A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS MULTICULTURAIS NO LOCAL DE TRABALHO POR EQUIPES BINACIONAIS: PROGRAMA DE FORMAÇÃO COORDENADO PELA UNIVERSIDADE DE COPENHAGUE

Sandi Michele de Oliveira (Universidade de Copenhague)
Georg Wink (Universidade de Copenhague)

Resumo

Nesse artigo, apresentamos e analisamnos o programa de graduação e pós-graduação em Estudos Portugueses e Brasileiros na Faculdade de Humanidades e no Departamento de Letras Inglesas, Alemãs e Românicas. Esse programa reabriu em 2013 apresentando um perfil de caráter interdisciplinar que se baseia no conceito de area studies. Nesse programa, Humanidades e Ciências Sociais aparecem interligadas e apresentam uma nova aproximação ao mundo lusófono, única na Europa, cujo escopo centra-se na aquisição de conhecimentos regionais e de métodos disciplinares específicos, permitindo aos alunos desenvolver capacidade de investigar aspetos do mundo empírico e de produzir análises ponderadas sobre o mesmo, integrando várias perspetivas disciplinares.

Palavras-chave

Area studies. Humanidades. Ciências Soaicais. Desenvolvimento de Competências.

O programa de graduação e pós-graduação em Estudos Portugueses e Brasileiros na Faculdade de Humanidades e no Departamento de Letras Inglesas, Alemãs e Românicas reabriu em 2013 com um novo perfil interdisciplinar baseado no conceito de *area studies*, interligando conceitos, teorias e métodos das Humanidades e das Ciências Sociais. Esta nova aproximação ao mundo lusófono, única na Europa tem como objetivo a aquisição não apenas de conhecimentos regionais, mas também de métodos disciplinares específicos. O curso propicia aos estudantes um ambiente de aprendizagem inovador que lhes permite, com recurso a métodos didáticos inovadores como o "problem-based learning", desenvolver a capacidade de investigar aspetos do mundo empírico e de produzir análises ponderadas sobre o mesmo, integrando várias perspetivas disciplinares (como, por exemplo social, econômica, política, histórica, discursiva, literária e linguística). Durante o curso os estudantes adquirem igualmente uma alta proficiência em português e inglês (todas as disciplinas do primeiro ano são ministradas em inglês, e a partir do segundo ano em português). Um enfoque especial recai sobre o desenvolvimento da competência de compreender como a língua condiciona a compreensão e interpretação da "realidade" e como identidades são criadas e afirmadas.

Após três semestres durante os quais os estudantes ganham experiência na área da análise teórica de eventos culturais e históricos, discursos, mídia, etc., são-lhe apresentadas duas disciplinas cujo teor os leva ao mundo dos negócios, umas das quais é Brasil como 'global player'. Os estudantes frequentam também uma disciplina na qual aprendem e aplicam ferramentas de problem-based learning, conhecimentos teóricos sobre a comunicação intercultural, métodos de investigação de campo, e conhecimentos sobre normas empresariais dinamarquesas e brasileiras (ou portuguesas). É esta segunda disciplina que é o foco deste relatório.

Trabalhando em equipes, com parceiros brasileiros ou portugueses, os alunos examinam, analisam e procuram soluções para resolver problemas colocados por empresas situadas num país lusófono. Neste artigo apresentamos os resultados do projeto-piloto, levado a cabo com os discentes entre fevereiro e junho de 2015 num projeto piloto envolvendo Maersk Training e M & O Partners, bem como a Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Os nossos alunos trabalharam com os seus homólogos, principalmente alunos do programa em Relações Internacionais da UERJ, programa que, com o seu perfil inovador, está entre os programas de graduação mais procurados no Rio.

Ideia central do projeto

O cerne deste módulo é a confrontação do estudante com um problema experienciado por uma empresa situada num país do mundo lusófono — em 2015, mais concretamente no Brasil, e sendo assim, as referências a seguir refletem uma colaboração com empresas e universidades neste país. Após a recepção da descrição do problema enviada pela(s) empresa(s), os nossos estudantes — se possível em conjunto com estudantes brasileiros — tinham como tarefa discutir o problema sob várias perspetivas, considerar soluções possíveis e juntar as melhores propostas num relatório oficial a ser entregue à empresa. Os problemas propostos seriam relacionados com o ambiente de trabalho inter- ou multinacional de uma empresa dinamarquesa ou escandinava localizada no Brasil.

Os nossos objetivos são a curto, médio e longo prazo. A curto prazo fornecemos aos alunos a oportunidade de conhecer e analisar problemas típicos do ambiente de trabalho internacional centrado no estrangeiro. A médio prazo estabelecemos relações com empresas que possam eventualmente conduzir à criação de lugares informais de estágio para os alunos do terceiro ano, assim como oferecemos a oportunidade de discutir com profissionais conhecimentos práticos como preparação para uma futura carreira na área. A longo prazo esperamos solidificar a relação com estas empresas para que os nossos alunos de mestrado possam fazer um estágio formal e, eventualmente, arranjar um emprego na empresa — na Dinamarca ou no estrangeiro.

Procedimentos iniciais

Durante a primavera de 2014 identificamos possíveis parceiros universitários e empresariais. Em agosto do mesmo ano reunimos no Rio com os diretores de duas empresas com as quais viríamos a celebrar Memoranda of Understanding. Estabelecemos igualmente uma equipe de trabalho com docentes das áreas de Letras e Negócios Estrangeiros da Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Durante estas reuniões falamos sobre os problemas propostos pelas empresas e, na universidade, e elaboramos um plano preliminar de ação.

Plano geral do trabalho

Cada empresa apresenta um problema com que se tenha deparado ao operar no Brasil. Comunicamos aos parceiros que o tipo de problema mais relevante se relaciona com os recursos humanos e/ou com questões culturais, uma vez que os nossos estudantes estão a tornar-se generalistas com capacidade multifuncional. Apesar de terem desenvolvido boas competências analíticas e a capacidade de sintetizar conhecimentos, os estudantes, porém, não têm conhecimentos especializados técnicos (p. ex., contabilidade, importação e exportação, finanças).

O problema deve ser adequadamente dimensionado, de modo a poder ser resolvido durante um semestre de estudo. Por outro lado, deve implicar em um certo grau de complexidade para apresentar um desafio aos estudantes.

Deverá ser apresentada alguma informação sobre a empresa, assim como, se disponíveis, quaisquer manuais ou outros documentos da empresa relevantes para a consideração e resolução do problema. Seria desejável se a empresa, dependendo do problema colocado, preparasse uma apresentação do problema (gravada por videoconferência ou visualização on-line).

Na primeira parte do semestre os nossos alunos frequentam aulas e trabalham conjuntamente (através da internet) com um grupo de estudantes brasileiros que segue um curso parecido. Juntos analisam o problema, fazem a análise do que é necessário para solucionar o problema, e consideram as informações necessárias a fornecer pela empresa — antes e durante a visita à mesma.

A preparação acadêmica para este projeto envolve três áreas: a) comunicação intercultural; b) metodologia de trabalho de campo; e c) a comunicação empresarial. A sua introdução ao campo da comunicação intercultural inclui uma análise crítica de vários conceitos de cultura e teorias da inter- e transculturalidade, com especial atenção para as problemáticas abordagens baseadas em parâmetros, ainda frequentemente aplicadas em ambientes transculturais.

O módulo sobre métodos de trabalho de campo inclui uma introdução à metodologia qualitativa. Tendo já tido disciplinas que visavam desenvolver a sua sensibilidade à importância do discurso e à co-construção sóciocultural do mundo, os estudantes adquirem agora alguma competência em técnicas de observação, na elaboração de guiões de entrevista e na construção de questionários que reflitam a sensibilidade linguística. O terceiro módulo, em comunicação empresarial, é dirigido especificamente ao tipo de relatório de consultoria de negócios, o qual é uma das tarefas que os estudantes devem completar para seu exame final.

A meio do semestre ocorre uma visita de duas semanas os estudantes planejam a sua estratégia de trabalho de campo na empresa, e desenvolvem os seus instrumentos de pesquisa (por exemplo, roteiro de entrevista / questionário), visitam a empresa para colher informação, e depois reúnem-se para discutirem e sistematizarem os seus resultados como preparação para a fase de análise.

Após o seu regresso a Copenhague, os estudantes dinamarqueses irão completar a análise dos dados e trabalharem com os alunos brasileiros de modo a apresentarem propostas à empresa em forma de relatório final.

Os resultados e considerações finais

A discussão anterior apresenta o curso como foi projetado para ser implementado, e em muitos aspetos o estudo-piloto funcionou como pretendido: houve um grande número de estudantes brasileiros interessados em participar no projeto, de forma que os grupos ficaram semelhantes em tamanho. No Rio os dois grupos trabalharam juntos na preparação e realização do seu trabalho de campo nas empresas, assim como na produção de um relatório de negócios para as empresas até o final do semestre.

Participaram cinco equipes, três voltadas para o problema apresentado pela Maersk Training e com o objetivo de determinar como construir equipes internacionais multifuncionais eficazes, e dois equipes a trabalharem numa pesquisa de satisfação do cliente para M & S Partners. Das cinco equipes, quatro apresentaram relatórios de negócios bem ponderados e bem escritos, os quais foram apresentados às empresas para sua consideração, assim como os respetivos relatórios acadêmicos, que mostram os aspetos e fundamentos teóricos e metodológicos dos projetos. Infelizmente, não podemos comentar sobre as recomendações mencionadas nos relatórios, porque foram assinados, com ambas as empresas, termos de não divulgação de informações. Porém, há de constatar que as

quatro equipes conseguiram elaborar uma série de recomendações inovadoras, úteis e realizáveis, além de apresentadas de forma profissional.

O projeto-piloto, no seu todo, enfrentou alguns desafios. Em primeiro lugar, devido ao prolongamento do semestre na UERJ, para repor as aulas adiadas durante uma greve anterior, os estudantes brasileiros começaram o seu semestre três semanas mais tarde do que inicialmente previsto. Isto significou, que nesta altura os estudantes brasileiros não beneficiaram do mesmo treinamento preparatório que os estudantes dinamarqueses, e que as equipes ainda não foram formadas. Embora o conhecimento dos costumes locais e estratégias comunicativas por parte dos estudantes brasileiros tenha sido um fator importante para as equipes relativamente ao desenvolvimento de perguntas apropriadas para entrevistas, ambos os grupos de estudantes experimentaram um maior nível de estresse e insegurança do que previsto a estas alterações de agendamento.

Uma segunda fonte de tensão para os estudantes dinamarqueses foi que, embora muitos deles já tivessem estado no Brasil, esta foi a sua primeira estadia no País baseada em motivos de ordem estritamente "profissional". Sendo assim, experimentaram uma espécie de choque "operacional" cultural que não esperavam. Ou seja, apesar de muitos deles terem podido ajudar-se a uma mudança constante dos horários em relação às atividades dos tempos livres, manifestaram a necessidade de terem horários mais fixos ou menos flexíveis para as atividades acadêmicas.

Dado o estresse inevitável associado a este tipo de programa, no qual os estudantes são confrontados com vários tipos de desafios, sua avaliação do curso a meio do semestre refletiu a sua frustração, por ainda não poderem imaginar como iriam completar o projeto. No final do curso, no entanto, a maioria dos estudantes estava não somente satisfeita com o resultado dos seus projetos, mas reconheceu que tinha alcançado um maior nível de autoconfiança relativamente à sua competência na área da resolução de problemas.

Sandi Michele de Oliveira, doutorada em sociolinguística, é professora associada na Universidade de Copenhague, onde é diretora dos cursos de licenciatura e mestrado em Estudos Portugueses e Brasileiros. Áreas de investigação centrais incluem a construção linguística de identidade, a análise crítica do discurso político (e.g., discursos de inclusão/exclusão), cortesia e formas/fórmulas de tratamento e a comunicação médico-paciente.

Georg Wink é professor de Estudos Brasileiros na Universidade de Copenhague. Possui graduação e pós-graduação em Estudos Latino-americanos, Sociologia e Economia pela Freie Universität Berlim, doutorado em Estudos Culturais Aplicados pela Universidade de Mainz e pós-doutorado pela Universidade Federal de Minas Gerais. Atua nas áreas de cultura e sociedade brasileiras, pensamento social brasileiro, teoria pós-colonial, transculturalidade e análise crítica do discurso, com pesquisas, p.ex., sobre a formação da nação brasileira, cultura alternativa durante a ditadura militar, desigualdade e relações raciais no Brasil.

Recebido em 15 de setembro de 2016.
Aprovado em 20 de novembro de 2016.