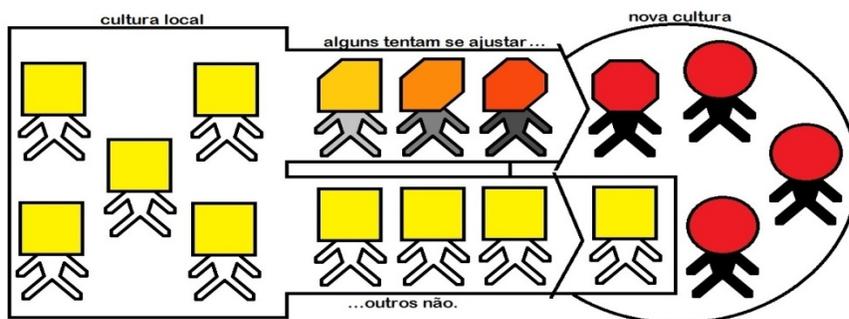
As pessoas tendem a assemelhar-se ao contexto cultural em que elas crescem.
Se seu contexto cultural é "quadrado", com o tempo, você se torna "quadrado". Se é "redondo", você se torna "redondo"



Quando abandonamos a segurança da nossa cultura e entramos em outra, não deixamos nossa bagagem cultural para trás. Nós a levamos consigo. Então nos sentimos como um "peixe fora do aquário".



Nós podemos nos ajustar a adaptar-se a essa nova cultura. Você pode fazer essa transição de forma efetiva e gradualmente se identificar mais e mais com seus colegas do país anfitrião.



Mapa da Adaptação Cultural



Que tipos de pessoas se adaptam a outra cultura com sucesso?

Pesquisa da agência canadense de desenvolvimento internacional (CIDA)

Um estudo empírico da assistência técnica canadense: Adaptação e eficiência em cargos no estrangeiro.

Por Daniel Hawes e Frank Kealey

O perfil de assistentes técnicos eficientes no estrangeiro:

1. Habilidades Interpessoais:

Flexibilidade - ser flexível ao responder a ideias, crenças ou pontos de vista de outras pessoas; ser aberto.

Respeito - Responder aos outros, de forma que eles se sintam valorizados; ser atencioso e importar-se; demonstrar reconhecimento.

Saber ouvir - escutar outras pessoas e entender de forma precisa as necessidades e os sentimentos delas.

Construção de relacionamentos - a habilidade de construir e manter relacionamentos; ser confiável, amigável e cooperativo.

Controle - estar calmo e manter o controle ao ser confrontado por conflito interpessoal ou estresse.

Sensibilidade - ser sensível à realidade social, política e cultural local.

2. Forte senso de autoidentidade:

Iniciativa - ser o primeiro a agir, dar sugestões ou propor um plano de ação.

Confiança - expressar autoconfiança em relação aos seus objetivos pessoais e julgamentos.

Franqueza - Ser franco e aberto ao lidar com outras pessoas.

3. Expectativas realísticas antes da viagem - apesar de certas preocupações sobre a vida no estrangeiro, ainda assim esperar que essa experiência seja recompensadora.

4. Habilidades Técnicas

Fonte: Kealey, Daniel. 1979&2000. Cross-Cultural Effectiveness. A Study of Canadian Technical Advisors Overseas. Canadian Foreign Service Institute.

Modelo de Comunicação

Falante

Ouvinte

Mensagem

Quadro de referência

Ação desejada

Ação resultante

Feedback

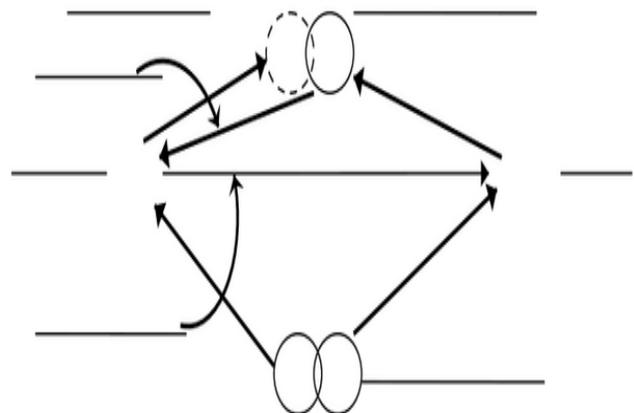
Fonte das suposições

A chave para o entendimento mútuo

A chave para interpretar situações da vida;

A chave para reagir a situações da vida;

Feedback é a chave para fazer as mudanças apropriadas e a fonte do crescimento



O Teste

A História:

Um empresário havia acabado de apagar as luzes da loja, quando um homem apareceu e exigiu dinheiro.

O dono abriu a caixa registradora. O conteúdo da caixa registradora foi recolhido e o homem se recolheu rapidamente.

Um policial foi imediatamente informado.

“Verdadeiro”, “Falso” ou “?” (questionável)?

1. Um homem apareceu depois que o dono apagou as luzes de sua loja.
2. O assaltante era um homem.
3. O homem não exigiu dinheiro.
4. o homem que abriu a caixa registradora era o dono.
5. O dono da loja recolheu o conteúdo da caixa registradora e se retirou rapidamente.
6. Alguém abriu a caixa registradora.
7. O homem que exigiu dinheiro, após recolher o conteúdo da caixa registradora, saiu correndo.
8. Embora a caixa registradora contivesse dinheiro, a história não especifica a quantia exata.
9. O assaltante exigiu dinheiro do dono.
10. A história se refere a uma séria de eventos onde somente as seguintes personagens são mencionadas: o dono da loja, o homem que exigiu dinheiro e o policial.
11. Os seguintes eventos ocorrem na história: alguém exigiu dinheiro, a caixa registradora foi aberta, seu conteúdo recolhido e um homem saiu correndo da loja.

Palestra 2. Diferenças Culturais

Cada pessoa é um adversário em potencial, até mesmo aquelas a quem amamos. O diálogo é a única coisa que nos salva dessa inimizade mútua.

O diálogo é para o amor o que o sangue é para o corpo. Quando o fluxo de sangue é interrompido, o corpo morre. Quando o diálogo é interrompido, o amor morre e ressentimento e ódio nascem.

Ruel Howe
"O milagre do diálogo"
(The Miracle of Dialogue)

VALORES CULTURAIS PRINCIPAIS

CULTURA OCIDENTAL:

Comunicação: direta; face a face; sucinta; verbal

Comunidade: Um grupo de indivíduos ou seres independentes

Estrangeiros: distância; suspeita; tratados educadamente; certo reconhecimento

Lógica: linear

Conflito: confrontação; corretivo; evita-se; passivo-agressivo

Conduta: tomar responsabilidade; ser responsável

Realidade: visível, tangível, empírica

Linguagem: uso dominante da voz ativa

SER ABERTO E HONESTO SÃO VALORES FUNDAMENTAIS

MAIORIA DAS CULTURAS MUNDIAIS:

Comunicação: indireta; parabólica; uso de intermediários; não verbal

Comunidade: submissão à vontade do grupo; lealdade ao grupo

Estrangeiros: cortesia; “sim” para as relações

Lógica: narrativa, circular; zigue-zague; espiral

Conflito: resolvido de maneira indireta

Conduta: “salvar face”; evitar vergonha; proteger a honra

Realidade: invisível; mundo espiritual; experiência

Linguagem: uso dominante do discurso passivo, voz modal e reflexiva

MANTER A HARMONIA NAS RELAÇÕES E COESÃO DO GRUPO SÃO VALORES FUNDAMENTAIS

Palestra 3. Lidando com Conflitos

Uma das maiores pedras de tropeço para entendermos outras pessoas, dentro ou fora de uma cultura em particular, é a tendência que temos de julgar o comportamento dos outros baseados em nossos próprios padrões

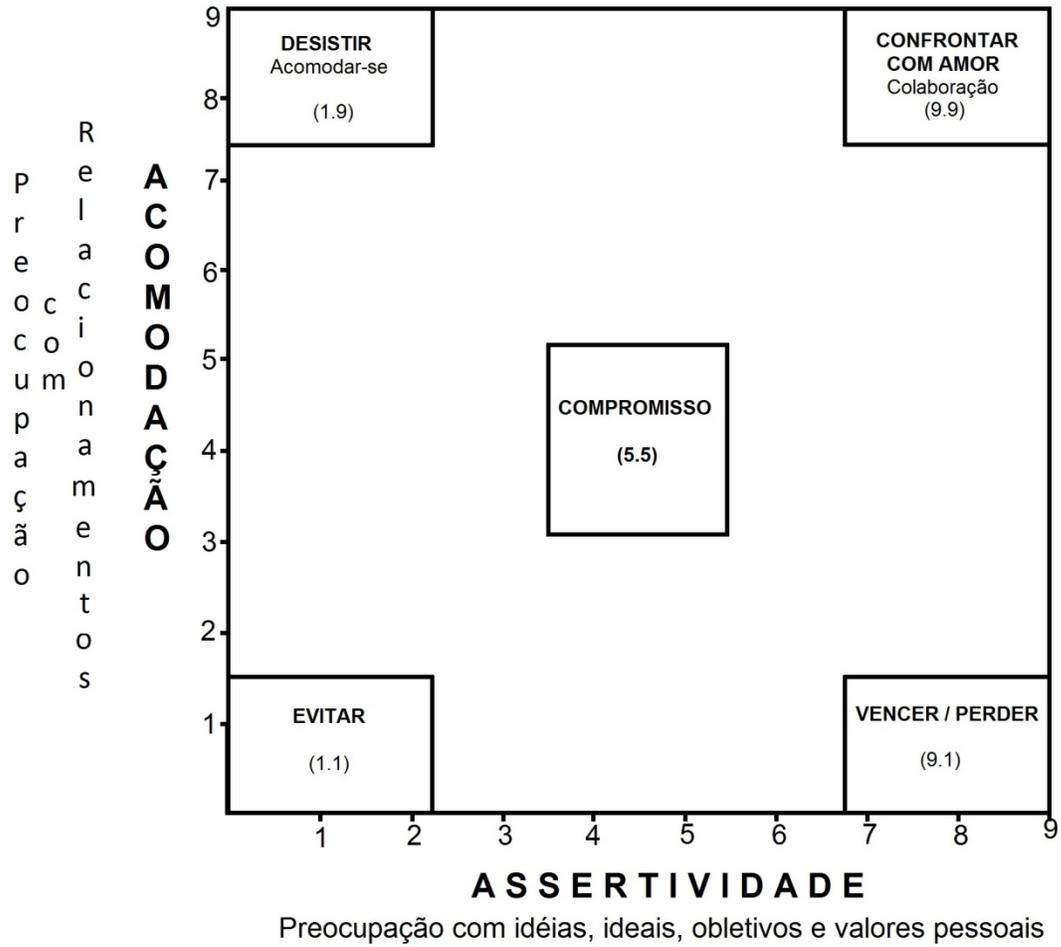
James Downs

Observações e suposições sobre conflitos

A maioria das pessoas (quase todas)...

1. Não são maliciosas
2. Não gostam de conflitos
3. Não estão devidamente equipados para lidar com conflitos de forma produtiva
4. Têm uma história de sofrimentos causados por conflitos em casa, na escola, na vizinhança
5. Criam conflitos, mas geralmente, sem intenção. Elas não querem machucar a outra pessoa
6. Descobrem que conflitos tendem a surgir mais de diferenças culturais e pessoais, do que de violações absolutas de valores morais ou teológicos.
7. Consideram conflitos desgastantes, tanto emocional quanto fisicamente.
8. Desejam paz e harmonia nas relações.
9. Querem compreender e ser compreendidos.
10. Desejam encontrar uma boa maneira de restaurar unidade e solidariedade.
11. Frequentemente, conflitos surgem de ira não resolvida.
12. Algumas pessoas têm uma grande necessidade de estar certas em tudo (ou quase tudo) e de provar que os outros estão errados. Uma atitude que frequentemente gera conflitos.

Estilos de Gerenciamento de Conflitos



Método de lidar com conflitos	Suposições inerentes a esse método	Situações em que esse método "faz sentido"
Evitar (1.1)	Diferenças são eternas, inevitáveis, imutáveis. Diferenças são ruins.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Você não tem poder algum 2. Você está contando até dez para "esfriar" 3. Os danos causados por um confronto podem ser muito grandes 4. A questão é trivial
Vencer/Perder (9.1)	Diferenças são preto e branco. Alguém está certo (leia-se, "Eu"). Devemos acabar com as diferenças.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Temos pouco tempo 2. A idéia é de importância crucial 3. Você não quer que tirem vantagem de você
Desistir (1.9)	Diferenças separam pessoas, pois elas representam ataques pessoais. Conflitos exigem sacrifício e mansidão.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estamos errados 2. Estamos "acumulando créditos" para o futuro 3. Temos pouco poder ou queremos harmonia 4. Queremos que o outro aprenda com erros
Confrontação com amor (9.9)	Diferenças são algo normal e oferecem uma boa ocasião para resolver problemas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. As preocupações de ambos são importantes 2. Compromisso com o objetivo e/ou com o próximo 3. Quando é importante aprender a ser humano
Compromisso (5.5)	Diferenças devem ser vistas à luz do bem comum. Elas devem ser explicadas e depois, equilibradas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Os objetivos são moderadamente importantes 2. Ambos os lados têm poder igual 3. Uma resolução definitiva seria difícil 4. O tempo é curto

Postura indireta de resolução de conflitos

Perdão

Princípios de Comunicação para Lidar com Conflitos

Contexto: Josué 22:1-21

Princípio 1: eles declararam sua aliança com Deus (22:22a)

Efeito: Ambos grupos têm um ponto em comum; São irmãos e não adversários.

Princípio 2: Eles estavam prontos pra estar errados (22:22b)

Efeito: Emoções são postas sob controle

Princípio 3: Eles mandam mensagens "eu" ao invés de mensagens "você"(22:22-29)

Efeito: Uma comunicação aberta ao invés de defensiva

Princípio 4: Eles explicam sua lógica (22:22-29)

Efeito: Motivos e intenções são clarificados

Princípio 5: Eles falam diretamente sobre a questão e não acusam ou racionalizam

Efeito: Compreensão substitui suposições e julgamentos prematuros

Princípio 6: Eles buscavam compreensão antes de concordância (22:26-29)

Efeito: Uma resolução a longo prazo se torna possível

Princípio 7: Eles utilizaram uma estratégia vencer/vencer e não vencer/perder

Efeito: Reconciliação e paz passam a ser um resultado realístico

Princípio 8: Unidade era o objetivo primário (22:33-34)

Efeito: A glória de Deus é revelada tanto hoje, quanto nas gerações seguintes

Algumas observações sobre o princípio 4:

Em primeiro lugar, pense o melhor da outra pessoa, antes de presumir o pior; Suposições podem facilmente se tornar fatos em nossa mente

Presuma que existe uma explicação racional para aquilo que você não pode entender

Espere pacientemente e sem julgar até que a outra pessoa apresente sua perspectiva

Use mensagens "eu" ao lidar com uma situação de conflito

“Eu não compreendo”; “Eu preciso da sua ajuda”; “Eu estou confuso”; “Eu estou me sentindo ansioso (ou frustrado, ou traído e etc.)”

Palestra 4. A Peregrinação à Servidão

Abertura

Definição: a habilidade de receber pessoas em seu meio e fazer com que elas se sintam seguras

Conceitos bíblicos: hospitalidade e shalom

Habilidade principal: Suspender o julgamento

Aceitação

Definição: a habilidade de comunicar valor, apreço, importância e estima à outra pessoa.

Conceitos bíblicos: Aceitação, respeitar e honrar um ao outro.

Habilidade principal: enxergar as outras pessoas como portadores da imagem de Deus

Confiança

Definição: é a habilidade de gerar segurança no relacionamento, de forma que ambas as partes acreditam que o outro não o prejudicará intencionalmente, mas sim, agirá de acordo com o seu bem estar.

Conceitos bíblicos: Comunidade, irmandade, perdão e reconciliação.

Habilidades principais: iniciar e manter a solidariedade interpessoal

Aprendizado

Definição: A habilidade de adquirir informação relevante sobre e da outra pessoa

Conceitos Bíblicos: Graça comum e o sacerdócio universal de todos os crentes

Habilidades principais: saber ouvir, explorar e responder.

Compreensão

Definição: A capacidade de enxergar padrões comportamentais, e os valores por trás disso, que revelam de forma íntegra o caráter de uma pessoa ou povo.

Conceitos Bíblicos: Criação e a Imago Dei

Habilidades principais: Paciência e discernimento para ver a imagem completa (a "tapeçaria").

Servir

Definição: A habilidade de relacionar-se com pessoas de tal maneira, que sua dignidade como ser humano é corroborada, e elas são mais encorajadas a viver vidas que glorifiquem a Deus.