



“Cómo se puede potenciar la eficacia de su trabajo en equipo gracias a la diversidad cultural”

ENTRENAMIENTO EN HABILIDADES DE GESTIÓN DE EQUIPOS MULTICULTURALES





Introducción y objetivos



Objetivos

Los objetivos de esta formación son, por un lado, ayudar a los directivos a **identificar y comprender la importancia de la cultura a la hora de hacer negocios en un entorno internacional**, poner en práctica las **capacidades clave para gestionar los conflictos derivados de las relaciones interculturales**, así como **elaborar un plan de acción para la práctica de las habilidades interculturales** en las reuniones y negociaciones de carácter internacional.

Etc&r presenta en las siguientes páginas su enfoque para abordar este programa formativo, aportando su experiencia en el desarrollo de este tipo de sesiones, describiendo en las siguientes páginas las distintas alternativas que podrían llevarse a cabo.





Al finalizar la formación, los participantes serán capaces de:

- Desarrollar estrategias de identificación y comprensión de las diferencias entre los propios valores culturales y los de los demás.
- Tomar conciencia sobre la importancia de la **competencia intercultural** y la necesidad de desarrollar las **habilidades interculturales** en la empresa actual.
- Identificar las variables que influyen en el **funcionamiento de un equipo intercultural**.
- Poner en práctica las **capacidades clave** para gestionar los conflictos derivados de las relaciones interculturales.

Elaborar un **plan de acción** para la práctica de las **habilidades interculturales** personales y del equipo de trabajo a su cargo.





ESQUEMA DE LAS JORNADAS



Esquema de las jornadas

Esta opción es la idónea para directivos que tienen a su cargo equipos provenientes de diversas culturas. Las jornadas están también diseñadas para grupos de un máximo de 15 directivos, a desarrollar en 2 sesiones de 6 horas de duración, cada una (preferiblemente dos mañanas).

Objetivos generales:

- a) Sensibilizar a los directivos de RRHH y gerentes sobre la importancia de la competencia intercultural y la necesidad de desarrollar las competencias interculturales en el mundo actual
- b) Proporcionar elementos conceptuales y de experiencia para mejorar la comprensión y el respeto por la diversidad cultural
- c) Colaborar en el desarrollo de las competencias interculturales de los directivos de RRHH y gerentes para diagnosticar, relacionarse y afrontar las situaciones en entornos multiculturales, en general, y la gestión de la diversidad en entornos laborales, en particular



COMPETENCIAS PARA LA GESTIÓN DE EQUIPOS MULTICULTURALES	
Diagnosticar	<p><i>Análisis de los aspectos interculturales que determinan a las personas de la organización</i></p> <p>Incidentes, necesidades y situaciones ocasionadas por las diferencias culturales en el desempeño del trabajo en la empresa, y en las relaciones internacionales dentro del entorno laboral</p>
Relacionarse	<p><i>Habilidades de trabajo en equipo multicultural</i></p> <p>Desarrollar habilidades de cooperación y trabajo en equipo multicultural, tanto en el propio país como en el extranjero</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Grupo vs. equipo</i> - <i>Estrategias de tarea (creando un sentido o propósito/estructurando la tarea/asignando roles o responsabilidades/tomando decisiones)</i> - <i>Manejo del tiempo</i>
Afrontar	<p><i>Técnica de la entrevista</i></p> <p>Desarrollar habilidades para la técnica de la entrevista, tanto de selección como de evaluación del desempeño, en entornos multiculturales</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Empatía</i> - <i>Entrevistas de selección</i> - <i>Entrevistas de evaluación del desempeño</i> <p><i>Elaboración de un plan de acción</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Afrontar las situaciones interculturales, resolviendo los problemas que puedan surgir - Desarrollar soluciones que tengan en cuenta la otra cultura



Agenda. Entrenamiento en la gestión de equipos multiculturales

Se propone un entrenamiento a desarrollar en dos jornadas formativas, con una duración total de 12 horas, en un horario de 9:00 a 15:00 horas.

Sesión Primera

Duración: 6 horas

Presentación de la jornada

¿Por qué es necesario entrenarse para la gestión intercultural?

Introducción al concepto de cultura

La influencia del factor cultural en el desempeño y las relaciones profesionales

La cultura en el nuevo contexto económico y social

Impacto de la diversidad cultural en las empresas

Dimensiones culturales aplicadas a la empresa

Sesión Segunda

Duración: 6 horas

Presentación de la jornada

El trabajo en equipos multiculturales

La meta y la dirección del equipo, el clima y el ritmo de trabajo

¿Qué conflictos pueden surgir en un grupo de trabajo multicultural?

La dirección de equipos multiculturales

La gestión de la multiculturalidad vs. la gestión tradicional

Ideas principales para gestionar la multiculturalidad

Claves de una entrevista multicultural: punto de vista del directivo y del colaborador

Políticas y prácticas de Recursos Humanos en un entorno multicultural

Plan de acción para la gestión de un equipo multicultural





Desarrollo de contenidos



Sesión Primera

¿Para qué sirve un entrenamiento intercultural?

La jornada se inicia destacando la **importancia y la necesidad del entrenamiento intercultural** para desarrollar con éxito las **relaciones internacionales** en un **entorno laboral** cada vez más globalizado.

Se introduce el concepto de cultura y la influencia del factor cultural en el desempeño de las relaciones profesionales. Se trata de evaluar cómo nuestra identidad cultural y nuestras propias raíces nos influyen a la hora de hacer negocios en un entorno multicultural:

- Reconocer las diferencias culturales
- Interpretar los comportamientos “diferentes” de colegas de otras culturas
- Evaluar las propias “fuerzas” y “debilidades”
- Identificar las similitudes y diferencias culturales
- Tener reacciones de “no juicio” ante las diferencias culturales

Estos contenidos se reforzarán con **ejercicios prácticos**:

- **“Aciertos y equivocaciones”**

Objetivos: Inaugurar el programa de formación intercultural e iniciar una discusión sobre cómo afectan las diferencias culturales a nuestro trabajo o a nuestra vida diaria.

Se trata de que el formador y los participantes se presenten a los demás de una forma especial, explicando a sus compañeros una equivocación cultural (un error cometido en el extranjero o con personas de otras culturas) y un acierto cultural (algo que salió bien como consecuencia de respetar los valores culturales de otra persona)



- **“Múltiples identidades”**

Objetivo: Discutir sobre la importancia de los múltiples identidades que cada uno de nosotros tenemos y cómo nos afectan en la vida diaria en general, y en el desempeño laboral en particular.

Los asistentes descubren sus identidades culturales y aprenden a buscar las similitudes en lugar de las diferencias a la hora de relacionarse en entornos multiculturales.



La diversidad cultural en la empresa global

Se continúa analizando el papel que desempeña la cultura en el **nuevo contexto económico y social globalizado** y el impacto de la diversidad cultural en las empresas.

En esta segunda parte, se ayudará a los directivos a comprender que las filosofías de gestión están profundamente enraizadas en la cultura, a identificar el impacto de la diversidad cultural en las empresas globales y a identificar las dimensiones culturales que subyacen a las prácticas regulares en la empresa.

Estos contenidos se reforzarán con **ejercicios prácticos:**

- **“Identificando sus valores prioritarios”**

Objetivos: Identificar los valores culturales personales, contrastarlos con los valores culturales nacionales y discutir las diferencias y similitudes generales.

- **“Haciendo negocios en China”**

Objetivos: Mediante el análisis de un caso real, se trata de que los directivos analicen cómo detectar y ser capaz de actuar ante una situación en la que se presenta un obstáculo para la comunicación intercultural cuando se mantienen relaciones internacionales.



Sesión Segunda

El trabajo en equipos multiculturales

La **primera parte** de la jornada está destinada a **analizar las peculiaridades de los equipos de trabajo de carácter multicultural**, en contraste con otros equipos de composición más homogénea. Se tratarán aspectos como la **meta** y la **dirección del equipo**, el **clima** y el **ritmo de trabajo** y se realizarán ejercicios prácticos en los que se plantearán y resolverán **conflictos** que pueden surgir en un **grupo de trabajo multicultural**.

Se dedicará un tiempo al análisis del **líder multicultural**, contraponiendo la **gestión de la multiculturalidad** vs. la gestión tradicional, y cuáles deben ser las ideas principales que deben tener en cuenta los líderes de equipos para gestionar la multiculturalidad.

Durante la **segunda parte** de la jornada, se trabajarán las **herramientas** más importantes de **dirección y gestión de equipos**: las **entrevistas**. Se aportarán claves para llevar a cabo una **entrevista multicultural** con éxito: desde el punto de vista del directivo y del colaborador.

Se enumerarán las **políticas y prácticas** más importantes de **Recursos Humanos** en un entorno multicultural y se pedirá a los participantes que elaboren su propio plan de acción para la gestión de un equipo multicultural.



Estos contenidos se reforzarán con **ejercicios prácticos**:

- **“Integrado/Excluido”**

Objetivos: Ayudar a los participantes a entender que todos experimentamos los sentimientos de estar integrado en un grupo o estar excluidos. La empatía puede ayudarnos a ponernos en el lugar de los demás y solucionar su situación. Se analizarán las situaciones de los componentes de los equipos de trabajo que dirigimos, desde el punto de vista de su origen y grado de integración. Se aportarán soluciones a posibles conflictos desde el trabajo de la “empatía”.



- **“Dirigir un encuentro intercultural”**

Objetivos: Concienciar a los participantes sobre las dinámicas culturales que se producen en nuestros encuentros interculturales, analizando las suposiciones y comportamientos convencionales que se suelen aportar a las reuniones de este tipo, a través de un juego de roles, en el que se desarrollará una reunión intercultural hipotética.

- **“A quién debemos contratar”**

Objetivos: Sensibilizar sobre qué habilidades son necesarias para tener éxito en entornos laborales multiculturales y/o internacionales, así como destacar la importancia de la competencia intercultural en dichas situaciones. Divertido estudio de caso en el que se analizará el proceso de selección de una persona encargada de llevar las relaciones públicas de una multinacional en un entorno rural de Iberoamérica.

- **Plan de acción para la puesta en práctica de las habilidades interculturales**

Se animará a cada participante para que aplique lo aprendido durante las dos jornadas de formación a su práctica diaria como directivo de una empresa global, con la posibilidad de contactar con el formador para recibir un feed-back de seguimiento.

