



RECURSIMO



RECURSIMO

Intercultural Awareness

www.rekursimo.com

culturespro.blogspot.com



Treinamento intercultural

Contexto internacional

Desempenho inferior, retornos, perdas financeiras e dificuldades humanas não são insuperáveis com uma abordagem adequada. As empresas estão procurando líderes mundiais para transcender as barreiras mentais, organizacionais, culturais e maximizar o valor gerado: RECURSIMO atende a essas necessidades através da capacitação dos seus líderes e seus funcionários. O objetivo é ajudar a todos aqueles que são confrontados com culturas diferentes, para trabalhar melhor no contexto multicultural.

O gerenciamento e a comunicação interculturais se trabalham com a noção de inteligência cultural, inseparável da inteligência econômica.

Desenvolver a inteligência intercultural envolve uma pedagogia capaz de ampliar para cada a empatia, a abertura, a flexibilidade, a iniciativa social, a estabilidade emocional mas também, um conhecimento das raízes culturais de países.

Treinamento intercultural

TREINAMENTO INTER-EMPRESA

- ✚ Através de inscrições planejadas
- ✚ Local e material escolhidos pela Recursimo

TREINAMENTO INTRA-EMPRESA

- ✚ Difundindo os cursos de treinamento já preparados para grupos da mesma empresa, até 12 participantes.
- ✚ Adaptando os cursos existentes a necessidades específicas das empresas.
- ✚ Criando novos cursos de acordo com as necessidades das empresas
- ✚ Local e material fornecidos pelo cliente



Treinamento intercultural

A nossa abordagem intercultural

Para Recursimo, a cultura é muito mais do que a descrição das características dos códigos sociais, dos ritos, dos símbolos e dos valores de uma sociedade.

Cada cultura incarna uma personalidade que nos estudamos a partir de um método transdisciplinar e sistêmico.

Através dessa visão, a cultura volta a ser viva, dinâmica e compreensível.

A nossa abordagem pedagógica

Para aprimorar a integração dos conceitos de gestão e de comunicação interculturais, RECURSIMO RH oferece métodos vivenciais, concretos, participativos e eficientes:

- ✚ Simulações, estudos de caso, intercâmbios a onde as experiências dos participantes são discutidas e analisadas, para colocar em perspectiva os mecanismos que atuam no relacionamento profissional dentro de um contexto intercultural.
- ✚ Diferentes abordagens interculturais comprovadas e inovadoras desenvolvidas a partir das áreas de gestão, de ciências humanas e ciências sociais.
- ✚ As nossas principais referências são: métodos de análise de choques culturais e de crises de integração, psicologia integrativa, análise transacional, análise de sistemas e conceitos de psicossociologia.



RECURSIMO

Temáticas de treinamentos

Comunicação intercultural

Gestão intercultural

Gestão do tempo intercultural

Gestão do estresse intercultural

Trabalhar com brasileiros

Passaporte intercultural

Atendimento do cliente internacional



Comunicação intercultural

Este curso é um conjunto de experiências, onde a teoria e a prática se misturam tendo como meta que todos adotem as atitudes de bom entendimento com o outro, o estrangeiro, que nos parece tão diferente e que “não é como nós”.

Se a palavra intercultural inclui “inter” e “cultural” é para definir o campo onde as pessoas de diferentes culturas se encontram.

Mas eles vão se ouvir? E, além disso, vão se compreender? Quais são as regras que vão lhes permitir falar sobre o mesmo assunto apesar das diferenças e dos diferentes quadros de referência?

Se a comunicação intercultural esta em constante mutação, como qualquer outro relacionamento, ela merece nossa atenção e nosso permanente aprendizado quanto às atitudes de abertura, de despersonalização e também evitando julgamentos. Estas atitudes são mais facilmente compreendidas com a criação de uma cultura comum e o conseqüente conhecimento das particularidades pode ajudar a integra-las.

OBJECTIVOS DO TREINAMENTO

- ✚ Descobrir o impacto das diferenças culturais no processo relacional
- ✚ Lidar com os diferentes quadros de referência
- ✚ Se comunicar no contexto internacional com eficiência

O programa segue a lógica do tema: De que estamos falando? Quais são as dificuldades da comunicação intercultural? Como podem ser resolvidas?

PEDAGOGIA ALTERNA

- ✚ Teoria: os fundamentais da comunicação intercultural
- ✚ Aplicação desses conceitos em simulações interculturais: entrevistas e exercícios.
- ✚ Análise e trabalho de conscientização a partir da teoria e conselhos personalizados.

DURAÇÃO

2 dias



Comunicação intercultural

INTRODUÇÃO: a comunicação intercultural, um desafio relacional e estratégico

Modulo 1: Se- sensibilizar com as noções de cultura

Os fundamentais da cultura

- ✚ As articulações entre as culturas profissionais, empresariais, regionais e nacionais
- ✚ Os códigos culturais e os estereótipos
- ✚ As noções de etnocentrismo, aculturação, assimilação e integração

Modulo 2: Entender os diferentes códigos culturais

As dinamicas relacionais no processo de comunicação

- ✚ A relação ao risco, à complexidade e ao tempo
- ✚ Os processos de pensamento: circular/linear, simples/complexo
- ✚ Contexto cultural: implícito/explicito, resultado/relacionamento, individuo/grupo
- ✚ Uma cartografia cultural dos países

Modulo 3 : Se comunicar com eficácia com estrangeiros

Adaptar a linguagem conforme o seu interlocutor

- ✚ Esquema da comunicação de Shannon revisitado
- ✚ Impacto da comunicação verbal e não verbal
- ✚ As sete funções da linguagem
- ✚ A comunicação “da outridade”: empatia e intersubjetividade



Gestão Intercultural

Ser gestor intercultural, isso se cultiva!

Porque nada é inato quando se trata de gerenciar as diferenças...

Por exemplo, ao gerenciar de formar europeia com colaboradores japoneses, indianos ou brasileiros, a incompreensão mútua e as dificuldades de comunicação explicam 30 a 70% dos fracassos.

Por isso é importante conhecer as diferentes culturas para adaptar, conseqüentemente, seu estilo de gerência e acompanhar equipes multiculturais em direção ao bom desenvolvimento dos projetos.

OBJETIVOS DO TREINAMENTO

- ✚ Conhecer os critérios de diferenciação cultural
- ✚ Compreender o processo de integração cultural
- ✚ Desenvolver as competências de lideranças das equipes multiculturais
- ✚ Otimizar o desempenho da equipe multicultural criando sinergias

PEDAGOGIA

Teoria e estudo de casos dos participantes alternam-se para ilustrar as diferenças culturais no ambiente de trabalho e permitir o exercício de atitudes favoráveis a uma melhor compreensão.

PUBLICO

Todos os responsáveis de área e managers.

DURAÇÃO

2 dias



Gestão Intercultural

INTRODUÇÃO: o saber-fazer do líder intercultural... ... além do conceito de gestão universal

Modulo 1: Saber liderar uma equipe intercultural

1. As responsabilidades do líder

- ✚ O papel na gestão intercultural
- ✚ As qualidades certas para ajudar sua equipe a ultrapassar as diferenças
- ✚ Saber definir as modalidades de trabalho adaptadas

2. Os códigos culturais e os princípios de integração

- ✚ Coexistência das culturas da empresa, dos homens e dos países
- ✚ As dimensões culturais: a hierarquia, a masculinidade e feminidade, a relação com o coletivo, as noções do tempo e o controle
- ✚ As praticas para reconciliar as diferenças

Modulo 3: Escolher uma liderança adaptada ao perfil intercultural da sua equipe

1. Os pontos de vigilância

- ✚ Identificar os fatores de estresse coletivo
- ✚ Identificar e desenvolver as sinergias
- ✚ Identificar e lidar com os conflitos interculturais

2. Os pontos chaves

- ✚ As complementaridades dentro da equipe
- ✚ Como criar uma cultura de equipe multicultural



Gestão do tempo intercultural

O tempo é vida, é dinheiro, é prazer....mas como otimiza-lo ?

Este seminário amplia a visão de tipos de compreensão do tempo para uma gestão mais eficiente.

O tempo deve ser medido e dividido ou é melhor deixá-lo fluir e aproveitar o momento?

Os franceses e os americanos têm uma visão monocrônica do tempo (e quando as tarefas são executadas linearmente até o fim) enquanto os brasileiros têm uma abordagem do tempo policrônica (é quando as tarefas são interrompidas com outras) alguns estão focados em resultados e prazos, outros o tempo não é tão predominante mais parece um eterno presente.

Controlar de forma eficaz o tempo é um desafio para ter uma maior produtividade, habilidade singular a adquirir num contexto multicultural.

OBJETIVOS

- ✚ Compreender as várias percepções do tempo
- ✚ Lidar com as diferentes culturas do tempo
- ✚ Otimizar a gestão e a comunicação ligada ao tempo

PEDAGOGIA

- ✚ Aspectos teóricos
- ✚ Exercícios inspirados das percepções do tempo
- ✚ Autodiagnóstico da sua gestão do tempo

PUBLICO

Este seminário é direcionado principalmente para executivos, supervisores e gestores.

DURAÇÃO

2 dias



Gestão do tempo intercultural

INTRODUÇÃO: o tempo é vida, o tempo é dinheiro... o que mais?

Modulo 1: Entender as diferentes percepções do tempo

1. O tempo cultural

- ✚ A psicologia do tempo
- ✚ Tempo policrônico e monocrônico
- ✚ As dificuldades individuais e coletivas com o tempo

2. O tempo empresarial

- ✚ O tempo da globalização
- ✚ O tempo e racionalidade

Modulo 2: Usar as ferramentas de gestão do tempo intercultural

1. Os princípios da eficiência

- ✚ As crenças parasitas
- ✚ As urgências, os imprevistos, e as prioridades
- ✚ Planejar o seu dia: os 4 pontos
- ✚ Antecipar a longo e meio prazo

2. O tempo coletivo

- ✚ A chave da comunicação intercultural: saber dizer e receber o "não"
- ✚ A estrutura da negociação construtiva do tempo
- ✚ Ajudar a sua equipe com os desafios do tempo



Gestão do estresse intercultural

O estresse chegou no Brasil...

Aqui no Brasil o estresse também está presente. Muitas pessoas sofrem desse mal, e as consequências impactam diretamente sobre suas atividades profissionais: doenças, menos desempenho, conflitos de relacionamento ou menor produtividade.

O contexto intercultural aumenta ainda mais os fatores de risco.

Mas o estresse se controla! Ainda mais quando pode ser apreendido com uma abordagem adaptada ao contexto intercultural.

OBJETIVOS

- ✚ Conhecer o stress intercultural e seus riscos
- ✚ Saber como lidar com as diferenças culturais
- ✚ Mudar o stress para uma energia positiva no quotidiano

PEDAGOGIA

Aspetos teóricos, testes personalizados para se conhecer melhor, reflexões de grupo e workshop.

PUBLICO

Todos

DURAÇÃO

2 dias



Gestão do estresse intercultural

INTRODUÇÃO: transformar o estresse numa energia positiva

Modulo 1: Identificar o stress intercultural

1. As origens

- ✚ Os sinais de alerta
- ✚ Os fatores de desconforto no encontro com outras culturas
- ✚ Respostas ao estresse: as crenças próprias de cada um que ampliam as dificuldades

2. Os riscos

- ✚ O circulo vicioso
- ✚ O impacto do estresse sobre o corpo, a mente, as emoções, e os relacionamentos

Modulo 2: Se mobilizar para agir

1. Os princípios de gestão do estresse

- ✚ As repostas físicas, emocionais, mentais, comportamentais e relacionais
- ✚ O circulo virtuoso entre nacionalidades
- ✚ Dicas para um relacionamento intercultural de longo prazo

2. As mudanças construtivas

- ✚ Uma boa qualidade de vida no país de expatiação
- ✚ As atitudes positivas para deixar ao estresse
- ✚ Os comportamentos de responsabilidade para o respeito mutuo
- ✚ Elaborar um plano de ação contra o estresse



Trabalhar com brasileiros

Trabalhar juntos, mesmo quando todos se apreciam, pode representar dificuldades maiores.

Para serem coletivamente eficientes, os expatriados tem que se adaptar à cultura brasileira, relativo às relações humanas e profissionais.

Esse treinamento ajuda na compreensão das raízes da cultura brasileira no trabalho: uma população complexa, nascida de diferentes culturas fortes, que procura se desenvolver com as promessas de crescimento. Integrar a dinâmica dos comportamentos dos brasileiros no contexto profissional permite aos participantes adaptar suas atitudes para otimizar o trabalho coletivo.

OBJETIVOS

- ✚ Descobrir as dinâmicas psicoculturais dos brasileiros no trabalho
- ✚ Saber se adaptar num ambiente profissional multicultural
- ✚ Otimizar as suas relações profissionais com brasileiros

PEDAGOGIA

Aspetos teóricos

Vários exercícios para simular situações com brasileiros

PUBLICO

Todo publico que trabalha com brasileiros.

DURAÇÃO

2 dias



Trabalhar com brasileiros

INTRODUÇÃO: um processo profissional para lidar com as diferenças

Modulo 1: Descobrir as características culturais do Brasil

1. Uma grande herança

- ✚ A influência dos 3 principais povos fundadores do Brasil
- ✚ As marcas da escravidão
- ✚ As referências religiosas

2. As influências da historia no trabalho

- ✚ As desigualdades
- ✚ Uma estrutura patriarcal
- ✚ O "jeitinho" brasileiro
- ✚ As deficiências na educação e na formação

3. A diversidade de influências culturais

- ✚ A França como um dos elementos de referência cultural
- ✚ O modelo dos Estados Unidos nas praticas profissionais
- ✚ A permanência dos valores de proximidade, convivência, amizade e cordialidade

Modulo 2: Adotar praticas profissionais adaptadas às particularidades do Brasil

1. O processo de adaptação

- ✚ A postura de integração: uma escolha determinante
- ✚ Os riscos do estresse intercultural
- ✚ Os métodos de comunicação adaptados

2. Uma integração com desempenho

- ✚ O processo de gestão do tempo coletivo
- ✚ Os estilos de gestão adequados
- ✚ A gestão dos conflitos interculturais



Passaporte intercultural – Brasil

Este seminário permite a todos de aprofundar o conhecimento da outra cultura e aperfeiçoar o intercâmbio, para uma melhor compreensão das lógicas culturais.

É um convite para ultrapassar uma fronteira delicada: a psicologia de seu próprio país a partir do cenário cultural, que recolhe dados como da história, geografia e economia para entender os principais determinantes da sua bagagem.

A segunda fronteira que temos de ultrapassar é a do país em que estamos a fim de compreender a lógica de sua cultura vinda de outra trajetória e composta de valores frequentemente diferentes.

OBJETIVOS

- ✚ Descobrir a psicologia cultural do Brasil
- ✚ Tomar consciência da sua bagagem cultural
- ✚ Descobrir os eixos de compreensão mútuos entre ambas culturas
- ✚ Desenvolver atitudes interculturais construtivas

PEDAGOGIA

As abordagens de cada um na comunicação poderão ser construídas sobre a base da compreensão das possíveis complementaridades.

PUBLICO

Todos os que vivem um contexto intercultural com o Brasil.

DURAÇÃO

3 dias



Passaporte intercultural - Brasil

INTRODUÇÃO: Tão semelhantes e tão diferentes...

Modulo 1: Entender a cultura nacional desde um ponto de vista histórico, social e econômico

1. Iniciação aos conceitos da psicologia cultural

- ✚ O processo dinâmico da cultura: a noção de personalidade cultural de um país
- ✚ O cenário cultural e os processos de repetição da história
- ✚ Os “pilotos internos” que constituem a identidade nacional

Modulo 2: Explorar as dinâmicas culturais dos países

1. A dinâmica psicocultural do Brasil

- ✚ O cenário cultural: o impacto da história na identidade cultural
- ✚ Análise do cenário de vida: a dinâmica atual
- ✚ Consequências em comportamentos coletivos, relações ao trabalho, ao dinheiro, ao tempo, à autoridade, e à amizade.



2. A dinâmica psicocultural do país dos participantes

- ✚ Características da cultura: papéis fundadores da história, da geografia, da religião, dos grandes eventos e das pessoas marcantes.
- ✚ Consequências em comportamentos coletivos, relações ao trabalho, ao dinheiro, à liberdade, à autoridade, à amizade, etc.

Modulo 3: Otimizar as relações interculturais

1. As adaptações culturais, relacionais e gerenciais

- ✚ As zonas de dificuldade e de complementaridade entre a cultura brasileira e a cultura estrangeira representada
- ✚ O conceito de “outridade” e suas declinações: a interdependência cultural
- ✚ As atitudes positivas que levam à boa comunicação intercultural



Atender o cliente internacional fazendo diferença

A aprendizagem de um padrão de comportamentos não pode substituir a sensibilização ao acolhimento e atendimento do estrangeiro.

Este curso ajuda a perceber as atitudes construtivas que satisfazem as expectativas de uma clientela internacional e estimular a capacidade de escuta e de assertividade. Além dos estereótipos, os participantes aprenderão a se adaptar às várias demandas levando em conta a cultura da organização na qual trabalham.

OBJETIVOS

- ✚ Ter consciência do impacto cultural no atendimento
- ✚ Melhorar a sua compreensão da clientela estrangeira
- ✚ Saber se adaptar frente às diferentes culturas
- ✚ Antecipar as queixas dos clientes por causa das diferenças culturais

PEDAGOGIA

Pedagogia ativa com experimentações da teoria apresentada
Auto avaliação das atitudes pelos participantes

PUBLICO

Todos os que atendem um cliente estrangeiro: comerciais, diretores de lojas, vendedores, funcionários de hotéis, etc.

DURAÇÃO

2 dias



Atender o cliente internacional fazendo diferença

INTRODUÇÃO: Um treinamento intercultural, para fazer o que?

Modulo 1: COMPREENDER O CLIENTE INTERNACIONAL

1. Definir o atendimento intercultural

- ✚ Definição multicultural de “atender” e “acolher”
- ✚ “Ser” intercultural

2. Avaliar a influência da cultura sobre as relações com o cliente

- ✚ Os fundamentos da cultura
- ✚ Cultura e comportamento
- ✚ Superar os estereótipos
- ✚ A noção do tempo intercultural

Modulo 2: BEM REALIZAR UMA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COM O CLIENTE ESTRANGEIRO

1. Aprender a comunicar

- ✚ Os comportamentos de escuta ativa
- ✚ A linguagem não verbal
- ✚ Otimizar a comunicação intercultural

2. Gerenciar o cliente estrangeiro difícil: objeções, reclamações e queixas

- ✚ Atitudes de autoafirmação
- ✚ Como decifrar as atitudes por cultura
- ✚ Dicas



Formulario de Inscrição interempresas

Treinamento Intercultural

Curso escolhido	
Datas	

Pessoa física

Nome completo	
CPF	
Data de nascimento	
Nacionalidade	
E-mail	
Telefone celular	
Profissão / Cargo	
Empresa	
Há quanto tempo que você esta no Brasil?	

Pessoa jurídica

Razão social	
Nome completo	
Nome do gerente/RH	
E-mail	
Telefone	
Deseja receber o catalogo de treinamentos 2014?	

Investimento

Pessoa física	R\$ 910 (2dias) R\$1365 (3dias)
Pessoa jurídica	R\$ 1300 (2dias) 1950 (3dias)

- Desconto **de 5%** a partir do segundo participante
- Desconto **de 10%** a partir do terceiro participante
- * café da manha e certificado de capacitação intercultural incluídos.

Cancelamento

No caso de cancelamento: Ao efetuar a inscrição, o participante motiva alguns custo. Desta forma, informamos que:

1. Para cancelamentos de inscrição realizados em período inferior a 48 horas antes do inicio, o valor pago não será devolvido.

Forma de pagamento

Deposito em contra corrente

Transferência bancaria: Conta corrente Banco HSBC 399 /Agencia 0240 /Nome: RECURSIMO
CNPJ: 08 351 148/0001- 82 /N° da conta 0240 03875 5 3



RECURSIMO

Contact

RECURSIMO

RIO DE JANEIRO

Rua Riachuelo, 154/605-Rio de Janeiro- RJ- Brasil.

CNPJ: 08 351 148/0001- 82

+5521 32331058-+ 5521 88801011

f.donant@recursimo.com

PARIS

info@recursimo.com

SÃO PAULO

+ 5511 99750 6470

f.degrignart@recursimo.com

SITE

www.recursimo.com

BLOG

culturespro.blogspot.com.br