



**SEMINARIO ESPECIALIZADO
PROTOCOLO INTERNACIONAL**





Introducción y objetivos



Objetivos generales

Formación de carácter **presencial**, dirigido a aquellos profesionales que necesitan mejorar su nivel competencial en el área de protocolo y relaciones públicas en un contexto internacional para ejercer sus funciones.

El seminario va dirigido a personas con poca o ninguna experiencia intercultural que por motivos profesionales deban viajar al extranjero y ser capaces de desenvolverse en las diversas situaciones que se presentan, tanto en el entorno laboral como en el día a día.

- Trabajadores expatriados, sus cónyuges y familiares
- Colaboradores de empresas que tengan intereses en países extranjeros
- Empresarios españoles que quieran entablar relaciones comerciales exteriores



Objetivos generales:

Al finalizar el seminario, los alumnos serán capaces de:

- Comprender el significado e influencia de la cultura en las personas
- Reconocer las emociones y vivencias que comporta el choque cultural
- Detectar los problemas que puedan surgir por la diversidad cultural y adoptar decisiones teniendo en cuenta la otra cultura
- Identificar y reconocer las diferencias comunicativas
- Adaptarse a las diferentes situaciones laborales o de negocios, sin la ansiedad que causa el desconocimiento de las normas





ESQUEMA DE LAS JORNADAS



Esquema de las jornadas

A continuación se presenta el esquema básico de contenidos de las jornadas para grupos de un máximo de 15 directivos, a desarrollar en 2 sesiones de 6 horas de duración, cada una (preferiblemente dos mañanas).

PROTOCOLO INTERNACIONAL	
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>Herramientas clave para la actuación en un entorno internacional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación intercultural - Negociación intercultural
Afrontar	<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 intercultural (Protocolo Internacional)

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

Comunicación Intercultural

Influencia de la cultura en la comunicación

Reconocimiento de las diferencias comunicativas según las culturas

Estrategias para comunicarse interculturalmente

Habilidades de negociación intercultural

Elementos culturales en la negociación internacional

Factores de éxito en la negociación internacional

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





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

La comunicación intercultural

La primera parte de la jornada está destinada a comprender el **impacto de los factores culturales en la comunicación** y a desarrollar **habilidades comunicativas interculturales**, tanto en el propio país como en el extranjero.

Se trabajarán contenidos teóricos y ejercicios destinados a que los participantes comprendan que, aunque las personas hablen el mismo idioma, **las diferencias culturales pueden alterar los**

símbolos y significados de la comunicación y resultar en **malos entendidos**. Se trabajará la comprensión de distintos **gestos o símbolos del lenguaje no verbal** en diferentes **culturas** y se practicará la **escucha activa** y la **retroalimentación positiva** en entornos multiculturales, proporcionando distintas **estrategias** para **comunicarse interculturalmente** de una manera efectiva.

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

- **“Test de protocolo internacional”**

Objetivos: sensibilizar a los participantes, de una forma amena, acerca de las diferencias que existen entre las distintas culturas en lo que se refiere a los hábitos de comunicación no verbal, qué gestos son “protocolarios” y qué otros gestos “se deben evitar”.

- **“El comunicador transcultural” (1ª parte)**

Objetivos: Utilizando un instrumento definido por el formador, se guiará a los participantes de una forma práctica en la preparación de una reunión de carácter



internacional, a través de las 6 fases siguientes: **1. Definición de los participantes** – **2. Análisis del contexto cultural** – **3. Observación de comportamientos no verbales** – **4. Descripción de la cultura empresarial** – **5. Desarrollo de una estrategia** – **6. Preparación de un plan de influencia detallado.**

(las fases 4, 5 y 6 se trabajarán en la segunda parte de la jornada, una vez que se hayan introducido los conceptos básicos de la negociación intercultural).



Habilidades de negociación intercultural

En la segunda parte de la jornada, se trabajarán las **diferencias** entre **negociación nacional e internacional**, los **elementos culturales en la negociación internacional** y los factores que pueden conducir al éxito. Se busca dotar a los participantes de **herramientas para:**

- **Confrontar prejuicios**, promoviendo la inclusión y la búsqueda de **soluciones ganar – ganar** en los **conflictos** en los que se puedan ver implicados a causa de la diversidad.
- Dar mayor **énfasis** a las **similitudes y preocupaciones comunes entre las culturas**, a través de la colaboración, integrando las diferencias.



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

Práctica: **“Factores de éxito en la negociación internacional”**

Objetivo: Cualquiera que sea el tipo de negocio que se vaya a realizar en un mercado exterior y el estilo de negociación de la otra parte es aconsejable mantener unas pautas de comportamiento que son homologables a todos los países y culturas. Además de las condiciones innatas y la experiencia profesional de cada ejecutivo, estos consejos ayudarán a negociar de forma eficaz en un contexto internacional. En este ejercicio se trabajarán ciertas reglas en cuanto a flexibilidad de horarios, preparación del viaje, conocer las costumbres del país de acogida, aceptarse como extranjero, desarrollar una buena estrategia negociadora, mediante el método del análisis del caso.



- **“El comunicador transcultural” (2ª parte)**

Fases – 4. Descripción de la cultura empresarial – 5. Desarrollo de una estrategia – 6. Preparación de un plan de influencia detallado.

Se retomará el ejercicio con el que se trabajó en la primera parte de la jornada, para desarrollar los aspectos más ligados con la estrategia de negociación intercultural.



- **Plan de acción para la puesta en práctica de las habilidades interculturales**
 - Práctica: **“Plan de acción personal”**

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.

- **Conclusiones del seminario**

