



**ETEC LAURO GOMES**

**CURSO TÉCNICO DE SECRETARIADO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
ARTIGO DE REVISÃO**

**A Interculturalidade e o Etnocentrismo na Área Secretarial**

Alexia de Carvalho (1)  
Bruna Alves do Nascimento (2)  
Gabriela Celino Barreto (3)  
Geovana Barbosa Silva (4)  
Nathalie Teodoro Francisco Paulino (5)  
Vitória Gonçalves Viana (6)

Professora Orientadora:  
Maria Aparecida Machado da Costa

Estudantes do Curso Técnico de Secretariado:

- (1) (alexiacarvalho1998@gmail.com)
- (2) (brunanascimento1308@gmail.com)
- (3) (gabbi.celino@gmail.com)
- (4) (silvageovana680@gmail.com)
- (5) (teodoronathalie128@gmail.com)
- (6) (vitoria.viana16@hotmail.com)

## SUMÁRIO

RESUMO.....	4
1. INTRODUÇÃO.....	6
2. COMPREENDENDO A GLOBALIZAÇÃO.....	7
2.1. Definição.....	7
3. A COMPETÊNCIA INTERCULTURAL.....	8
3.1. O que são culturas?.....	8
3.2. O etnocentrismo e a diversidade cultural.....	10
3.3. A interculturalidade como uma habilidade .....	11
4. O SECRETARIADO E A INTERCULTURALIDADE.....	13
4.1. O que é ser um secretário (a) intercultural?.....	13
5. ENTREVISTA COM MARCELA BRITO.....	14
6. CONCLUSÃO.....	21
7. REFERÊNCIAS	
BIBLIOGRÁFICAS.....	22
8. ANEXOS.....	24
9. APÊNDICE.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	10
----------------	----

## **RESUMO:**

No mundo contemporâneo, devido a forte influência da globalização, as organizações buscam cada vez mais estabelecer conexões com diferentes nações para expandir seus negócios em âmbito global, nações essas que, por inúmeros fatores, possuem culturas diferentes. O profissional de secretariado, por ser primordial na entidade e, muitas vezes, designado como um elo para a formação de relações internacionais, necessita estar apto para expandir seus conhecimentos acerca da diversidade cultural existente no mundo para que não ocorram situações errôneas que possam comprometer a si mesmo e a integridade da empresa, se deixando levar por uma visão etnocêntrica. O presente trabalho tem como finalidade o entendimento da palavra "Interculturalidade" e a demonstração de que o termo, no cotidiano, apresenta um novo valor, pois vem cada vez mais se tornando uma competência indispensável para os secretários (as) e todos aqueles que buscam aprimorar suas capacidades interpessoais, além da identificação das consequências que o desconhecimento intercultural pode causar, o que se resume em casos etnocêntricos, ou seja, casos onde um indivíduo crê fielmente que a sua cultura seja superior a todas as outras, e baseando-se nesta crença, acaba por confrontar os valores de um ser. Sendo assim, é nítida a necessidade de adquirir conhecimentos quanto a interculturalidade, pois é através desta prática que surge o saber de que o outro possui seus próprios princípios e os mesmos devem ter a devida importância e respeito, independentemente do local em que venham estar.

## **PALAVRAS-CHAVE**

Globalização; Cultura; Organizações; Etnocentrismo; Interculturalidade; Secretariado.

**ABSTRACT:**

In the contemporary world, due to the strong influence of globalization, organizations increasingly seek to establish connections with different nations to expand their business globally, nations that, by numerous factors, have different cultures. The secretary professional, for being paramount in the entity and often designated a link for the formation of international relations, needs to be able to expand its knowledge about the cultural diversity existing in the world so that there are no erroneous situations that can compromise itself and the integrity of the company, letting itself be carried away by an ethnocentric vision. The present work aims to understand the word "Interculturality" and to demonstrate that the term, in everyday life, presents a new value, as it is increasingly become an indispensable competence for secretaries and all those who seek to improve their interpersonal skills, in addition to identifying the consequences that intercultural ignorance can cause which is summarized in ethnocentric cases, that is cases where an individual faithfully believes that his culture is superior to all others, and based on this belief, it ends up confronting the values of a being. Therefore, there is a clear need to acquire knowledge arises that the other has its own principles and they must have due importance, and respect, regardless of where they are.

**Keywords:**

Globalization; Culture; Organizations; Ethnocentrism; Interculturality; Secretariat.

# 1. INTRODUÇÃO

Em decorrência deste novo aspecto global e destas novas alianças, surge o que chamamos de choque cultural, que é o encontro de duas ou mais culturas distintas.

Segundo Marcela Brito, 2015, "O choque cultural é importante para despertar no indivíduo a percepção do quanto existe além do meio em que ele vive. É nesse ambiente que a habilidade de tolerar o outro, que é diferente, se desenvolve", ou seja, é com esse "conflito" inicial que a competência intercultural dá o seu primeiro passo nas instituições, sendo ela a capacidade de compreender que o outro possui valores/crenças distintas dos seus e conseguir respeitá-lo por completo, afim de que episódios etnocêntricos não ocorram e tratados comerciais não se dissolvam.

O profissional de secretariado, muitas vezes, age como um "comunicador" entre os dois lados de uma transação, pois é, na maioria das vezes, o braço direito do executivo em uma empresa, em virtude desta sua grande influência, todos estes profissionais devem estar aptos a lidar com o relativismo cultural presente no mundo empresarial para que casos de má conduta sejam extintos de sua parte.

O grande problema envolvendo este assunto está no fato de que a competência Intercultural e suas complexidades não é tão discutida como deveria, mesmo ela sendo algo importante no ambiente de trabalho para evitar que o etnocentrismo prevaleça em certas relações, o assunto é deixado de lado até mesmo na formação de profissionais de secretariado.

Para a elaboração deste Artigo de Revisão, foram utilizadas duas metodologias, sendo uma delas a pesquisa exploratória, entrevistando a ex-Secretária, Marcela Brito, escritora do livro "Secretariado Intercultural" e que tem como objetivo esclarecer questões referentes ao tema que será tratado, na tentativa de resolvê-las. Quanto a pesquisa bibliográfica, através do Artigo "Interculturalidade, o novo desafio do Secretário Executivo", escrito por Jaqueline Salazar de Oliveira, tem como finalidade dar uma fundamentação teórica, com base em análises e interpretações de conteúdos que possam contribuir para o desenvolvimento do trabalho a ser elaborado.

O nosso principal objetivo com este artigo de revisão é fazer com que estas questões possuam mais visibilidade dentro do nosso ambiente escolar e também em

nossa sociedade, além de introduzi-lo para os profissionais do futuro, pois a inteligência intercultural é uma competência que pode ser aplicada em diversas carreiras.

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.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **COMPREENDENDO A GLOBALIZAÇÃO**

#### **2.1. Definição**

O termo “globalização” surgiu no final de 1980, a fim de definir o processo que tem por objetivo a junção da política, economia e a cultura mundial, destacando os avanços existentes através da evolução tecnológica e comunicativa. A globalização ou mundialização teve como um de seus pontos de partida, as navegações marítimas, pois mediante a estas, surgiu o interesse na expansão comercial em busca de novos territórios.

Com o passar dos anos e a aparição de novas tecnologias, é possível citar como exemplo de algo globalizado, a internet, pois, é por meio desta que ocorre a comunicação entre pessoas, mesmo que estejam a uma longa distância, podendo comunicarem-se em tempo real. Em tempos nem tão antigos, ou seja, há algumas décadas apenas, a comunicação era feita através de cartas, que podiam levar dias para serem entregues. A forma mais rápida de comunicação, antes da grande disseminação do telefone, que ocorreu na década de 60, eram os telegramas, que tinham um alto custo, o que obrigava o seu uso apenas em situações emergenciais.

Um mercado globalizado é completamente fundamental, para as empresas transnacionais, pois é por intermédio deste, que é viável a atuação de seus serviços em diferentes nações, já que há uma facilidade considerável em suas negociações, meios de transportes, comunicação, entre outros fatores.

Apesar de trazer inúmeros benefícios ao mercado comercial e aos seres humanos, o mundo globalizado, é de certa forma injusto, pois existem diversas sociedades carentes de informações e acessibilidade, e os avanços inovadores chegam somente para aqueles que possuem um alto poder aquisitivo, podendo atingir a classe pobre apenas quando os equipamentos e os métodos, já estão ultrapassados.

O cenário atual de diversas profissões, é globalizado, o que acarreta mudanças relevantes para cada área, podendo ser citado o profissional de secretariado, que deve estar apto para receber qualquer que seja a modificação em seu ambiente de trabalho.

Em busca de um novo perfil, é correto dizer que o mercado se tornou mais competitivo, e que se sobressai o profissional que prioriza a eficiência, a agilidade e a qualidade no serviço que oferece, acompanhando e aperfeiçoando-se em novos modelos de trabalho.

A necessidade que o profissional de secretariado tem de se comunicar com pessoas de diferentes culturas e modos, por conta de um mercado globalizado, tornou-se uma competência, pois é importante saber lidar com os conflitos que surgem em nosso âmbito profissional, para que exista a aproximação entre culturas sem que haja constrangimento em ambas as partes.

Levando-se em conta os aspectos citados, é de considerar-se que, a globalização trouxe e continua trazendo melhorias no que se diz respeito ao mundo contemporâneo, apesar de ser algo que possui mudança gradativa. Um mundo globalizado, apesar de seus aspectos negativos, é capaz de inovar em diferentes áreas, podendo beneficiar não somente a uma nação, mas a todas as envolvidas.

Na área profissional, ser “globalizado” é a virtude do saber ser alguém comunicativo e tolerante.

## A COMPETÊNCIA INTERCULTURAL

### O que são culturas?

Cultura é uma ligação entre hábitos, valores e princípios que uma determinada sociedade ou comunidade apresenta. Ela é uma das maneiras que uma pessoa pode utilizar para ajudar a refletir sobre o seu modo de ver as coisas e a si próprio, sendo um meio de buscar conhecimento sobre o mundo, que vive em constante evolução.

Por conseguinte, a cultura caracteriza o legado social de um grupo gerando modelos comportamentais humanos que abrangem crenças, religião, língua, experiências, costumes, tradições, entre outros, ou seja, é algo que é referente a todos.

A cultura pode ser também caracterizada como atitudes através do ensino social. Coube ao antropólogo inglês Edward Burnett Tylor, nos parágrafos iniciais de *Primitive Culture* (1871, *A cultura primitiva*) definir um conceito abrangente sobre o assunto:

“Cultura é o complexo no qual estão incluídos conhecimentos, crenças, artes, moral, leis, costumes e quaisquer outras aptidões e hábitos adquiridos pelo homem como membro da sociedade.” (TYLOR, 1871)

Em uma única sociedade pode haver diversas diferenças culturais, cada ser tem algo em que acredita e em que se baseia para agir de tal modo. Valores que eram de extrema importância antigamente, hoje em dia perderam sua força, e isso se dá pelo fato das necessidades humanas da nova geração serem diferentes.

É necessário estar aberto para as mudanças.

Na Sociologia, cultura deriva da descendência humana, não há uma certa e outra errada, só há distinção de uma para outra. É de extrema importância conhecer a própria, para entender a do outro.

“Um povo que não tem raízes acaba se perdendo no meio da multidão. São exatamente nossas raízes culturais, familiares, sociais, que nos distinguem dos demais e nos dão uma identidade de povo, de nação. É relevante saber se comportar em um ambiente distinto do seu convívio diário”. (PEDROSO, 1999)

Outra citação de Pedroso (1999), que destaca a relevância de buscar saber mais sobre as próprias raízes, diz que: "Quem não vive as próprias raízes não tem sentido de vida. O futuro nasce do passado, que não deve ser cultuado como mera recordação e sim ser usado para o crescimento no presente, em direção ao futuro.

Nós não precisamos ser conservadores, nem devemos estar presos ao passado. Mas precisamos ser legítimos e só as raízes nos dão legitimidade"

Compreende-se na citação que não é necessário viver no comodismo do passado, pode-se ver novas oportunidades de melhorias, mas sempre lembrando de onde viemos e para onde se vai.

### 2.3 O etnocentrismo e a diversidade cultural.

O etnocentrismo e a diversidade cultural são conceitos plenamente opostos e adversos. O etnocentrismo remete a maneira no qual um grupo de pessoas, identificado por seus comportamentos peculiares culturais, idealiza uma imagem de um mundo que beneficia somente a si mesmo. Este, pode ser um conceito heterogêneo de reconhecimento positivo ao próprio grupo, considerando os princípios e valores da sua própria cultura superior às outras, tornando-se um parâmetro para os grupos externos, resultando em preconceitos, depreciação e intolerância por aqueles que são de culturas diferentes, ocasionando também casos mais radicais, como afirma Leila Gonzalez (2018), "A questão do etnocentrismo está presente em qualquer cultura. Na medida em que você é socializado, você recebeu uma carga cultural (classificação, valores, significações, etc) muito grande, e você vai olhar o mundo através dessa perspectiva crítica [...]"

Figura 1



<https://cursoenemgratuito.com.br/etnocentrismo-sociologia-enem/>

Usualmente, casos etnocêntricos ocorrem após o denominado choque de cultura, que é o fenômeno de estranhamento que acontece pela interação de duas culturas distintas.

*“[...] o choque cultural apresenta-se com intensidades diferentes, movimentando-se em direções distintas e implica reações muito diversificadas para as pessoas envolvidas. Um choque cultural pode, por exemplo, gerar profundo mal-estar, paralisando, desorientando as pessoas. [...] Pode, também, gerar reações de agressividade ou conflito velado e, em contraste, pode até, em alguns casos, implicar sensações de reconhecido alívio de tensão”. (FRAGA,1999)*

A diversidade cultural pode ser definida como o conjunto de aspectos que diferencia certos grupos de outros dentro de um determinado território, ou seja, seus costumes, tradições, linguagem, entre outros.

Este conceito ganhou notoriedade com o avanço da globalização sobre o globo terrestre, que tornou possível o contato entre diferentes indivíduos. Em 2001, foi aprovada por 185 Estados-Membros a "*Declaração Universal da UNESCO sobre a Diversidade Cultural*", que é uma ferramenta destinada a preservação da diversidade cultural e a promoção do diálogo entre elas.

O pensamento etnocêntrico dentro de certas sociedades, em resumo, anula a existência/relevância da diversidade cultural ao tratar somente a sua cultura como única, ou seja, ela invalida a identidade de diversos indivíduos ao redor do globo que vivem em realidades diferentes da sua.

#### **2.4 A interculturalidade como uma habilidade**

Apesar da globalização marcar o início de uma nova fase dentro do mercado empresarial, que permanece vitalício até nos dias atuais, ela não foi capaz de reduzir as diferenças culturais, que é um dos motivos para a existência de conflitos entre grupos distintos, sejam eles involuntários ou não. Estes conflitos interculturais, caso não sejam resolvidos rapidamente, podem afetar negativamente os processos de negociação dentro de uma organização. É necessário ressaltar que na área dos negócios, um meio onde, habitualmente, ocorre o contato com o "desconhecido", qualquer funcionário precisa possuir uma comunicação intercultural, mas não basta apenas saber mais de um idioma, pois o idioma é somente aquilo que é verbalizado, ou seja, não representa princípios.

A interculturalidade permite ao indivíduo a possibilidade de tornar mais complexas as situações, dentre as quais as teorias da diferença têm que se articular com as concepções da interculturalidade, já que apresenta as culturas em conflito e em diálogo, ao mesmo tempo, não tentando obstruir as divergências e sim fazendo com que elas conversem e se entrelacem entre si.

A competência intercultural permite também ampliar horizontes, substituindo os "problemas" e os direcionando ao enriquecimento pessoal/profissional e a uma mudança contínua.

María Laura Méndez (2013, Comunicação Oral) ressalta que, para pensar na interculturalidade, temos que sair da lógica do um e nos situar na lógica multívoca, a qual pressupõe multiplicidade e dever, e dentro da qual não podem ser feitas totalizações.

Uma maneira de entender, respeitar e lidar com a cultura de outros países é por meio da aquisição de uma sensibilidade cultural, ou seja, desenvolver uma tomada de consciência que induza a um comportamento mais compreensivo com as pessoas pertencentes a outras culturas.

Para Srour (2005), tudo que foi inculcado nos indivíduos é reconhecido por eles como fatos naturais e normais, e quaisquer outras maneiras de ser, lhes parecem exóticas ou aberrantes. Toda coletividade tende a considerar o próprio modo de vida como o mais sensato e o mais correto, e isso leva ao etnocentrismo (ótica exclusivista de uma cultura).

Visando alterar o comportamento e adquirir habilidades sociais e interculturais, uma técnica utilizada é a aplicação de treinamentos, tais como o Treinamento em Habilidades Sociais - THS e o Treinamento Intercultural.

O THS é um conjunto de procedimentos de terapia comportamental que ensina os indivíduos a comportar-se adequadamente em situações sociais. O Treinamento Intercultural é uma demanda contemporânea de um instrumento de trabalho que serve para desenvolver uma sensibilidade cultural que é a capacidade do indivíduo observar sem analisar, é a habilidade de um conhecimento fundamental e uma valorização de outras culturas que são de importância estratégica especial para a consecução de objetivos profissionais e pessoais.

Segundo Schneider e Barsoux (1997 apud GUITEL, 2006), não só para aqueles que vão trabalhar no exterior é exigida habilidade em lidar com as diferenças culturais, mas também para todos os empregados que tenham alguma responsabilidade

internacional, desde o gestor que negocia acordos internacionais no exterior, até a recepcionista que recebe um visitante estrangeiro.

Segundo Caballo (1999), há inúmeras definições de habilidades sociais, mas não chegam a um acordo sobre quando se pode considerar um comportamento como socialmente habilidoso.

“É impossível desenvolver uma definição consistente de habilidade social, uma vez que ela depende do contexto, que é mutável. A habilidade social deve ser considerada dentro de padrões culturais, dependendo de fatores como idade, sexo, classe social e educação. O comportamento considerado apropriado em uma situação pode ser impróprio em outra. Não há um "critério" absoluto de habilidade social. Uma resposta competente é aquela que a pessoa acredita ser apropriada numa situação específica. Não existe uma maneira "correta" universal de se comportar, mas vários conceitos diferentes que podem variar de acordo com o indivíduo e situação”. (MEICHENBAUM, BUTLER E GRUDSON, 1981 apud CABALLO, 1999).

Os problemas que envolvem a interculturalidade são facilmente encontrados até mesmo entre indivíduos da mesma nacionalidade, porém de regiões diferentes. Um exemplo bem forte, é o preconceito que existe com relação aos povos que migram das regiões do Nordeste, ou Norte, do Brasil, e que sofrem com estereótipos e muita depreciação, relacionados aos seus serviços e atividades.

Em contrapartida, as empresas estabelecidas nas regiões Sul e Sudeste, enfrentam muita resistência para poder enviar um funcionário para trabalhar nas regiões brasileiras mais afastadas, em virtude das diferenças culturais, que se somam às grandes distâncias e à falta de estrutura e de recursos financeiros.

## **2.6 O SECRETARIADO E A INTERCULTURALIDADE**

### **A Interculturalidade aplicada dentro do secretariado**

Como já foi desenvolvido anteriormente, a globalização foi o grande estopim para o surgimento de relações entre indivíduos de culturas diferentes, sejam elas informais ou formais, começou-se daí então a compreensão da multiculturalidade global e, em seguida, que somente saber que existem várias culturas já não era mais suficiente, o respeito e interação eficaz também era necessário, então nasceu o conceito de interculturalidade, uma interação recíproca entre as diversidades.

Ao decorrer do curso de secretariado, seja graduação ou técnico, duas línguas são amplamente exploradas, sendo elas a língua inglesa e espanhola, entretanto ambas as línguas são ensinadas pelo fato de serem globais e, habitualmente, estarem presentes em contratos com empresas estrangeiras e não com a finalidade de ensinar o profissional a ser tolerante com os países que possuem estas línguas como principais.

Após uma aprofundada pesquisa em grades curriculares de cursos diversos de secretariado é perceptível que a interculturalidade não está inclusa na maioria delas, apenas algumas poucas universidades optaram por incluir esta habilidade em seu currículo, todavia, não existe um motivo para tal acontecer, existem apenas suposições sem fundamentos.

Porém, isto não afeta somente o curso de secretariado, existe também uma quantidade mínima de materiais que abordam sobre o assunto dentro do mundo secretarial, muitas vezes sendo necessário a procura em livros de outras áreas para se obter um conhecimento maior a respeito da interculturalidade, como a antropologia e a sociologia.

Esta falta de investimento em uma competência tão requerida atualmente pelas grandes empresas, que já se tornou fator competitivo, pelos novos contratos que a globalização trouxe pode resultar em problemas para os profissionais do agora, e do futuro, que precisam ser capazes de lidar apropriadamente com o diferente que existe dentro do Brasil e no mundo afora.

### **O que é ser um secretário intercultural?**

No decorrer de toda a história, o papel do profissional de secretariado sofreu grandes mudanças comparado ao seu perfil atual, hoje em dia estes profissionais necessitam estar aptos para desenvolver variadas funções no ambiente de trabalho para atender as necessidades da empresa e do executivo, uma dessas modificações foi no âmbito da comunicação, secretários (as) se tornaram agentes facilitadores das relações interpessoais dentro das organizações.

*“Ao citar como agente facilitadora, a profissional secretária vai revelando o seu desempenho na rede de relações interpessoais que administra. É nessa rede que imprimirá sua marca. Sua percepção do ambiente, das pessoas, dos códigos ditos e aqueles implícitos na linguagem não verbal, o equilíbrio emocional, a visão da empresa como um todo, a criatividade na relação personalizada com o cliente, tudo isto facilitará o dia-a-dia com o executivo, colegas, clientes e fornecedores” (GARCIA; D’ELIA, 2005, p. 19).*

O avanço da globalização trouxe novos aspectos para a vertente comunicativa dos secretários (as) que tiveram que se desenvolver para englobar a comunicação com indivíduos de diferentes nações, que, conseqüentemente, possuem culturas distintas das suas em seus perfis, podendo este fato ser considerado um estopim para a competência intercultural dentro do secretariado e que vem ganhando força com o passar dos anos.

Com isso, um questionamento importante apareceu: O que é ser um secretário intercultural?

No decorrer de diversas pesquisas digitais e impressas, foi possível notar que ainda não existe um conceito definido do que é ser de fato um secretário capacitado interculturalmente. Entretanto existem dois tipos de inteligência que podem ser utilizadas para o desenvolvimento da interculturalidade em seu perfil, a primeira delas é a inteligência emocional, que, em resumo, diz respeito ao controle e equilíbrio do indivíduo sobre suas emoções e sentimentos que habitualmente são alcançados quando uma pessoa passa a ter mais conhecimento sobre si mesma.

De acordo com Marcela Brito (2015) “o primeiro passo é conhecer a si mesmo. Sem saber como se lida consigo mesmo é difícil tentar prosseguir em um relacionamento com o outro, a despeito do meio”.

O segundo, é usar a inteligência cultural que é a capacidade de adaptação ao entrar em contato com diferentes culturas.

Robert Moritz, um dos presidentes da PwC (PricewaterhouseCoopers), uma das maiores prestadoras de serviços do mundo, nos Estados Unidos, afirma: “A Inteligência Cultural, para nós, é a capacidade de navegar no mundo dos negócios de hoje, altamente global e diverso. Ela é tão importante que é vista como um dos nossos principais valores aqui na PwC”.

De acordo com especialistas, estas duas inteligências estão, de certa forma, conectadas e devem ser sempre utilizadas em conjunto, pois ao conhecer o outro e compreender, sem julgamentos, que seus costumes, crenças e valores são diferentes do que se está acostumado, inicia-se também um conhecimento sobre si mesmo e vice-versa

### **3. ENTREVISTA COM MARCELA BRITO**

Marcela Brito é secretária executiva, especialista em gestão de negócios, blogueira e escritora. É consultora de carreira, instrutora de cursos nas áreas secretarial e de atendimento ao cliente e co-criadora do Portal Carreira Brasil, site de orientação profissional, tendências de mercado e comportamento corporativo. Em 2015 lançou seu primeiro livro chamando “Secretariado Intercultural” e atualmente está terminando outro que falará sobre o mesmo assunto e tem previsão de lançamento para ao segundo semestre de 2020.

#### **1) Por que a senhorita decidiu escrever sobre a interculturalidade dentro do Secretariado?**

*R: “Eu decidi escrever sobre a Interculturalidade porquê eu percebi uma habilidade que nós temos e desenvolvemos na nossa formação, de trabalhar com aspectos diferentes e diversos nos mais variados ambientes corporativos, começou pela minha própria experiência de vida, eu sou natural de Rezende, uma cidade que fica no Sul do Estado do Rio de Janeiro, eu tenho a metade da família no Pará, a família da minha mãe é paraense e eu fui morar em Belém para estudar, para fazer a faculdade, foi onde que eu me formei em Secretariado Executivo trilingue na Universidade do Estado do Pará e eu tive muita dificuldade de adaptação por questões de clima, de comida, de gastronomia, de pessoas, as pessoas são diferentes, eram diferentes para mim, então eu fui confrontada com essas mudanças que eu passei dentro do próprio Brasil, e eu ficava pensando como seria para um profissional ser expatriado, sair do seu país de origem e ir para um outro país a trabalho, com objetivo profissional e quantas coisas eram importantes naquele processo e que talvez as empresas não dessem o devido cuidado e atenção e pelo nosso perfil ser muito voltado para esse olhar ao outro, para essa empatia, para assessorar soluções, eu pensei que o Secretário pudesse construir uma formação paralela e após a sua formação acadêmica para que ele também tivesse essa função de construir esse relacionamento com o seu Executivo e com as pessoas da equipe que tivessem que passar por esse processo, ou de chegar ou de sair e para que esse impacto fosse minimizado por meio de uma assessoria de um assessoramento devido, um cuidado maior, foi isso que me inspirou a escrever sobre a Interculturalidade”*

## **2) Como o conhecimento Intercultural auxiliou na sua vida profissional e pessoal?**

*R: “Nossa a minha habilidade, o desenvolvimento da capacidade de perceber essas nuances culturais nos lugares que eu trabalhei foi determinante para que eu conseguisse conquistar a confiança dos meus gestores por onde eu passei, então eu trabalhei numa empresa pública, e aí eu tive que lidar por exemplo com questões culturais do interior do Estado do Pará, de pessoas que vinham de municípios totalmente diferentes uns dos outros, que nem pareciam que estavam no mesmo estado e conseguir identificar as necessidades daquelas pessoas para ajuda-las com os problemas que elas me apresentavam lá, em seguida eu fui para o Santander, eu trabalhei lá quase 1 ano como Secretária Executiva do superintendente regional do Norte e o banco estava saindo de uma cultura, eu era cliente universitária do banco Real, que foi comprado pelo Santander e foi muito diferente, eu era cliente então eu via que existia uma cultura mais amigável, mais aberta, outro modelo de gestão, e quando o Santander comprou virou um banco mesmo de mercado, que queria ser líder de mercado e isso assustou muito as pessoas e eu aprendi muito com o gestor na época, que olhava para essas mudanças culturais e traduzia a linguagem das mudanças de uma forma que as pessoas ficassem calmas e tranquilas, para que elas não sofressem ao longo do processo e como eu também tinha que lidar com pessoas de outros Estados do Norte, isso me ajudou porque cada um tinha uma realidade diferente, então esse conhecimento, essa habilidade me ajudou, a minha grande construção com a Interculturalidade foi quando eu fui trabalhar na Universidade Federal do Pará como Servidora, Secretária Executiva, passei no concurso e eu trabalhei com professores da Matemática, da Engenharia e eu precisava lidar com parceiros estratégicos de Universidades estrangeiras e eu sempre era deslocada para atuar, para fazer comunicação com essas pessoas, pela minha sensibilidade, pela minha capacidade de comunicação, então me ajudou muito para conseguir entender as necessidades das pessoas a partir do contexto que elas viviam no país de origem, na cultura de origem delas e não a partir do meu olhar”*

**3) Esse assunto, infelizmente, não é muito aplicado na formação de profissionais de secretariado, as vezes até chega a ser comentado algo sobre, mas não é aprofundado, qual a opinião da senhorita quanto a isto?**

*R: “No mundo em que a gente vive hoje, e falando especialmente do processo de pós pandemia, a gente precisa incluir esse tema na grade curricular, no desenho curricular dos cursos de secretariado no Brasil, independentemente de ser tecnólogo, bacharelado ou até mesmo em nível técnico. Os profissionais de secretariado eles vão trabalhar nesse contexto de globalização, em que você não precisa nem sair do Brasil pra você ter esse contato com culturas diferentes, você no Brasil já vai ter isso, porque a gente hoje por meio da tecnologia já superou e ultrapassou algumas fronteiras e barreiras pra comercializar, negociar, e se relacionar com empresas e profissionais em outros países, então é fundamental que a gente entenda porque os efeitos da globalização eles alcançam todos os lugares do mundo e o secretário executivo precisa perceber essa necessidade, e eu acredito que precisa entrar no desenho curricular. Existem algumas instituições que já incluíram, a Universidade Federal do Paraná por exemplo, eles foram muito motivados por esse meu livro, e eu sou uma amiga de algumas professoras e eles incluíram essa disciplina no desenho curricular e eu achei muito interessante, e eu fiquei muito feliz de ver que algumas instituições já estão se abrindo pra essa possibilidade”*

**4) Como um secretário (a) pode levar está habilidade para seu ambiente de trabalho e, assim, evitar casos etnocêntricos que possam colocar em risco sua integridade?**

*R: “O secretário (a) por exemplo, pode criar um modelo de cartilha, ou um guia intercultural dentro do seu ambiente de trabalho, pode propor assim como as empresas possuem um código de ética, possuem um código de conduta, poderia ter um código intercultural pra ajudar os empregados e colaboradores a lidarem com as nuances culturais das pessoas, das culturas originais de alguns colaboradores. Então quando você trabalha com empresas multinacionais que possuem clientes executivos ou profissionais que trabalham ali que são de outros países, é importante a gente conhecer, então sugeriria um guia, uma cartilha que fosse interna, e que o RH tivesse como missão popularizar e levar ao conhecimento de todos, pra que as pessoas compreendessem quais são os códigos daquela cultura e a partir desses códigos*

*culturais diferentes, uniformizar um código de conduta que respeitasse todas as individualidades por meio de um normativo comum a toda a empresa”*

**5) Já presenciou algum caso etnocêntrico no ambiente de trabalho? Se sim, como reagiu?**

*R: “Eu nunca presenciei, mas isso já aconteceu e já está relatado em alguns veículos de comunicação, como por exemplo, a revista **Você S/A**. Eu vou tentar resgatar esses exemplos para levar porque eu sempre apresento em palestras minhas, então eu vou tentar relatar aqui para vocês tá? Vou tentar mandar os prints aqui ou a referência da revista”*

**6) Qual é a verdadeira importância da Interculturalidade nos negócios?**

*R: “A grande essência e importância da interculturalidade nos negócios é que no final das contas não são empresas que se relacionam com empresas, são pessoas que se relacionam com outras pessoas e fazem negócios. A gente nunca faz negócio com quem a gente não confia e com quem a gente não respeita, e que não nos respeita. Então a interculturalidade é a capacidade que a gente tem de respeitar a cultura do outro e entender que ela pode me enriquecer e me tornar um profissional melhor, e com uma consciência mais ampla para os meus negócios e para o meu trabalho. E que a gente pode aproveitar aspectos e características culturais de ambos os lados, para construir uma parceria ou um produto/serviço juntos. Para mim a grande essência é a humanização nesse processo”*

**7) Já ocorreram mudanças em sua carreira que te proporcionaram uma outra perspectiva sobre este assunto?**

*R: “Sim, nesse momento eu tenho uma empresa com o meu marido, nós somos sócios de uma empresa de consultoria e de educação corporativa e a gente presta serviços de mentoria para profissionais assistentes executivos em outros países, então a gente já atendeu no Reino Unido e também em Ruanda, na Angola e a gente observa que esse aspecto da humanização é um aspecto muito presente na minha personalidade, eu que atuo como mentora também, e isso faz toda diferença porque eu vejo que as pessoas em um ambiente global em que existe uma corrente de xenofobia em alguns países e de preconceito quando você trata essas pessoas com equidade, com*

*respeito e valorizando quem elas são e suas forças, a gente consegue trazer essas pessoas para perto da gente, consegue conquistar um modelo de negócio que seja efetivamente global, então hoje a gente tá começando a voltar o nosso negócio, nosso trabalho para a internacionalização, inclusive eu sou treinadora de uma empresa de mentoria que é internacional e já estamos pensando em expandir esse processo para outros países e a ideia é realmente aprender sobre a outra cultura e falar fluentemente o outro idioma, então isso sem dúvida é o primeiro sinal de respeito, reconhecimento e valorização da cultura do outro”.*

**8) Em sua opinião, qual o perfil de um secretário (a) que possui a competência Intercultural?**

*R: “O perfil do profissional de secretariado que possui ou que pode desenvolver a competência intercultural, é alguém extremamente apaixonado por línguas, por idiomas e outras culturas, conhecer a cultura do outro e aprender mais sobre ela e especialmente alguém que está disposto a ajudar outras pessoas a se sentirem confortáveis em um ambiente diferente, um ambiente adverso, para mim essa é a grande característica”*

**9) A respeito do seu livro, houve alguma dificuldade ao escrevê-lo?**

*R: “O meu livro nasceu do meu trabalho de conclusão de curso, vocês que estão escrevendo, fazendo as pesquisas para o TCC pense nisso como algo estratégico para futuro. O que vocês estão escrevendo pode ser base de um texto maior, de uma produção maior pra daqui uns anos. Então meu livro foi todo baseado no meu trabalho de conclusão de curso e eu não tive dificuldade eu amei adaptar a linguagem do TCC pra linguagem do livro foi um prazer imenso escrever e eu fico muito feliz quando eu vejo que ele tá alcançando outras pessoas, e eu criei um modelo inclusive de escrita e eu estou criando na verdade agora um curso pra poder disponibilizar esse modelo, um curso online e eu acho que isso vai alcançar outras pessoas também. Então eu estou muito satisfeita e eu curti cada momento eu quero realmente tornar meu trajeto como escritora mais consistente eu estou me preparando para isso também”*

## **10) Quais dicas a senhorita disponibiliza para aqueles que desejam conhecer mais sobre a interculturalidade?**

*R: “A primeira dica que eu dou pra quem quer conhecer mais sobre a interculturalidade é buscar os profissionais no Brasil que trabalhem com isso e leituras que são muito importante pra esse começo de conversa, é do Geert Hofstede tem uma plataforma deles que fala sobre trabalhos voltados pra inteligência cultural enfim interculturalidade tem o Thomas Friedman que fala sobre a globalização e os efeitos do mundo na contemporaneidade tem outros autores eu posso listar para vocês depois. E a ideia realmente é que as pessoas consigam se apaixonar pela interculturalidade além disso pra quem quer conhecer um pouco mais do trabalho que eu faço eu vou mandar pra você o link dos webnário que a gente tem sobre interculturalidade. São os links de webnário que eu fiz em setembro do ano passado no mês do secretariado com cada uma das outras autoras do próximo livro que será lançado esse ano com esse mesmo tema”*

## **4. CONCLUSÃO / CONSIDERAÇÕES FINAIS**

“Muitas organizações no século XXI são multiculturais. Os produtos são concebidos e desenhados num país, produzidos em cerca de 10 países e vendidos em mais de 100 países. Esta realidade resulta em numerosas relações didáticas onde as culturas dos dois membros diferem. A diferença pode ser na língua, etnia, religião, política, classe social, e/ou muitos outros atributos. A inteligência cultural é necessária para que os dois membros possam desenvolver uma boa relação de trabalho” (Triandis, 2006, p. 30)

Este artigo de revisão tem como principal finalidade estudar sobre a Interculturalidade e a forma como ela é desenvolvida no ambiente secretarial.

Sua principal problemática se dá pelo fato de que este assunto possui pouca visibilidade dentro da área, o que acaba impedindo secretários (as) de desenvolverem esta habilidade dentro de seu currículo pessoal e profissional, podendo gerar assim os chamados casos etnocêntricos.

O profissional de secretariado atualmente tem como uma de suas principais funções organizacionais a da comunicação, pois, ele se comunica diariamente com colaboradores, clientes, fornecedores, entre outras pessoas que na maioria das vezes

não irão possuir a mesma cultura que o secretário (a). É dentro deste ambiente que se torna necessário e indispensável a execução da competência intercultural.

Entretanto, se engana quem acha que esta habilidade é fácil de alcançar, pois ser inteligente culturalmente não significa somente respeitar uma cultura, apesar deste fator também ser importante, pessoas culturalmente inteligentes buscam saber como o quesito cultura afeta um indivíduo e como isso influencia em suas ações cotidianas, ou seja, elas procuram compreender como os valores culturais de outra sociedade afeta os seres humanos que habitam o lugar, onde estão vivendo.

É possível perceber os problemas interculturais dentro do nosso país, que por ser muito grande, possui várias regiões com características diferentes, e que acabam gerando estereótipos e grandes conflitos. As empresas que possuem filiais espalhadas pelo Brasil enfrentam este tipo de problema, e a interculturalidade precisa ser muito bem desenvolvida pelos funcionários da mesma, buscando a interação e colaboração entre os funcionários, para os resultados planejados sejam alcançados.

Enfim, para começar a exercer a competência intercultural é necessário o treinamento de duas inteligências, a inteligência emocional, que diz respeito ao fato de que para lidar bem com o diferente é ideal também saber lidar consigo mesmo e com a inteligência cultural.

A prática e interação dessas duas inteligências geraria então um outro tipo de inteligência dentro do ser humano, que é a intercultural, e que beneficiará a todos os envolvidos em qualquer organização.

*gg“[...] capacidade de respeitar e se adaptar às interações com pessoas de culturas diferentes e usar essas distinções a favor da construção de uma relação produtiva” (Sofia Esteves, 2020).*

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 1) Livros:

Caballo. V. E. (1996). **O Treinamento em Habilidades Sociais**. In: V. E. Caballo (Org.). Manual de Técnicas de Terapia e Modificação de Comportamento (pp. 361-398). São Paulo: Santos

GONZALEZ, Lélia. **Primavera para as rosas negras**. Lélia Gonzalez em primeira pessoa... São Paulo: UCPA; Diáspora africana, 2018.

NEIVA, Edméa Garcia; D'ELIA, Maria Elizabete Silva. **As novas competências do profissional de secretariado**. São Paulo: Editora IOB, 2009.

ROCHA, Everardo. **O que é Etnocentrismo?** Ed. Brasiliense, 1984, pág.7-22.

SROUR, R.H. **Poder, cultura e ética nas organizações: O desafio das formas de gestão**. 2.ed -2.reimpr. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TRIANDIS, H. C. (2006). **Cultural intelligence in organizations**. In **Group and Organization Management**, 31, 20–26.

### 2) Normas Técnicas:

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: Informação e Documentação – Referências - Elaboração. Rio de Janeiro. 2002.

### 3) Artigos da Internet:

ALBAN, Lucas. **O que é inteligência cultural**. Disponível em: <https://inteligenciacultural.com/o-que-e-inteligencia-cultural/>. Acesso em: 08/06/2020

BARSOUX, SCHNEIDER. **Educação intercultural: preparando os estudantes para um mundo globalizado**. Disponível em: <http://www.unitau.br/enic/trabalhos/MPH0052.pdf>. Acesso em: 07/06/2020

BEM, Juliana. **Etnocentrismo e relativismo cultural.** Disponível em: <https://cursoenemgratuito.com.br/etnocentrismo-sociologia-enem/>. Acesso em: 02/06/2020

BRITO, Marcela. **Um diferencial essencial para o secretariado no mercado atual.** Disponível em: <https://secretariadocomsimone.com/um-diferencial-essencial-para-o-secretariado-no-mercado-atual/>. Acesso em: 23/05/2020

FRAGA, Valderez F. **Choque cultural como aprendizado profissional e humano. Revista de Administração Pública RAP. FGV. v. 33, n. 5 (1999).** Disponível em: [http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7623/pdf\\_40](http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7623/pdf_40). Acesso em: 07/06/2020

FRANZQUIXTNER. **Antropologia cultural.** Disponível em: <https://pastoralizando.wordpress.com/2016/12/18/antropologia-cultural/>. Acesso em: 09/06/2020

MAGALHÃES, Nina Lee. **O que é assertividade? Comportamento assertivo e habilidades sociais nos relacionamentos.** Disponível em: <http://psicanaliseepsicopedagogia.blogspot.com/2011/08/o-que-e-assertividade-comportamento.html>. Acesso em: 05/06/2020.

OLIVEIRA, Jaqueline Salazar de. **Interculturalidade, o novo desafio do secretário executivo.** Disponível em: <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/35465/JAQUELINE%20SALAZAR%20DE%20OLIVEIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 17/03/2020.

PEDROSO, Sérgio Flores. **A carga cultural compartilhada: a passagem para a interculturalidade no ensino de português e línguas estrangeiras. UNICAMP Instituto de Estudos da Linguagem Campinas 1999.** Disponível em: [http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Dissertacoes/disserta\\_181\\_200/Sergio\\_Flores\\_Pedroso.pdf](http://www.leffa.pro.br/tela4/Textos/Textos/Dissertacoes/disserta_181_200/Sergio_Flores_Pedroso.pdf). Acesso em: 21/04/2020.

SILVA, Susie Barreto da. **A importância das raízes culturais para a identidade do indivíduo.** Disponível em: <https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/artes/a-importancia-das-raizes-culturais-para-identidade-.htm>. Acesso em: 09/06/2020

WEISSMANN, Lisette. **Multiculturalidade, transculturalidade, interculturalidade.** Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cp/v26n27/04.pdf>. Acesso em: 09/06/2020

ESTEVES, Sofia. **Habilidades do futuro: você possui inteligência cultural?**  
Disponível em: <https://exame.com/carreira/habilidades-do-futuro-voce-possui-inteligencia-cultural/>. Acesso em: 09/06/2020

## 6. ANEXOS



Autorização de  
Divulgação.docx