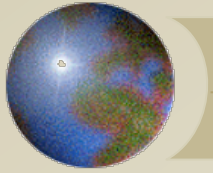


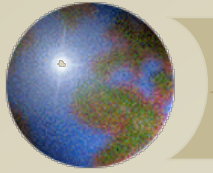
*Descrição do modelo
LESCANT da Comunicação
Internacional do Dr. David
Victor*

Orlando R. Kelm



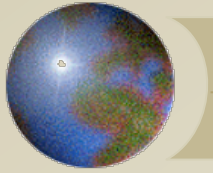
LESCANT

- ⊕ **L**anguage (Língua)
- ⊕ **E**nvironment (Ambiente)
- ⊕ **S**ocial Organization (Organização Social)
- ⊕ **C**ontext (Contexto)
- ⊕ **A**uthority (Autoridade)
- ⊕ **N**on-verbal (Não-verbal)
- ⊕ **T**ime (Tempo)



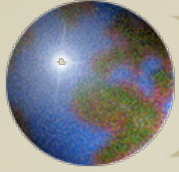
Language (Língua)

- ❖ 1. Etnocentrismo Lingüístico
 - ❖ Histórico (grego, francês)
 - ❖ Social (inglês)
 - ❖ Político (catalão, basca)
 - ❖ Religioso (árabe, hebreu, grego)
 - ❖ Outros (mais confortável = melhor)



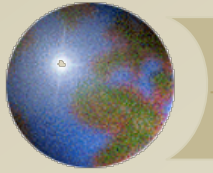
Língua, cont.

- ❖ 2. Relacionamento com o grupo (faz parte do grupo)
 - ❖ Língua franca
 - ❖ Shibboleth (Juízes 12:5-6)



Língua, cont.

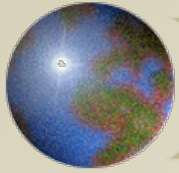
- ❖ 3. Aliança lingüística para poder associarse com um grupo
 - ❖ Francês no Canadá
 - ❖ Quíchua no Peru
 - ❖ Catalão na Espanha



Língua, cont.

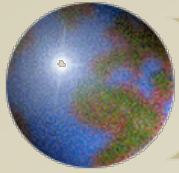
❖ 4. Recomendações

- ❖ Evitar linguagem idiomática e gírias
- ❖ Falar mais devagar
- ❖ Usar vocabulário simples
- ❖ Repetir com frequência
- ❖ Fortalecer com a palavra escrita
- ❖ Cuidado com cognatas nas duas línguas
- ❖ Cuidado com cognatas falsas
- ❖ Resumir com frequência



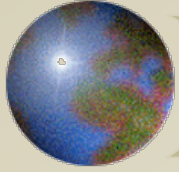
Environment (Ambiente)

- ❖ 1. Características Físicas
 - ❖ Tamanho (e.g., dados farmacêuticos no Japão)
 - ❖ Local de Trabalho (e.g., estar seguro X maximizar a quantidade de trabalho)
 - ❖ Acessórios (e.g, cadeiras, luzes, escritório, telefone)



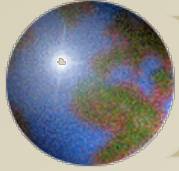
Ambiente, cont.

- ❖ 2. Características geográficas
 - ❖ Clima (e.g., ficando mareado no Peru)
 - ❖ Topografia (e.g, Havaí, não se pode chegar lá daqui)
 - ❖ População (e.g., EUA, para que se preocupar de outros países)
 - ❖ Densidade da população (e.g., estacionamento no Japão e pó de talco para o bebê)
 - ❖ Disponibilidade dos recursos naturais (e.g. “there is plenty more where that came from”)



Ambiente, cont.

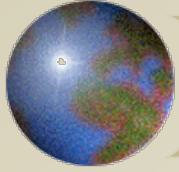
- ❖ 3. Opinião da tecnologia
 - ❖ Controle (e.g., EUA, Porque Phoenix existe?)
 - ❖ Subjugação (e.g., Países árabes e o desejo de Alá)
 - ❖ Harmonia (e.g., membros se consideram como parte do ambiente)



Social Organization *(Organização Social)*

❖ 1. Família

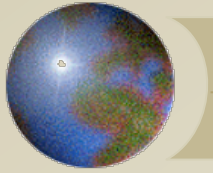
- ❖ A família nuclear X a família estendida
- ❖ Nepotismo



Organização Social, cont.

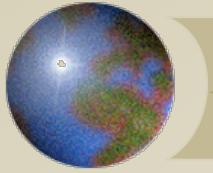
❖ 2. Sistema Educacional

- ❖ Analfabetismo (e.g., Gerber na África)
- ❖ Acesso (e.g. Sistema de TEC no México)
- ❖ Redes (e.g., grandes écoles na França)



Organização Social, cont.

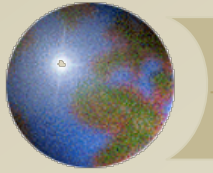
- ✚ 3. Sistema de classe social
 - ▣ Alcançado X Herdado



Organização Social, cont.

❖ 4. Papel Masculino/Feminino

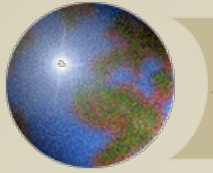
- ❖ Interação entre colegas, tentando negar as diferenças de sexo
- ❖ Interação entre colegas, tentando cultivar as diferenças de sexo
- ❖ Falta de interação entre colegas do sexo oposto



Organização Social, cont.

❖ 5. Individualismo e Comunidade

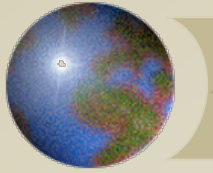
- ❖ A pavilhão dos Estados Unidos no Epcot Center: Individualismo, Auto suficiência, independência, Liberdade
- ❖ Japão: 出る杭は打たれる。Deru kui wa utareru. “The nail that stands up will be hammered down.”



Organização Social, cont.

❖ 6. Religião

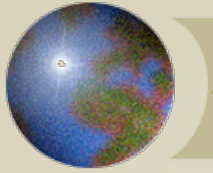
- ❖ Valores teológicos (e.g., ética protestante de trabalho)
- ❖ Comportamento diário (e.g., álcool, orações, etc.)
- ❖ Membro de um grupo



Organização Social, cont.

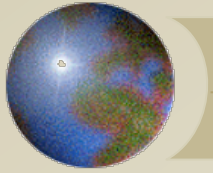
7. Instituição Laboral

- Atitude mecânica (e.g., quantidade e qualidade do trabalho)
- Atitude humana (e.g., faz parte de uma família laboral)



Organização Social, cont.

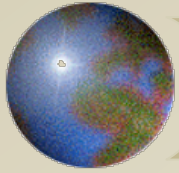
- ✚ 8. Mobilidade geográfica
 - ✚ Mobilidade Alta (e.g., oportunidades de trabalho e educação)
 - ✚ Mobilidade estática
 - ✚ Mobilidade em fases



Organização Social, cont.

9. Tempo para descansar

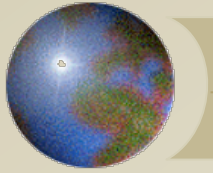
- Tempo livre (e.g., Japão = 6 horas, EUA = 24 horas, Inglaterra = 41 horas)
- Férias
- Esportes



Context (Contexto)

❖ 1. Baixo Contexto X Alto Contexto

- ❖ Ênfase nas regras ou relações pessoais
- ❖ Comunicação explícita ou implícita
- ❖ Obediência às leis e normas
 - Comportamento baseado na regra ou na situação
 - Acordos baseados na palavra escrita ou em promessas orais

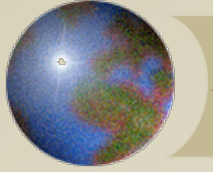


Contexto, cont.

❖ 1. Baixo Contexto X Alto Contexto

❑ De que depende a comunicação?

- Depende das palavras ou da comunicação não verbal
- O que acha do silêncio
- Atenção que dá aos detalhes ou ao intento
- Comunicação direta ou indireta
- Interpretação literal da comunicação
- Habilidade de dizer “não” ou “eu não sei”

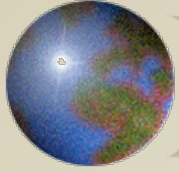


Contexto, cont.

1. Baixo Contexto X Alto Contexto

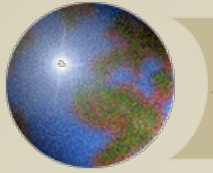
■ Dignidade “Face-Saving”

- Preservar o prestígio ou dignidade exterior
- Ser bem educado
- Ser civil
- Ser impreciso na fala
- Não se revelar muito
- Esconder a ira
- Sempre deixar a ‘porta aberta’



Authority (Autoridade)

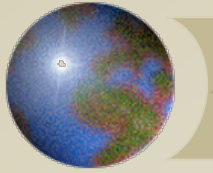
- ❖ 1. Definição de Autoridade
 - ❖ Poder = Habilidade de realizar uma ação
 - ❖ Estilo de liderança = Jeito de realizar uma ação



Autoridade, cont.

❖ 2. Poder

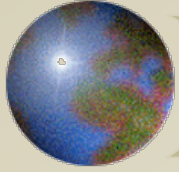
- ❖ Existe na pessoa que tem a autoridade (se transfere de uma pessoa a outra)
- ❖ Existe independente da pessoa que tem a autoridade (reside numa pessoa só)
- ❖ Habilidade de tomar decisões
- ❖ Uso de títulos



Autoridade, cont.

❖ 3. Distância de Poder

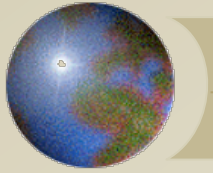
- ❖ O quanto que o subordinado pode influenciar o chefe (e vice versa).



Autoridade, cont.

❖ 4. Estilo de liderança

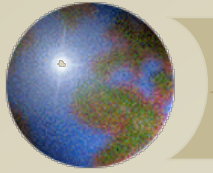
- ❖ O que os líderes fazem X como são percebidos (e.g., Microsoft (Bill Gates) – Apple (Steve Jobs), Mark Cuban)



Autoridade, cont.

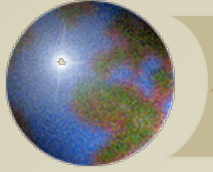
❖ 5. Recomendações

- ❖ Presta atenção aos outros e como reagem a uma demonstração de poder
- ❖ Para uma cultura de alta distância de poder – dar instruções bem específicas, não insistir em muitas sugestões, feedback, ou participação
- ❖ Para uma cultura de baixa distância de poder – pedir a opinião dos subordinados, participação na toma de decisões não diminui a autoridade do chefe



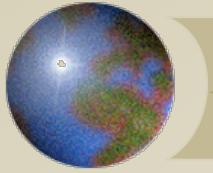
Non-verbal (Não verbal)

1. Comunicação não verbal ativa
 - Kinesics (idiossincrasia pessoal, de situações, ou de sexo)
 - Emblemas (e.g., OK, “vitória” de Khrushchev)
 - Demonstração de Afeto (e.g, o quanto de mostra as emoções)
 - Reguladores (e.g., abanar a cabeça)
 - Adaptadores (e.g., coçando, sorrindo)



Não verbal, cont.

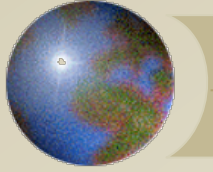
- ❖ 2. Vestimenta
 - Roupas e Adornos



Não verbal, cont.

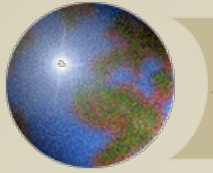
✚ 3. Oculesics

- ✚ Olhando para alguém (e.g., respeito ou agressividade)
- ✚ Olhar mútuo “gaze” (e.g., tempo permitido)
- ✚ Piscando, vesgueando, sobrancelhas, etc.



Não verbal, cont.

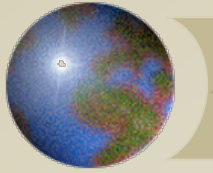
- ❖ 4. Haptics
 - ❖ Profissional/Funcional
 - ❖ Social/Bem educado
 - ❖ Amizade/Calor humano
 - ❖ Amor/Íntimo
 - ❖ Sexual/Excitação



Não verbal, cont.

✚ 5. Proxemics

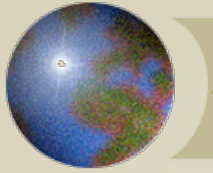
- ✚ Público
- ✚ Social
- ✚ Casual/Pessoal
- ✚ Íntimo



Não verbal, cont.

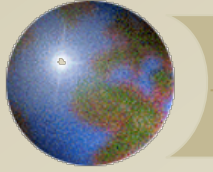
❖ 6. Paralinguagem

- ❖ Qualidade da voz (James Earl Jones – Darth Vader)
- ❖ Vocalização (e.g., susurrando, murmurada)
- ❖ Qualificador vocal (e.g., falando mais baixo para mostrar respeito (Arabia Saudita) ou para calmar alguém (EUA))



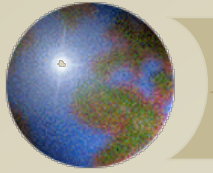
Não verbal, cont.

- ✚ 7. Comunicação Não Verbal Passiva
 - ▣ Cores (e.g., tudo azul? X I'm feeling blue.)
 - ▣ Números
 - ▣ Cheiros



Time (Tempo)

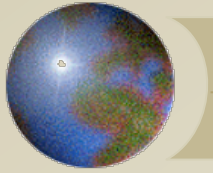
- 1. A realidade individual do tempo (e.g., O tempo voa quando nos divertimos.)



Tempo, cont.

❖ 2. Tempo monocrônico

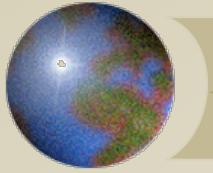
- ❖ As relações interpessoais são subordinadas ao horário
- ❖ O horário controla a atividade
- ❖ Cada dever a sua vez
- ❖ O tempo pessoal é sagrado
- ❖ O tempo não é flexível
- ❖ Forte divisão entre o tempo pessoal e o tempo para trabalhar
- ❖ Medido pela produção (x unidades por hora)



Tempo, cont.

❖ 3. Tempo Policrônico

- ❖ Os horários são subordinados às relações interpessoais
- ❖ As relações contralam a atividade
- ❖ Muitos deveres ao mesmo tempo
- ❖ Descansos dependem da relação entre as pessoas
- ❖ O tempo é flexível
- ❖ Difícil de separar o tempo pessoal e o tempo para trabalhar
- ❖ Atividades integradas num todo



Referência

- ❖ Victor, David A. 1992. *International Business Communication*. New York, NY: HarperCollins Publishers Inc.