

# PROPOSTA DE AMBIENTE INTERCULTURAL SIMULADOR DE EMPRESAS PARA CURSO ONLINE DE POLÍTICA DE NEGÓCIOS

Ribeirão Preto – SP

– Julho 2013

Luiz Antonio Titton – FEA-RP/USP – titton@usp.br

José Dutra de Oliveira Sobrinho – FEA-RP/USP – dutra@usp.br

Categoria: F

Setor Educacional: 3

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD

Macro: B/ Meso: H / Micro: M

Natureza: B

Classe: 2

Formatado: Espanhol (Espanha - Tradicional)

Código de campo alterado

Código de campo alterado

Formatado

## **RESUMO**

*Essa é uma pesquisa em andamento que propõe um ambiente online para o ensino de habilidades interculturais na formação do administrador. Embora exista relevante material teórico sobre esse tipo de formação, não se encontram aplicações da teoria para ambientes online. O propósito dessa pesquisa é o de produzir um módulo acoplável a jogos de simulação de empresas no qual seja possível o gerenciamento das dimensões de aprendizagem interculturais. É uma pesquisa aplicada que produz um aparato a partir de estudos anteriores. A partir desse aparato educacional será possível avaliar os resultados da implementação com base em depoimentos dos participantes e dos professores. A conclusão esperada dessa pesquisa é a de que o ambiente de internet é viável para o ensino online de habilidades interculturais. A proposta de acrescentar um módulo intercultural para ambientes virtuais online baseados em simuladores de empresas oferece um ferramental adicional ao professor da área de administração.*

Formatado

**Palavras chave: intercultural; curso online; ambiente online; aprendizagem**

Formatado

Formatado

Formatado

Formatado

Formatado

## **1- INTRODUÇÃO**

Seguindo os preceitos do Construtivismo, a construção do conhecimento ocorre de forma gradativa e coletiva. Nesse contexto, o professor mantém sua participação ativa, mas assume o papel de agente de um processo dinâmico em que o posicionamento do aluno passou a ser o de protagonista do seu processo de aprendizagem. [1]

Essa prática é bastante aderente com a utilização de simuladores. Entre as inúmeras formas de ambientes virtuais de aprendizagem, esse trabalho aborda um caso particular em que a participação dos alunos ocorre em um ambiente virtual *online* que simula a realidade. Esses aparatos são denominados comumente como jogos de empresas (JE). Os JE são instrumentos didáticos específicos dos cursos superiores de administração por causa da sua aplicação em temas relacionados à política de negócios e estratégia – disciplinas comuns nesses cursos. Também se encontram usos similares de simulação para formar profissionais em muitas outras áreas do conhecimento que também simulam suas atividades no decorrer do curso, notadamente na área médica.

Entre os objetivos primários dos cursos de administração, está preparar as pessoas para serem relevantes administradores e líderes, ~~entretanto compondo-se os de~~ conhecimentos funcionais, declarativos, procedurais e metacognitivos que formam a bagagem necessária para esses objetivos, mas que não são suficientes para agregar valor para as organizações – são aspectos básicos [2]. Para complementar a bagagem formativa desses profissionais é importante a sua inserção em situações onde ocorra extensão cognitiva por meio da aplicação do conhecimento adquirido em contextos que exijam mais do que o seu simples aprendizado do conhecimento.

## **2- REVISÃO DA LITERATURA**

Nos JE, os preceitos construtivistas são observáveis na prática da tentativa e erro de forma segmentada em um ciclo contínuo de três etapas que se inicia com ~~uma~~

análises, seguidas da tomada de decisões e de uma avaliação das suas ~~consequências~~ consequências. Essas atividades ocorrem individualmente ou em equipes.

Na primeira etapa, a análise é realizada por meio de informações na forma de relatórios, gráficos, planilhas e quaisquer outros meios que cada JE específico disponibiliza. Na segunda etapa, os alunos, ~~individualmente ou em equipes~~, registram as suas decisões baseadas em seu julgamento. Antes da terceira etapa, ocorre um 'processamento' em que ~~essas~~ decisões são interpretadas por meio de parâmetros internos seguindo um modelo teórico de interpretação da realidade que será explicado adiante especificamente sobre como ocorre a construção desse modelo. Após esse processamento, os alunos deparam-se com o resultado de suas decisões. Esse processo contínuo não teria sentido se nessa última etapa não existisse uma discussão em que a associação entre as decisões tomadas e os resultados obtidos e que demonstre a conexão entre duas dimensões: o conhecimento e a vivência.

### ~~REVISÃO DA LITERATURA~~

Os modelos são uma interpretação da realidade produzida pelo seu criador. Não há dúvida que na formulação de modelos, devem-se utilizar elementos que são válidos para que se tenha valor didático. ~~São a base~~ Os modelos são a base para ~~da~~ produção de simuladores e possuem um objeto ou tema que é a abordagem que o seu criador deseja representar ~~com base na~~ partir da sua visão pessoal sobre o mundo real. Ao produzir um modelo aderente com a sua cultura, o que o criador busca é uma aproximação com a realidade tão exata quanto possível, para que a experiência seja efetivamente aproveitável pelos participantes. [4]

A aproximação desejada dos modelos cria uma condição em que os JE são aplicados, em sua grande maioria, somente nas culturas em que foram produzidos. Normalmente, não vêm acompanhados de instruções, ou não abordam riscos, sobre aplicação em culturas diferentes [4]. Assim, são caracterizados com aspectos culturais que dificultam sua aplicação em outra cultura.

Há muito se observa que, nos processos decisórios, a cultura tem papel

fundamental para delimitar parâmetros de análise e de tomada de decisão. E, quando quem decide está em um contexto cultural diferente da sua origem, podem ocorrer choques culturais. O termo choque cultural foi definido como “uma disfunção ocupacional de pessoas que foram abruptamente deslocadas para o exterior” [5,6]. O desentendimento causado por distorções na comunicação foi o aspecto considerado fundamental no primeiro programa de treinamento inter-cultural desenvolvido por Hall [7], em 1959. Esse programa considerava tempo e espaço como dimensões que ressaltavam diferenças em três níveis: formal, informal e técnico. Esse modelo tornou-se a parte central de praticamente todos programas de treinamento inter-culturais. [6].

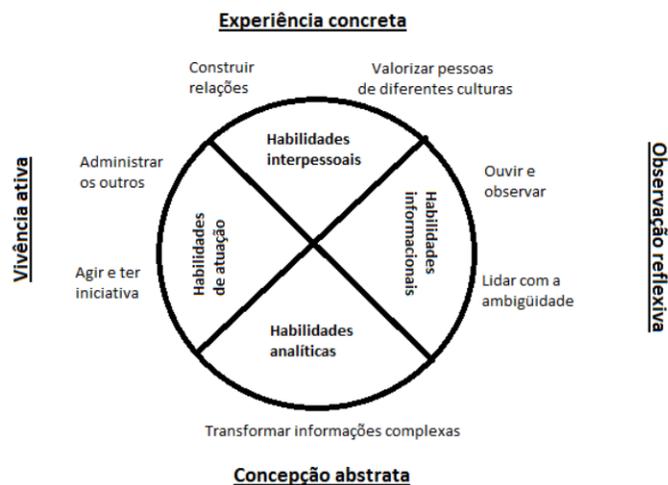
Na década de 1990 os pesquisadores passaram a avaliar os programas de treinamento com métodos objetivos [6]. Entretanto, ainda não havia consenso sobre como avaliar os jogos de simulação quanto a aspectos de aprendizagem sobre culturas [8]. Entende-se que o deslocamento de uma pessoa para viver em outro local por conta de sua vida profissional é um expatriamento. As avaliações dos treinamentos tendo como objeto central o expatriamento concluíram que os programas são adequados e obtêm êxito, mas ainda são objeto de pesquisas por não ter ocorrido unanimidade entre a totalidade de pesquisadores. Nessa década, o desenvolvimento de assimiladores baseados em teoria consolidou-se a partir de conceitos de individualismo e coletivismo. Bhawuk [6] postulou que existem graduações de habilidades inter-culturais (noviços, especialistas e avançados), e que o maior estágio de conhecimento só ocorre com a modificação adicional de comportamento ou a vivência efetiva na cultura destino. Entre as métricas para avaliação do treinamento, Kirkpatrick [9] avaliou a reação, aprendizado, comportamento e critérios baseados em desempenho.

Não se pode ignorar que o contato inter-cultural tornou-se mais freqüente com a disseminação da internet. As distâncias físicas deixaram de ser barreira para esse contato, que praticamente foi eliminado com o advento das redes sociais. Nessas comunidades, o acesso a diferentes culturas de forma simultânea e centrada em assuntos específicos trouxe o contato inter-cultural para uma nova fase. [10]

Cox [11], Galtung [12] e Hofstede [13] concluíram pela existência de padrões de

comportamento associados às culturas nas resoluções de problemas. O primeiro pesquisador apresentou os- modelos Teutônico, Galico, Saxão e Nipônico – cada um com abordagens diferentes da realidade e de como buscar a melhor decisão. Para o treinamento nesse novo contexto, os jogos de simulação proporcionam a oportunidade de explorar tópicos, potencialmente delicados quanto a conseqüências possíveis, de forma segura em situações controladas. [14]

O modelo vivencial de aprendizagem intercultural apresenta nove dimensões que constituem a base teórica dessa pesquisa. Além das sete dimensões apresentadas na Figura 1, são previstos o stress e a adaptabilidade. [15]



**Figura 1 - Modelo vivencial de aprendizagem intercultural [15]**

As dimensões consideram a vivência ativa, observação reflexiva, a concepção abstrata e a experiência concreta como grupos fundamentais e que são coerentes com a utilização de jogos de empresas.

### **3- LACUNA E A RELEVÂNCIA DA PESQUISA**

A perspectiva de que um aparato *online* possa ser o meio de manifestação de diferenças culturais abre a possibilidade de que seja possível sua utilização para dar suporte para a formação de habilidades associadas a aspectos culturais. Por

exemplo, entre as várias competências que estão incluídas na formação do administrador, é recorrente a disciplina de negociação e há interesse que a formação desse profissional inclua aspectos de inserção de seu preparo para atuar em um ambiente globalizado. Para que se possa efetivar a utilização de um aparato didático *online* para a formação de habilidades inter-culturais é necessário que se possa administrar os aspectos que ressaltam essas diferenças.

Em se tratando de jogos de empresas, o aparato em si mesmo contém elementos culturais que podem ocultar ou ressaltar aspectos que não são coerentes com a cultura original dos participantes. Isso porque o seu modelo foi concebido a partir da interpretação da realidade do seu criador e, portanto, está embebido da visão da realidade decorrente de sua cultura. Ou seja, o choque cultural poderia ser resultado das diferenças entre o modelo embutido no simulador e a visão de realidade do participante e essa condição não é condizente com o objetivo de proporcionar a vivência de decisões entre participantes de diferentes culturas porque o meio utilizado ofusca as diferenças inter-pessoais. Então, há a necessidade de controlar esses elementos intrínsecos ao modelo na forma como foram implementadas no simulador.

Por outro lado, as questões geradas por choques culturais entre os participantes não são controladas pelos jogos de empresas existentes. Assim, não há como fazer dessas diferenças um elemento a ser analisado nas sessões de avaliação dos resultados das decisões tomadas.

Trata-se de um processo dinâmico que expõe os choques culturais em conjunto com os pessoais, resultando em um ambiente - presencial ou virtual - que é adequado para a aplicação do modelo vivencial de aprendizagem intercultural.

#### **4- PROBLEMA DE PESQUISA**

O problema dessa pesquisa consiste na produção de um aparato que operacionalize o modelo vivencial de aprendizagem intercultural.

#### **5- PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Trata-se de uma pesquisa aplicada, uma vez que pretende produzir um aparato a partir de pesquisas realizadas anteriormente. Dessa forma, a exposição dos procedimentos metodológicos refere-se à forma como um modelo teórico pré-existente será conduzido para um aparato tecnológico, mas não na sua forma técnica; as escolhas metodológicas buscam expor como o modelo que baseia a produção do aparato será transcrito para uma linguagem computacional.

Esse aparato será aplicado em um ambiente virtual em que uma turma de alunos local e outra turma remota (de outra cultura) que irão utilizar o simulador com o aparato acoplado a ele. É um acoplamento tecnológico de informática em que um programa computacional se associa a outro pré-existente, nesse caso um jogo de empresas já disponível para a pesquisa. No jogo de empresas ocorrem negociações que deverão ser monitoradas para identificação e gerenciamento das diferenças inter-culturais nas nove dimensões previstas e para que o professor conduza o aprendizado inter-cultural. Essa condução faz parte do processo didático do professor e foge ao escopo dessa pesquisa que pretende apenas disponibilizar o meio para que o professor exerça seu papel.

A forma desse modelo deve levar em conta a barreira do distanciamento físico e cultural e que todo o processo negocial ocorre por meio de comunicação no próprio sistema. Uma opção metodológica coerente seria o registro do fluxo de informações negociais que poderia, então, ser decodificada por meio de análise de discurso e transferida para um repositório acumulador de diferenças significativas. Entretanto, esse processo não é objetivo por que envolve análises de conteúdo dos discursos individuais que teriam que ser realizadas pelo professor em tempo real da atividade. Assim, o procedimento metodológico adotado é o de que as comunicações sejam realizadas por meio de frases e comunicações pré-estabelecidas no próprio sistema. Uma vantagem dessa opção é a de que as telas resultantes nos terminais de cada participante estarão na sua língua de origem e, por conta da padronização da comunicação, os conflitos resultantes das negociações durante a atividade serão processáveis e classificáveis automaticamente nas nove dimensões pelo próprio sistema,

resultando em redução de esforços do professor e eliminação de conteúdos não explícitos.

Por exemplo, a decisão do preço de venda pode ser realizada com bases técnicas e, portanto, independente de aspectos culturais, ou influenciada por tendências culturais. É observável que há uma tendência que os participantes de determinadas culturas sejam mais arrojados em variar o preço entre as rodadas do que os alunos de outras. Entre as dimensões descritas, várias graduações de variação de preços podem indicar em quais delas está havendo conflitos nas negociações de preço e em se tratando de diferenças culturais o professor terá como detectar o evento e tomar suas providências didáticas de ensino e aprendizagem.

Os registros de negociações com traços culturais poderão formar um ~~banco~~ Banco de ~~dados~~ Dados de ~~posicionamentos~~ Posicionamentos culturais-Culturais (BDPC), ~~como se observa na Figura 2~~. Esse BDPC pode ser comparado com um modelo do domínio cultural, que define as definições de como aquela cultura atua em cada grupo de decisões, separando-se, assim, o quanto a diferença é cultural ou pessoal do participante. Assim, o choque cultural entre dois ou mais participantes poderá ser gerenciado, uma vez que a identificação foi clara a partir de dados fornecidos pelo sistema.

O professor, nos casos em que há evidências de decisões afetadas por aspectos culturais tem a possibilidade de enriquecer essa base de conhecimento com novos registros. Para que as diferenças culturais nos processos de negociação sejam identificadas, a proposta é que, a partir das próprias decisões tomadas, as diferenças culturais sejam identificadas pelo sistema. No modelo há um banco de dados que se assemelha a um sistema tutor inteligente, contendo os conjuntos de ações que refletem características culturais, diferenciando-as das que são normais ou comuns a quaisquer culturas.

## **6- ANÁLISE E CONCLUSÃO**

Ressalte-se que esse artigo descreve a abordagem inicial de uma pesquisa de pós-doutorado na sua primeira exposição e que demanda um aprofundamento teórico. Entretanto, por conta de seu ineditismo poderá resultar em uma nova linha de abordagem relevante para uma futura aplicação em um aparato *online* para o ensino presencial, à distância ou mista de habilidades inter-culturais.

A conclusão desse artigo é a de que o modelo proposto é viável de ser implementado concluindo, assim, a proposta de uma pesquisa aplicada.

#### REFERÊNCIAS

- [1] CASARIN, Márcia Lygia Ribeiro de Souza; OLIVEIRA NETO, José Dutra de. Proposta de um Modelo Ajustável para Cursos *Online*, anais... 18º CIAED Congresso Internacional ABED de EAD, São Luis, Maranhão, 2012
- [2] BOYATZIS, R. E.; STUBBS, E. C.; TAYLOR, S. N. Learning Cognitive and Emotional Intelligence Competencies Through Graduate Management Education. *Academy of Management Learning & Education*, 1(2), 150-162. 2002
- [3] ANGEL, Normann. *The Money Game*, London, 1928
- [4] HOFSTEDE, G. J.; MURFF, E. J. T. **Repurposing an Old Game for an International World** *Simulation & Gaming*, Estados Unidos, 2011
- [5] OBERG, K. **Culture Shock** The Bobbs-Merril Reprint Series, Np. A-329, 1954
- [6] BHAWUK, D. P. S.; BRISLIN, R. W. **Cross-cultural Training: A Review** *Applied Psychology: An International Review*, 49(1), p. 162-191, USA, 2000.
- [7] HALL, E. T. **The Silent Language**, Doubleday, New York, 1959
- [8] Thavikulwat, P. Life **Span as the Measure of Performance and Learning in a Business Gaming Simulation** *Simulation & Gaming*, 2011.
- [9] KIRKPATRICK, D. L. **Evaluation** in *Training and Development Handbook*, 2<sup>nd</sup> Ed., p. 301-319, McGraw-Hill, 1987.
- [10] UUSITALO, O.; MAHLAMÄKI, T. **Validation of intopia business simulation as a holistic tool for teaching and learning in business excellence**. In: Hannula, M., Koironen, M., Maula, M., Seppä, M. & Suoranta, M., Tommila, J. (eds.). *Proceedings of EBRF 2007, Research Forum to Understand Business in*

Knowledge Society Tampere University of Technology and University of Jyväskylä.  
9 p., 2007

[11] COX, B.M. **Achieving Intercultural Communication through Computerized Business Simulation/Games** Simulation Gaming, pág. 38-50, Estados Unidos, 1999

[12] GALTUNG, J. **Structure, culture and intellectual style: An essay comparing Saxonic, Teu- tonic, Gallic & Nipponic approaches** Social Sciences Information, 20(6), 817-856, 1981

[13] HOFSTEDE, G. **Culture's consequences: International differences in work-related value** Beverly Hills, CA: Sage, 1980

[14] RAYBOURN, E. M. **Computer Game Design: New Directions for Intercultural Simulation Game Designers** Developments in Business Simulation & Experiential Learning, v. 24, 1997

[15] YAMAZAKI, Y; KAYES, D. C. **An Experiential Approach to Cross-Cultural Learning: A Review and Integration of Competencies for Successful Expatriation Adaptation** American Management Learning & Education, v.3, 2004.