

Казанский (Приволжский) федеральный университет  
Институт филологии и межкультурной коммуникации им. Л. Толстого  
Кафедра романской филологии

# **COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ  
ПО МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

КАЗАНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

2018

**УДК 811.134.2**

**ББК 81.2Исп**

*Печатается по рекомендации  
учебно-методической комиссии Ученого совета Института филологии и межкультурной  
коммуникации Казанского федерального университета  
(протокол №3 от 27.12.2017)*

**Научный редактор –**

канд. филол. наук, зав. кафедрой романской филологии  
Института филологии и межкультурной коммуникации  
Казанского (Приволжского) федерального университета **Е.А. Плеухова**

**Рецензенты –**

кандидат филологических наук, зав. кафедрой иностранных языков Казанского  
государственного архитектурно-строительного университета  
**М.К. Гулканян;**  
кандидат филологических наук, доцент кафедры романской филологии Казанского  
(Приволжского) федерального университета  
**А.И. Носкова**

**Comunicación intercultural:** [учебно-методическое пособие] / Д.Д. Якубова, Л.Г. Газизова. – Казань: Вестфалика, 2018. – 85 с.

Настоящее учебно-методическое пособие имеет целью обеспечить глубокое усвоение материала по дисциплине «Межкультурная коммуникация» студентами, обучающимися по программе бакалавриата «Зарубежная филология: испанский язык и литература, переводоведение».

Учебно-методическое пособие позволяет получить представление о теоретических и практических аспектах межкультурной коммуникации, а также об особенностях межкультурного взаимодействия представителей российской и испанской лингвокультур. Включает практические задания, направленные на углубление пройденного материала и формирование практических навыков для выстраивания эффективной межкультурной коммуникации.

Пособие написано на испанском языке и рассчитано на студентов с уровнем владения испанским языком не ниже В1.

**УДК 811.134.2**

**ББК 81.2Исп**

© Якубова Д.Д., Газизова Л.Г., 2018

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее учебно-методическое пособие имеет целью обеспечить глубокое усвоение материала по дисциплине «Межкультурная коммуникация» студентами, обучающимися по программе бакалавриата «Зарубежная филология: испанский язык и литература, переводоведение».

Пособие состоит из пяти частей:

1. Introducción a la comunicación intercultural (Введение в межкультурную коммуникацию)
2. Modelos de comunicación intercultural (Модели межкультурной коммуникации)
3. Dimensiones de comunicación intercultural (Виды межкультурной коммуникации)
4. Competencias para la comunicación intercultural (Компетенции для межкультурной коммуникации)
5. Teorías de la comunicación intercultural (Теории межкультурной коммуникации)

Каждая тема состоит из параграфов, включающих теоретический материал и задания, способствующие закреплению полученных знаний и формированию практических навыков, необходимых в межкультурном общении. Учебно-методическое пособие написано на испанском языке, и для успешного освоения материала студенту необходимо иметь средний уровень владения испанским языком (B1 и выше).

Учебно-методическое пособие позволяет получить представление о межкультурной коммуникации как об области знания, о типологиях культур, о проблемах, рассматриваемых в рамках некоторых теорий межкультурной коммуникации, об особенностях вербальной и невербальной коммуникации, о компетенциях, необходимых для межкультурной коммуникации. Вместе с тем акцент делается на изучении особенностей взаимодействия представителей российской и испанской лингвокультур посредством углубленного знакомства с культурой Испании, осознания студентами собственной культурной идентичности и освоения инструментов для выстраивания эффективной межкультурной коммуникации.

# PARTE 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

*Antes de empezar: ¿Que asociaciones te sugiere el nombre de la disciplina?*

## 1. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL: SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad experimentamos una evolución creciente de la globalización de diversos procesos sociales, económicos y culturales, así como de numerosos movimientos migratorios. Estos fenómenos abren paso a nuevas realidades multiculturales que nos hacen protagonistas de relaciones humanas en múltiples y variados contextos de nuestra propia cotidianidad. La comunicación es nuestra mejor herramienta para fomentar la cohesión social, basada en el conocimiento y el respeto mutuo.

Hoy en día hay bastantes indicios que apuntan que el interés por la comunicación intercultural va en aumento:

- a) El incremento de los movimientos migratorios es cada día más importante.
- b) Los intercambios culturales, académicos y el turismo favorecen el contacto con personas de diferentes culturas.
- c) La globalización de la economía y la comunicación va aumentando la conciencia de una mundialización.
- d) La globalización implica que los organismos internacionales intervengan en algunos conflictos regionales y nacionales.
- e) El Estado-nación está dejando de ser el principal referente político.
- f) Los conflictos interculturales parecen multiplicarse en la geografía mundial.

Entonces, se ha producido un clima de opinión que favorece el interés por la comunicación intercultural:

- a) Hay un clima de opinión científica: hemos pasado de un cierto “totalitarismo científico” a una tendencia al subjetivismo.
- b) Hay un clima de opinión fomentado por los medios de comunicación.
- c) Los organismos internacionales favorecen este clima proclamando años internacionales sobre temas relacionados con interculturalidad.

En general, todo eso hace que se tome una mayor conciencia de la diversidad cultural, que aumente el respeto por otras culturas. Pero: puede pasar todo lo contrario, por ejemplo, cuando los periódicos destacan lo negativo de las culturas.

***TAREA:** Encuentra en la prensa periódica una noticia que tenga relación con la comunicación intercultural. ¿Qué clima de opinión fomenta esta noticia?*

## **2. LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL COMO CAMPO DE ESTUDIO**

La comunicación intercultural empezó a verse como un instrumento estratégico de importancia evidente tras la Segunda Guerra Mundial. Uno de los pioneros de la comunicación intercultural, en los años 50, fue el antropólogo norteamericano Edward T. Hall. De hecho, donde se utilizó por primera vez la expresión “intercultural communication” fue, en 1959, en su libro “The Silence Language”.

En los años 60, en los Estados Unidos, la necesidad de este campo de estudio recibió un doble empuje. Uno endógeno fue propiciado por la reivindicación de algunas minorías de su propia cultura, como es el caso de los afro-norteamericanos. El otro, inicialmente exógeno, tuvo su origen en las guerras en el sudeste asiático que supuso no sólo un contacto con las culturas de estos países, sino también que una gran cantidad de personas de Camboya, Laos y Vietnam se refugiaran en los EE.UU. A estos flujos migratorios hay que añadir los de los países latinoamericanos.

Además, en la década de los 60, otro dato importante fue que estudiosos latinoamericanos, entre otros, formularon la teoría de la dependencia y del imperialismo. Estas teorías critican la teoría del desarrollo que, desde los años 50, consideraba a los medios de comunicación instrumentos para el progreso de los pueblos y por ello propugnaba la libre circulación de todos los productos comunicativos industriales. En los años 60, también se rompe la visión etnocéntrica que consideraba que el problema del desarrollo podía solventarse aplicando mecánicamente el sistema político y económico occidental en el tercer mundo.

En los años 70, en los Estados Unidos la comunicación intercultural se fue consolidando como una disciplina académica, aunque pronto en muchos países

también se iniciaron estudios en este campo. A principios de esta década la “Speech Communication Association” creó una comisión para estudiar la “International and Intercultural Communication”, que a partir de 1974 inició una publicación anual. Estos orígenes han hecho que en este campo se potenciaron enormemente los estudios de comunicación interpersonal en detrimento de la comunicación de masas. De hecho, en muchas definiciones de comunicación intercultural sólo se tiene en cuenta la comunicación interpersonal.

La disciplina de comunicación intercultural estudia cómo las personas de diferentes culturas se comunican entre sí, especialmente cuando se manejan idiomas diferentes. Se encarga también de producir alineamientos que permitan esta comunicación intercultural. Como muchos campos de estudio académicos se aborda desde diferentes disciplinas. Entre estas se incluyen la filosofía, la antropología, la etnología, los estudios culturales, la psicología, la comunicación, la lingüística, etc.

### **3. LA RELACIÓN ENTRE LA CULTURA Y LA COMUNICACIÓN**

La comunicación no puede existir en el vacío. La cultura proporciona el contexto adecuado para que surja, pero una cultura no puede sobrevivir sin comunicación, pues depende de ella para su iniciación, mantenimiento, cambio y transmisión. La cultura es por sí misma un sistema de comunicación. Las complejas interconexiones de los hechos culturales transmiten información a sus participantes. Tal y como observó E. Hall, la cultura es comunicación y la cultura se demuestra en el proceso de la comunicación intercultural.

La palabra *cultura* tiene su propia historia y evolución. Además no todas las culturas, especialmente las culturas orales que estudian los etnólogos, tienen un equivalente en su lengua de la palabra *cultura*. Ya es paradójico que se estudie de una determinada comunidad de vida algo que ésta no tiene una palabra para nombrar. En occidente la palabra *cultura*, tal y como la entendemos ahora, aparece en el siglo XVIII. En su origen latino hacía referencia al cuidado de los campos.

*Cultura* es un término que tiene muchos significados interrelacionados. Por ejemplo, en 1952, Alfred Kroeber y Clyde Kluckhohn compilaron una lista de 164 definiciones de *cultura* en “Cultura”, una reseña crítica de conceptos y definiciones.

Sin embargo, la palabra cultura es más comúnmente asociada en tres sentidos básicos:

1. Excelencia en el gusto por las bellas artes y las humanidades, también conocida como alta cultura.

2. Un patrón integral de conocimiento humano, creencia y comportamiento que depende de la capacidad para el pensamiento simbólico y el aprendizaje social.

3. El grupo de actitudes compartidas, valores, metas y prácticas que caracterizan a una institución, una organización o un grupo.

Como veremos más adelante, vamos a partir de un **concepto interaccionista de cultura** al que corresponde la tercera definición. En primer lugar, hay que decir que el ser humano es un ser básicamente cultural y que la cultura es una construcción del ser humano. A grandes rasgos podríamos decir que cada persona ha nacido en una comunidad de vida en la que se ha socializado. La persona interioriza unas maneras de pensar, de sentir y de actuar. A partir de esta interiorización no sólo comprende el mundo de su comunidad, sino que éste se va a convertir en su mundo. Pero al mismo tiempo esta persona va a ser un elemento constitutivo de esta cultura e, inevitablemente, va a ayudar a su transmisión, su conservación y su transformación. Puede parecer contradictorio, pero hay que tener en cuenta que una cultura es dinámica y cambiante. Por ello algunas de sus manifestaciones se conservan, otras cambian y otras desaparecen. Todo esto sucede por la interacción comunicativa que se produce en el seno de cualquier comunidad de vida. Todos nacemos en comunidades de vida que son además comunidades de sentido porque nos van a dar instrumentos para dar sentido a la realidad de nuestro entorno.

**TAREA:** *Prepara un discurso contando sobre tus principales comunidades de vida y de los aspectos (actitudes, valores, metas, prácticas) que comparten sus miembros.*

En segundo lugar, como puede apreciarse, hemos llegado a otro tema decisivo que es el de la comunicación. La cultura debe su existencia y su permanencia a la comunicación. Así podríamos considerar que es en la interacción comunicativa entre las personas donde, preferentemente, la cultura se manifiesta.

Si aceptamos estas ideas debemos señalar qué otras ideas de cultura quedan descartadas y qué consecuencias tiene la orientación escogida. Si partimos de esta postura interaccionista de la cultura, podemos descartar una concepción esencialista de la cultura. Es decir, la cultura no es algo que está más allá de los seres humanos. No es algo inamovible y ahistórico, y que forma parte de la esencia permanente de una comunidad de vida. La cultura se construye por la interacción de los seres humanos, pero al mismo tiempo jamás está definitivamente construida, porque, continuamente por la propia interacción de los seres humanos, está en proceso de construcción. Esto puede apreciarse claramente en el lenguaje que va cambiando a lo largo del tiempo. Por ejemplo, con la aparición de los ordenadores se desarrolla un nuevo vocabulario anteriormente inexistente.

Si seguimos con la misma concepción interaccionista de la cultura, también deberíamos aceptar que **no hay culturas mejores ni peores**. Evidentemente cada cultura puede tener formas de pensar, sentir y actuar en las que determinados grupos se encuentren en una situación de discriminación. Pero si aceptamos que no hay una jerarquía entre las culturas estaremos postulando el principio ético que considera que todas las culturas son igualmente dignas y merecedoras de respeto. Esto significa, también, que la única forma de comprender correctamente a las culturas es interpretar sus manifestaciones de acuerdo con sus propios criterios culturales. Aunque esto no debe suponer eliminar nuestro juicio crítico, pero sí que supone inicialmente dejarlo en suspenso hasta que no hayamos entendido la complejidad simbólica de muchas de las prácticas culturales. Se trata de intentar moderar un inevitable etnocentrismo que lleva a interpretar las prácticas culturales ajenas a partir de los criterios de la cultura del interpretante. Si no hacemos este esfuerzo de comprensión, la comunicación intercultural se hará más difícil y aumentará la probabilidad de malentendidos.

#### **4. CRITERIOS DE DIFERENCIACION ENTRE LAS CULTURAS**

Otra cuestión que hay que plantearse es cuándo estamos ante una comunidad de vida con una cultura distinta. ¿Qué criterios se pueden utilizar para determinar que estamos ante una cultura distinta? Tomemos, por ejemplo, cuatro criterios: la lengua, la religión, el género y la edad.



La lengua podría ser un criterio, pero hay comunidades de vida que hablando la misma lengua se consideran culturas distintas. ¿Todos los hispanohablantes forman parte de la misma cultura?

La religión podría ser otro criterio, pero entonces los judíos cuya lengua materna es el catalán no serían catalanes.

También se ha dicho que el género sería un elemento importante de diferenciación cultural, así se podría postular una cultura femenina distinta de la cultura masculina.

Asimismo podríamos plantearnos como criterio la edad, por ello habría una cultura de los jóvenes o una cultura de las personas mayores.

Pero estas diferenciaciones implicarían caer, de nuevo, en una visión estática y esencialista de la cultura. Por ejemplo, aceptemos que los jóvenes se convierten en un colectivo al que le atribuimos una cultura. Simplemente por la edad ya se les atribuye la pertenencia a una cultura determinada. Así la diferenciación se establece a priori y no tiene en cuenta el dinamismo, la interdependencia y el pluralismo de la mayoría de las culturas. En primer lugar, si hay algo que caracteriza a los jóvenes es precisamente la pluralidad de puntos de vista que tienen. En segundo lugar, un mismo joven puede participar, al mismo tiempo, de distintas culturas, por ejemplo las determinadas por la lengua, la religión y el género. Así los criterios que se pueden utilizar para diferenciar las culturas son múltiples y las combinaciones de estos criterios, que se pueden dar en una persona en concreto, son enormes. Por consiguiente, aunque una persona nace en una comunidad de vida, las sociedades modernas se caracterizan por un pluralismo cultural, que hace difícil establecer cuáles son las fronteras culturales o los criterios de diferenciación cultural.

*"...Toda religión es un acto de fe. Así como la patria es un acto de fe. ¿Qué es, me han preguntado muchas veces, ser argentino? Ser argentino es sentir que somos argentinos."* (Jorge Luis Borges, escritor argentino).

Los postulados fundamentalistas de la cultura pretenden mostrarnos unas culturas homogéneas, puras y "no contaminadas". De esta forma se niega la asunción como propias a todas aquellas manifestaciones que se consideran que no forman parte de una supuesta cultura originaria, aun produciéndose en un territorio compartido. Así se pretende establecer la diferenciación entre lo que es propio de una cultura y lo que es impropio. Además para que esta pureza tenga un buen

fundamento se establecen unos orígenes inmaculados excluyendo los vestigios de lo que se considera otra cultura.

## **5. LA PLURICULTURALIDAD**

Entonces, si aceptamos la idea interaccionista de la cultura, toda cultura es básicamente pluricultural. Es decir, se ha ido formando, y se sigue formando, a partir de los contactos entre distintas comunidades de vidas que aportan sus modos de pensar, sentir y actuar.

Evidentemente los intercambios culturales no tendrán todos las mismas características y efectos. Pero es a partir de estos contactos que se produce el mestizaje cultural, la hibridación cultural. En ocasiones es difícil tomar conciencia de este mestizaje cultural porque la percepción humana es selectiva. Esta percepción selectiva nos lleva a fijarnos en aquellos fenómenos de la vida cotidiana que reafirman una concepción preconcebida de la realidad. De esta forma vamos reafirmando nuestra visión de la realidad porque vemos, prioritariamente, lo que la reafirma.

Se trata simplemente de hacer una mirada pluricultural a nuestro alrededor para darnos cuenta de la cantidad de manifestaciones culturales que se consideran como propias y que tuvieron su origen en comunidades de vida que en la actualidad se las considera como culturalmente distintas. Hay que aceptar el hecho de que la realidad cultural es, en sus orígenes y en la actualidad, pluricultural. La civilización árabe ha configurado casi tanto la cultura española como la latina. En castellano el 60% de los arabismos empiezan con al (el artículo "el"). En el ámbito económico la herencia árabe incluye: la agricultura (alfalfa, alcachofas, algodón...), la alimentación (albóndigas, almíbares...), la industria química (alcoholes, alquitranes, almidones...), la industria de la construcción (albañiles, arrabales, atarazanas...), la industria del confort (almohodas, alfombras...) y la economía urbana (alcantarillas, alquileres, albaranes...).

Como hemos podido apreciar, es necesario adquirir una mirada pluricultural que nos permita distanciarnos de la cultura en que hemos sido socializados para, por un lado, ser autoreflexivos en relación a la propia cultura y, por otro lado, llegar a comprender el punto de vista de otras culturas. Ya se sabe que, a veces, para hacer un juicio sobre lo propio es mejor tomar una cierta distancia. Así, tanto Cadalso,

en 1789, en sus Cartas Marruecas como Montesquieu en sus Lettres Persanes, crearon personajes de otros continentes para criticar la sociedad de su época. Este esfuerzo de comprensión es imprescindible antes de pasar a la autocrítica y a la crítica.

Hasta ahora hemos hablado principalmente de pluriculturalidad. Cuando utilizamos el concepto de "pluriculturalidad" nos referimos a un estado de cosas. Es decir, la pluriculturalidad es el rasgo característico de las culturas modernas actuales.

*"Los países latinoamericanos son actualmente resultado de la sedimentación, yuxtaposición y entrecruzamiento de tradiciones indígenas (sobre todo en las áreas mesoamericana y andina), del hispanismo colonial católico y de las acciones políticas, educativas y comunicacionales modernas. Pese a los intentos de dar a la cultura de élite un perfil moderno, recluyendo lo indígena y lo colonial en sectores populares, un mestizaje interclasista ha generado formaciones híbridas en todos los estratos sociales."* (Néstor García Canclini, escritor argentino)

## **6. LA INTERCULTURALIDAD Y LA COMUNICACION INTERCULTURAL**

Una cultura no evoluciona si no es a través del contacto con otras culturas. Pero los contactos entre culturas pueden tener características muy diversas. En la actualidad se apuesta por la interculturalidad que supone una relación respetuosa entre culturas. Mientras que el concepto "pluricultural" sirve para caracterizar una situación, la interculturalidad describe una relación entre culturas. Aunque, de hecho, hablar de relación intercultural es una redundancia, quizás necesaria, porque la interculturalidad implica, por definición, interacción.

De acuerdo con lo explicado hasta ahora cualquier comunicación podría definirse como intercultural. Esto nos podría llevar a un callejón sin salida, ya que la calificación de la comunicación como intercultural se volvería innecesaria. La única forma de aclarar la situación es constatar la existencia de una graduación en la diferenciación cultural. Así las formas de pensar, sentir y actuar de distintas comunidades de vida estarán más o menos próximas unas de otras porque compartan, por ejemplo, la lengua o algunos elementos de sus estilos de vida. Evidentemente cuantos más elementos las comunidades de vida compartan más

sencilla será la comunicación entre ellas. Como puede apreciarse, en un extremo tendríamos la diferenciación mayor y en otro la prácticamente casi absoluta indiferenciación. En cada circunstancia la comunicación intercultural tendrá unas características distintas, de acuerdo con la proximidad o lejanía.

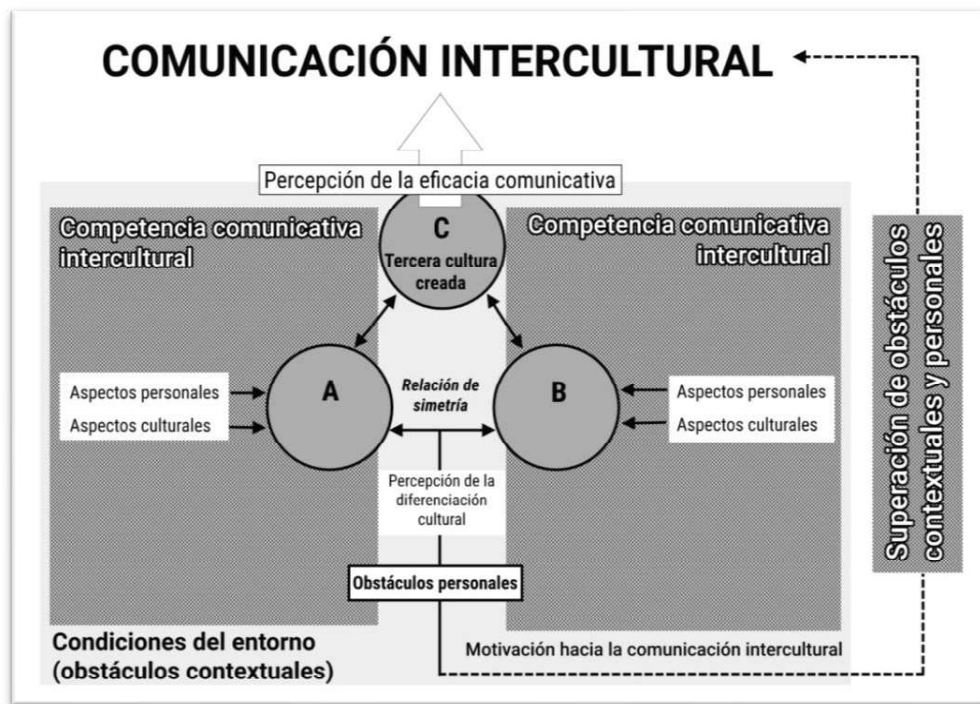
## **7. DEFINICION DE LA COMUNICACION INTERCULTURAL**

Para que la comunicacion sea intercultural deben darse dos elementos fundamentales:

1. Las personas que emprenden la aventura de comunicarse pertenecen a referentes culturales distintos, y además perciben tales diferencias culturales.
2. Las personas que entran en contacto valoran un grado aceptable o suficiente de comprensión mutua y de satisfacción en sus relaciones interpersonales, superando algunos de los obstáculos presentes en el intercambio cultural.

Por tanto, la comunicación intercultural es la comunicación interpersonal en la que intervienen personas con unos referentes culturales suficientemente diferentes como para que se autoperciban, teniendo que superar algunas barreras personales y/o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva.

Esta definición corresponde al modelo de comunicación intercultural concreto que está representado en el siguiente esquema y que ha de interpretarse en la siguiente forma: dos personas A y B se diferencian en aspectos personales y culturales que se autoperciben claramente. A pesar de tales diferencias su relación es simétrica, sin desigualdades, y se crea un marco de referencia común (“una tercera cultura”) para poder comunicarse. El encuentro multicultural genera incertidumbre porque los participantes son conscientes de sus diferencias – son obstáculos personales. También hay obstáculos contextuales que pueden afectar negativamente en el encuentro: el lugar, la relación entre las personas, la situación... Por ello, el grado de competencia comunicativa intercultural y la motivación favorecerán la superación de esos obstáculos personales y contextuales. Todo esto produce cierta satisfacción en su relación que da lugar a una comunicación intercultural.



## SESIÓN PRÁCTICA

**ACTIVIDAD 1.** Lee este artículo sobre la interculturalidad y corrige las formas verbales donde sea necesario.

Solemos *aprendiendo* una nueva lengua porque queremos comunicarnos y contactar con personas de otras culturas en diferentes contextos de la vida cotidiana. Cuando aprendemos una lengua, *estudian* la gramática, el vocabulario, la pronunciación, etc. Sin embargo, no es suficiente; todo lo que se dice *dependiendo* de un contexto social, por lo que es muy importante no solo conocer cuál es el significado de una frase en la teoría, sino que también hay que saber *reconoced* su significado social, es decir, lo que representa en una situación concreta. Cuando aprendemos una lengua, casi sin darnos cuenta, desarrollamos una conciencia cultural que resulta esencial para comunicarnos con las personas de esa cultura, sabiendo elegir qué *dice* en cada momento.

Interculturalidad es el concepto que se *utilizar* para explicar lo que ocurre cuando personas de más de una cultura se ponen en contacto e intentan comunicarse y comprenderse. Lo ideal no es que la cultura de una de ellas *predominar* sobre la otra, sino que exista la conciencia de que todos somos diferentes, pero también que todos podemos ser flexibles y entender contextos diferentes a los propios. Por ejemplo, una persona que *aprendiendo* una nueva lengua, va necesariamente

aprendiendo también una nueva cultura, de ella depende sumergirse en esta y aprender sus usos sociales, o quedarse tan solo en lo superficial. Cuanto más se *saber* sobre una cultura, mejor se podrá uno expresar en ella, y hacer de mediador entre las dos culturas.

Tener conciencia intercultural puede ser, por ejemplo, tener un especial cuidado a la hora de expresarnos para no *confunde* (o incluso ofender) a las personas con las que *hablando*, utilizar estrategias para facilitar la comprensión, pero, desde luego, intentar evitar ser demasiado crítico cuando algo *fallar*, intentar *acomodándose* a contextos culturales diferentes y evitar situaciones de conflicto. Conciencia intercultural, en definitiva, viene a ser el proceso por el cual nos *fijarse* en las diferencias y similitudes entre dos culturas y cómo nos adaptamos a estas circunstancias para comprendernos y comunicarnos mejor. *Sabemos* hablar mejor o peor una lengua, pero siempre *tener* una mente abierta para saber comprender.

### TAREAS:

- 1) ¿Qué es tener conciencia intercultural?
- 2) Con tus propias palabras, continúa las siguientes frases con información del texto.
  - a) Cuando aprendemos una lengua nueva, también aprendemos...
  - b) Cuanto más sabemos sobre una cultura...
  - c) Tener conciencia intercultural significa...
- 3) Junta las dos partes de cada oración para formar frases con sentido.

1. La lengua está relacionada, pero...	a) ...sin aprender un contenido cultural.
2. No es posible comunicarse al cien por cien...	b) ...una forma diferente de ver el mundo.
3. Hablar una lengua distinta implica...	c) ...es diferente a la cultura.
4. Es imposible aprender un idioma...	d) ...mejor se puede uno expresar en ella.
5. La lengua forma parte...	e) ...entre personas de culturas diferentes.
6. Cuanto más se sabe de una cultura...	f) ...de la cultura.

### ACTIVIDAD 2.

1. Lee la primera parte del artículo en **negrita** y completa los huecos con una preposición. Ahora, reflexiona sobre las siguientes preguntas y después lee el resto del texto y respóndelas.

- ¿Se puede aprender una lengua sin aprender nada de la cultura a la que pertenece?
- ¿A qué nos referimos cuando hablamos de la ‘cultura’ de una persona?
- ¿Es posible que dos personas que vengan de lugares diferentes se comuniquen al cien por cien?
- ¿Juzgamos en ocasiones a las personas a causa de malentendidos y choques culturales?

### **Aprender un idioma es más que saber hablar**

**Estudiamos otros idiomas porque queremos utilizarlos (1)\_\_\_\_\_ una herramienta para ponernos (2)\_\_\_\_\_ contacto con personas de otras culturas y comunicarnos (3) \_\_\_\_\_ ellas en diferentes ámbitos (4)\_\_\_\_\_ la vida. Cuando aprendemos una lengua nueva estudiamos las características formales (5)\_\_\_\_\_ ese idioma, es decir, la gramática, el vocabulario, la pronunciación. Sin embargo, éstas no pueden adquirirse aisladamente (6) \_\_\_\_\_ tener en cuenta el contexto. (7)\_\_\_ todo tiene que relacionar la lengua formal (8)\_\_\_\_\_ el mundo real, darnos cuenta de que nos comunicamos (9)\_\_\_\_\_ diferentes culturas y que las lenguas no son entidades abstractas y descontextualizadas. (10)\_\_\_\_\_ el momento en que uno tiene claro con qué fin se está estudiando un idioma, se necesitará descubrir más datos respecto (11) \_\_\_\_\_ cómo expresarse (12)\_\_\_\_\_ un ambiente concreto. (13)\_\_\_\_\_ un estudiante de español, será (14)\_\_\_\_\_ gran importancia, no solo conocer cuál es el significado de una frase (15)\_\_\_\_\_ un punto de vista lingüístico, sino que (16)\_\_\_ él o ella será igualmente importante saber reconocer su significado social, es decir, (17)\_\_\_\_\_ todo, saber interpretar lo que significa en la cultura (18)\_\_\_\_\_ la que está relacionada esa lengua.**

Aunque hay muchas definiciones de cultura, se suele entender que con ella nos referimos al conjunto de aspectos y características relacionados con la forma de vida, el comportamiento, los hábitos y las creencias que tienen en común personas que ocupan un área geográfica concreta. Sin embargo, ¿pertenece la cultura a un país, una región o una ciudad? ¿Es diferente la cultura de una persona mayor de una joven? ¿Es distinta la cultura de un albañil de la de una directiva? Aunque a la hora de aprender un idioma nuevo es importante familiarizarse con normas sociales nacionales, es importante también comprender mejor las normas de conducta de ambientes sociales concretos. Cuando más patente se hace un caso de malentendido cultural entre hablantes es cuando existe algún tipo de resultado negativo. Un hispanohablante puede notar rápidamente si algo no les ha parecido bien de, por ejemplo, lo que ha dicho un inglés siendo irónico, un alemán siendo totalmente directo, un francés haciendo una crítica. Tal vez juzguen a estas personas por cómo se comportan y crean que todo lo anterior lo han hecho un poco exageradamente respecto a lo que cabría esperar. Sin embargo, no se dan cuenta de que en su cultura

están comportándose adecuadamente. Después de lo mencionado anteriormente, uno puede imaginarse que la solución a todos los problemas cuando uno aprende un idioma nuevo es conocer la cultura a la que pertenece esa lengua, pero, ¿es posible aprender al cien por cien todas las costumbres de la personas en todas las situaciones?, ¿qué ocurre cuando uno todavía no ha aprendido bien el idioma? y ¿es realmente justo que una persona, por aprender un idioma nuevo, tenga que olvidarse de su propia cultura y adoptar otra?

Interculturalidad es el concepto que se utiliza para explicar lo que ocurre cuando personas de distintas culturas se ponen en contacto y se esfuerzan por comprenderse la una a la otra. Lo ideal es no es que una cultura predomine sobre otra cultura, sino que todos alcancemos a ver que hay que ser más abierto y flexible cuando existe una comunicación entre personas de diferentes países. Saber manejarse en una lengua es más que saber hablar, es saber ‘comprenderse’.

---

## **8. UNA COMUNICACION INTERCULTURAL EFICAZ**

Para una eficaz comunicación intercultural es necesaria, por un lado, una nueva competencia comunicativa y, por otro lado, un cierto conocimiento de la otra cultura. La comunicación interpersonal no es simplemente una comunicación verbal, la comunicación no verbal (espacial, táctil, etc.) tiene una gran importancia. Es decir, que no es suficiente conocer un idioma, hay que saber también, por ejemplo, el significado de la comunicación gestual del interlocutor.

La siguiente anécdota es atribuida a Margaret Mead, antropóloga norteamericana: *"En el curso de una de sus investigaciones sobre el lenguaje de una población aborígen, trató de aprender este lenguaje a través de un procedimiento denotativo. Señalaba un objeto y pedía que le pronunciaran el nombre; luego otro objeto, y así sucesivamente; pero en todos los casos recibió la misma respuesta: "Chemombo". Todo era "Chemombo". Pensó para sí: "¡Por Dios, qué lenguaje terriblemente aburrido! ¡Todo lo designan con la misma palabra!" Finalmente, después de un tiempo, logró averiguar el significado de "Chemombo", que quería decir... ¡señalar con el dedo!"*

Además hay que recordar que la comunicación no es un simple intercambio de mensajes que tienen un sentido incuestionable. Un mismo discurso puede tener distintos niveles de lectura que solo las personas que conozcan bien la cultura pueden alcanzar. Por ejemplo, para comprender bien la película Forrest Gump, interpretada



por Tom Hanks, era necesario un cierto conocimiento de la historia y de la cultura estadounidense. Evidentemente la película se podía ver sin estos conocimientos, pero se perdían las referencias de muchas secuencias de la película. Es necesario, por consiguiente un conocimiento lo más amplio posible de la cultura de la persona con la que se interrelaciona. El desconocimiento de "el otro" lo deshumaniza.

Pero no hay que conocer solo otras culturas, sino que la comunicación intercultural implica también una toma de conciencia de la propia cultura. La comunicación intercultural no solo supone comunicarse con otras culturas sino también hacer el esfuerzo de repensar la propia cultura.

Un requisito prácticamente imprescindible para la comunicación intercultural es que haya un cierto interés por culturas distintas de la propia. Por supuesto, no se trata de un interés anecdótico o dirigido a confirmar nuestros propios valores. Se trata de ver qué puedo aprender de las otras culturas. Frente a los intentos, propios del colonialismo, de modificar las culturas no dominantes para hacerlas lo más próximas posibles a las dominadoras, en la actualidad se busca conocerlas tal y como son. Este cambio de mirada hacia las culturas ajenas también se manifiesta hacia la propia cultura.

En primer lugar, uno debe ser consciente de su punto de vista etnocentrista y empezar a repensar muchos de los valores de los que hasta ahora fundamentaban lo que se ha denominado la "identidad cultural". Son aquellos valores que se basan precisamente en la denigración de la cultura ajena para ensalzar la propia. Esta toma de conciencia debe descender al propio lenguaje, ya que el lenguaje cotidiano legitima una realidad social, en ocasiones, profundamente discriminadora.

No es fácil eliminar los estereotipos negativos que cada cultura tiene de la ajena. A lo largo de la historia los pueblos han deshumanizado a los otros pueblos con el fin de crear un consenso social en contra de ellos. Muchos de estos estereotipos están muy profundamente enraizados en el imaginario colectivo de una cultura, como todavía se puede apreciar en el lenguaje. Una "judiada" es al mismo tiempo "acción propia de los judíos" y "acción cruel e inhumana". Una "gitanada" es "acción propia de los gitanos" y "adulación, halagos o engaños para conseguir lo que uno desea".

A finales del siglo XV "...aparece la sífilis, un nuevo azote de cuya propagación se acusa siempre a los otros, a los enemigos. Para los italianos es 'el mal francés', pero los franceses la llaman 'el mal napolitano'; los españoles bautizan la enfermedad como 'el mal alemán' y los flamencos la denominan 'el mal español'; para los rusos es 'el mal de los polacos', y para los turcos, 'el mal de los cristianos'." (El País Semanal, 11 de octubre de 1992, p. 62). En la actualidad, en castellano, la sífilis se conoce también como 'el mal francés'.

Cuando se entra en relación con personas de culturas muy distintas se puede producir lo que se ha denominado un "choque cultural". En este choque cultural no sólo se produce una incompreensión del comportamiento ajeno, sino que también afloran una serie de emociones negativas: desconfianza, incomodidad, ansiedad, preocupación, etc. Para superar este choque cultural hay que comunicarse. La comunicación no es un simple intercambio de información. La comunicación implica, también, ser capaz de compartir emociones. Es decir, hay que ser capaz de crear una relación de empatía. La empatía es la capacidad de sentir la emoción que otra persona experimenta. Tener la habilidad de empatizar es imprescindible en muchas relaciones interpersonales. Si en el seno de una familia sus miembros no tienen empatía entre sí, es muy probable que las relaciones familiares se deterioren más fácilmente. La empatía también es necesaria para la comprensión mejor de "el otro". No se trata simplemente de sentir lo que él o ella siente, sino que a través de las emociones aumentar nuestra comprensión.

Hay que tener en cuenta que si entre personas de una misma comunidad de vida, en ocasiones, se producen incompreensiones, entre personas socializadas en culturas distintas éstas pueden aumentar. Uno puede comunicarse aceptando un cierto grado de malentendidos, pero si estos aumentan la comunicación será muy difícil. En la comunicación intercultural hay que asumir que el malentendido puede ser la norma y no la excepción. Por ello es necesario desarrollar la capacidad de metacomunicarse. Metacomunicar significa hablar del sentido de nuestros mensajes, pero no sólo de lo que significan sino incluso de que efectos se supone que deberían causar. Un ejemplo sencillo, si entro en una habitación que tiene la ventana abierta y digo "Aquí hace mucho frío ¿no?" y mi interlocutor responde "Ah ¿Sí?... ¿Tú

crees?" y deja la ventana abierta significa que mi interlocutor no ha entendido mi mensaje. La primera afirmación no era una simple constatación de un hecho, como parece haber entendido, sino que se sobrentiende una petición de que se cerrara la ventana. Si replico: "Perdona, te estaba pidiendo si podrías cerrar la ventana", lo que hago es metacomunicarme.

En la vida cotidiana funcionamos con una gran cantidad de sobreentendidos, presuposiciones, eufemismos, en los que el sentido no está en el significado literal del mensaje. Se trata de un sentido presupuesto compartido por los miembros de una misma comunidad de vida. Pero en la comunicación intercultural los sobreentendidos o las presuposiciones pueden ser una fuente inagotable de malentendidos. Por ello no basta con comunicar, en muchas ocasiones es necesario también metacomunicar. En la comunicación intercultural no se puede presuponer que mi interlocutor va a entender precisamente lo que no se dice explícitamente.

Por último, hay que decir que la comunicación intercultural no se produce de forma descontextualizada. Toda comunicación se produce en unas circunstancias determinadas que modifican las características del proceso comunicativo. Por ejemplo, si la comunicación intercultural se hace con la lengua materna de uno de los interlocutores, éste se sentirá mucho más cómodo que el otro. Las relaciones sociales son relaciones de poder, por ello en la comunicación también se manifiestan estas relaciones de poder. Los interlocutores no siempre están en un plano de igualdad. No siempre se trata de un desequilibrio amenazante, sino que actúa de una manera más implícita, por ejemplo estableciéndose quien es el forastero en la interacción. Por todo esto, a la hora de iniciar una comunicación intercultural es necesario establecer las bases para el intercambio cultural. El diálogo intercultural debe realizarse dentro de la mayor igualdad que sea posible. Esto no significa ignorar la existencia de posiciones de poder distintas entre los interlocutores. Se trata de reconocerlas e intentar reequilibrarlas en lo posible. Hay que tener en cuenta que ni el paternalismo ni el victimismo son actitudes adecuadas para el inicio de una comunicación intercultural.

### **Entonces, para una comunicación intercultural eficaz son necesarios:**

Una lengua común

El conocimiento de la cultura ajena

El re-conocimiento de la cultura propia

La eliminación de prejuicios

Ser capaz de empatizar

Saber metacomunicarse

Tener una relación equilibrada.

## **9. PROBLEMAS QUE PLANTEA LA COMUNICACION INTERCULTURAL**

En cierta ocasión le preguntaron al escritor británico Chesterton qué opinaba de los franceses. Se cuenta que Chesterton contestó simplemente: "No los conozco a todos". En el lenguaje de vuestra vida cotidiana solemos hablar de los franceses, los musulmanes, los occidentales, etc. Con harta frecuencia a la hora de hablar de estas agrupaciones utilizamos estereotipos que poco tienen que ver con la realidad, que es mucho más compleja. Además hablar, por ejemplo, de los franceses es, en muchas ocasiones, un ejercicio de sobregeneralización. Esta sobregeneralización nos permite una economía mental, ya que el estereotipo preconcebido facilita la explicación de la realidad. El fijarse atentamente y el intentar descubrir el sentido de las cosas se vuelve innecesario. El estereotipo nos permite explicar hasta lo incomprensible: "Ya se sabe... los franceses son así".

Lo que caracteriza, la mayoría de las veces, a la comunicación intercultural es el desconocimiento que se tiene sobre la otra cultura. A medida que vas relacionándote con personas de distintas culturas vas tomando conciencia de la propia ignorancia.

El constatar que hay muchas culturas distintas no debe hacernos caer en el error de sobredimensionar las diferencias culturales. La forma más simple de conocer es comparar. A partir de un punto de referencia se establecen relaciones del tipo "es igual a", "es diferente a", "es similar a", etc. En los contactos interculturales es muy frecuente utilizar el método comparativo para describir nuestra experiencia.

Así se viene a establecer lo que es común y lo que es distinto. En la comunicación intercultural se puede dar la tendencia de construir a "el otro" distinto. Es decir, ya que se trata de una persona de otra cultura, debe ser distinto. Así pues, se destacan sobre todo las diferencias.

Una mirada superficial sobre otras comunidades de vida no puede, generalmente, proporcionar más que una visión diferenciadora. A medida que se va profundizando es cuando las similitudes, inherentes a los seres humanos, se ponen de manifiesto. Hay que combatir la tendencia a poner el acento en la diferencia y a olvidar lo común. Esto lleva a universalizar la diferencia. Se afirma que, en esencia, somos distintos. Así se cae de nuevo en el esencialismo cultural que busca diferenciar para excluir. Esto no significa que deban negarse las diferencias, pero hay que situarlas a su nivel real.

En ocasiones, se ha contrapuesto una visión universalista, que afirma que todos somos iguales, a una concepción relativista, que considera que todos somos distintos. Quizás de lo que se trata es de aceptar estos dos principios que parecen contradictorios. Es muy posible que los seres humanos, al nivel más profundo, sean todos iguales. Por ejemplo, todos sufrimos un proceso de socialización en una cultura determinada. Sin embargo, está claro que la cultura en que hemos sido socializados propicia que tengamos determinados pensamientos, sentimientos y comportamientos semejantes, en ocasiones, y diferentes, a veces, de los de personas socializados en otras culturas. En definitiva, se puede reducir esta contradicción si aceptamos el universalismo en el nivel más profundo del ser humano y el relativismo en el nivel más superficial.

*"Un hombre no es nunca un individuo; sería mejor llamarle un universal singular."* (Jean Paul Sartre, filósofo francés)

Es posible que con algunas culturas haya una mayor cantidad de manifestaciones culturales que podamos considerar semejantes que con otras culturas. Siempre situándonos a un nivel superficial de la manifestación cultural se trata de una graduación de mayor o menor proximidad. Por supuesto, no nos referimos a una proximidad de tipo geográfico sino de afinidad cultural, que en determinadas situaciones puede darse entre culturas muy distantes geográficamente.

Situar las diferencias a un nivel superficial no significa que no sean importantes. Son importantes a partir del momento que pueden obstaculizar la comunicación intercultural. La forma de superar este obstáculo consiste, en primer lugar, en estar atento también a las similitudes; en segundo lugar, en relativizar la importancia de estas diferencias y; por último, en ahondar en el sentido profundo de las diferencias. Es posible que así descubramos que su sentido profundo sea semejante al de la cultura propia.

Para acabar hay que advertir del peligro de caer en el otro extremo, que es universalizar a partir de lo propio y no de lo común. Esta tendencia nos puede llevar al eurocentrismo y, así por ejemplo, se consideraría que el modelo europeo es el modelo universal de evolución histórica. A partir de este criterio los demás pueblos estarían en los estadios anteriores. Por ejemplo, se afirmaría que se ha descubierto un nuevo grupo étnico neolítico o que otro pueblo se encuentra en la Edad Media. Lo que se hace es utilizar categorías establecidas por una determinada cultura para explicar a otras culturas. Esto puede ser aceptable si se utiliza como metáfora, pero es inaceptable si se pretende universalizar un tipo de desarrollo histórico determinado.

Como puede apreciarse la comunicación intercultural se sitúa en el delicado equilibrio entre lo universal y lo particular, entre lo común y lo diferente. De hecho la comunicación intercultural nos impele a aprender a convivir con la paradoja de que todos somos iguales y todos somos distintos.

**Entonces, algunos de los obstáculos de la comunicación intercultural son:**

La sobregeneralización

La ignorancia

Sobredimensionar las diferencias

Universalizar a partir de lo propio

## PARTE 2. MODELOS DE COMUNICACION INTERCULTURAL

Los valores culturales influyen mucho en el comportamiento de las personas, ya que cada cultura tiene unos códigos que hacen que incluso el modo de entender la comunicación sea diferente. Ciertamente, la cultura decide a qué aspectos prestamos atención y qué aspectos ignoramos, básicamente, para protegernos ante la posible sobrecarga de información que perciben nuestros sentidos. La cultura juega un papel relevante en la estructuración de nuestras percepciones, dotándonos de formas de interpretación sobre las personas, objetos y sucesos. Desconocer estas diferencias puede conducirnos al fracaso en la comunicación intercultural. Conocer las posibles variaciones culturales en forma de pequeñas taxonomías como las que se presentan a continuación, facilita poder entender y apreciar la diversidad cultural.

Desde perspectivas occidentales, las taxonomías y clasificaciones con más presencia son el modelo contextual de Hall (1990) y las dimensiones culturales de Hofstede (1980).

### 1. MODELO CONTEXTUAL DE E. HALL

Edward Hall propone dos dimensiones básicas para entender la relación entre cultura y comunicación. Por un lado, el continuum que se extiende desde el llamado alto contexto al bajo contexto. Y por otro lado, el continuum formado por el tiempo monocrónico y el tiempo policrónico.

Ambas dimensiones las resumimos en la siguiente tabla:

ALTO CONTEXTO (HC)	BAJO CONTEXTO (LC)
Si atacas las ideas de alguien, se asume que estas atacando a la persona, aunque se trate de una pequeña confrontación.	Es habitual opinar directamente sobre las ideas de los demás
Se acostumbra a vivir con mas ambigüedades. Necesitan la información, pero pueden procesarla con ciertas incertidumbres. A menudo se utiliza el silencio como estrategia.	Usualmente no es de su agrado aquello que no es fácil de entender. Se evitan ciertas incertidumbres, preguntando directamente.

Se utilizan estilos indirectos de comunicación. Se tiende a tener muy presente la armonía del grupo, y la comunicación indirecta es la mejor forma. Se utilizan estrategias de cooperación y participación.	Utilizan un estilo muy directo de comunicación: absorben grandes cantidades de información y dirigen la comunicación.
<b>TIEMPO MONOCRONICO</b>	<b>TIEMPO POLICRONICO</b>
No se hace más de una cosa a la vez, sino por orden.	Se desarrollan diversas actividades al mismo tiempo.
Concentración en el trabajo.	Frecuentes interrupciones en el trabajo.
Los compromisos se tienen muy en cuenta (calendarios, plazos de entrega, etc.).	Los compromisos se consideran como un objetivo posible (plazos de entrega ...).
Planes como compromiso ineludible.	Cambio de planes a menudo y con facilidad.

**TAREA:** Situar Rusia y España en el continuum entre el alto y bajo contexto, por un lado, y entre el tiempo monocrónico y policrónico, por el otro. Luego comprobar en la red si tus averiguaciones coinciden con los resultados de la investigación de E. Hall.

## 2. MODELO DE DIMENSIONES CULTURALES DE G. HOFSTEDE

Geert Hofstede desarrolló una teoría que explica este fenómeno basado en estudios que él condujo en la década de los 80 involucrando más de 50 culturas nacionales. Su teoría es llamada La Teoría de las Dimensiones Culturales y ofrece un marco para examinar cómo los valores culturales afectan el comportamiento y da pistas del por qué las personas de una cultura pueden actuar de cierta forma. La teoría presenta seis Dimensiones Culturales: Distancia al Poder, Individualismo versus Colectivismo, Evasión a la Incertidumbre, Masculinidad versus Femenidad, Orientación a Largo Plazo vs Corto Plazo y Complacencia versus Moderación.

Las Dimensiones Culturales son continuos y muchas culturas se ubican entre los dos extremos. Los ejemplos culturales que se dan a continuación no significan que esas culturas tienen todas las características de esa Dimensión Cultural, sino que tienen una tendencia hacia estas características.



**Observación:** Hay que tener en cuenta que los datos de Hofstede tienen 40 años de antigüedad. Como la cultura es un elemento que varía lentamente, siguen siendo válidos en gran parte.

<b>DISTANCIA DE PODER</b>	
Es el grado en que se cree que el poder institucional y organizacional debería ser distribuido y el grado de aceptación ante las decisiones de la autoridad.	
<p style="text-align: center;"><b>Alta distancia de poder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se maximizan las desigualdades sociales, de clase o casta.</li> <li>- Se atiende la autoridad con respeto y jerarquía.</li> <li>- Alta aceptación de las decisiones de la autoridad.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Baja distancia de poder</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Creencia en la importancia de minimizar las desigualdades sociales o de clase.</li> <li>- Cuestionamiento de la autoridad, reducción de las estructuras organizativas jerárquicas.</li> <li>- Utilización del poder solo para propósitos legítimos.</li> </ul>
<b>INCERTIDUMBRE</b>	
Representa como adaptarse al cambio y lidiar con las incertidumbres.	
<p style="text-align: center;"><b>Bajo nivel de tolerancia a la incertidumbre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Baja tolerancia a la ambigüedad.</li> <li>- Preocupación por el futuro.</li> <li>- Ser resistente al cambio.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Alto nivel de tolerancia a la incertidumbre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tendencia a vivir al día.</li> <li>- Se acepta el cambio con regularidad.</li> <li>- Se acostumbra tomar riesgos.</li> </ul>
<b>INDIVIDUALISMO - COLECTIVISMO</b>	
Implica las relaciones entre las personas y los grupos sociales más amplios a los que pertenecen. Es el grado en que se tiene lealtad a uno mismo o al grupo.	
<p style="text-align: center;"><b>Individualismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad a sí mismo/a.</li> <li>- Se persiguen objetivos individuales.</li> <li>- Cuidar de los familiares más cercanos</li> <li>- Centrarse en logros e iniciativas personales.</li> <li>- Confrontación directa ante el conflicto.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Colectivismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lealtad al grupo.</li> <li>- Se persiguen objetivos grupales.</li> <li>- Cuidar del grupo de pertenencia.</li> <li>- Centrarse en pertenecer a un grupo.</li> <li>- Se necesitan intermediaries para la resolución de conflictos.</li> </ul>
<b>CRIANZA - LOGRO</b>	
También llamada de masculinidad <i>versus</i> feminidad, dado que favorecen ciertos estereotipos de género.	
<p style="text-align: center;"><b>Crianza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones sociales.</li> <li>- Importancia a la mejora de la calidad de vida.</li> <li>- Tendencia hacia la igualdad entre sexos.</li> <li>- Roles de género no tan prescriptivos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Logro</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logros y dinamismo.</li> <li>- Importancia a la adquisición de riquezas.</li> <li>- Valor de la ambición.</li> <li>- Juzgar a las personas por lo que hacen (no por lo que son).</li> </ul>

<b>ORIENTACIÓN A LARGO PLAZO – A CORTO PLAZO</b>	
Reflejan la disposición de esperar o no el resultado.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La perseverancia y el esfuerzo producen resultados lentamente.</li> <li>- Es importante ahorrar y cuidar los recursos.</li> <li>- Disposición de posponer los deseos propios por una buena causa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El esfuerzo debe producir resultados inmediatos.</li> <li>- Hay presión social para gastar más.</li> <li>- Las ganancias inmediatas son más importantes que las relaciones.</li> </ul>
<b>COMPLACENCIA – MODERACIÓN</b>	
Esta dimensión examina la importancia de la felicidad y el control de la vida.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento libre.</li> <li>- Las recompensas materiales no son importantes.</li> <li>- Centrada en el momento presente.</li> <li>- Los objetos materiales se usan por su utilidad no para dar estatus.</li> <li>- La gente es más positiva y optimista.</li> <li>- Más extrovertidos y amistosos.</li> <li>- Se valora el tiempo libre y los amigos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamientos suprimidos y regulados.</li> <li>- Recompensa material esperada por trabajo hecho.</li> <li>- Fácilmente se siente tratado injustamente.</li> <li>- Los objetos materiales son importantes para el estatus (carro, casa, compañía).</li> <li>- La gente es más pesimista y cínica.</li> <li>- Más reservados.</li> <li>- Tiempo libre y amistades son menos importantes.</li> </ul>

**TAREA 1:** Situar Rusia y España según las dimensiones de Hofstede. Luego comprobar en la red si tus averiguaciones coinciden con los resultados de la investigación de G. Hofstede.

**TAREA 2:** Para conocer una de las aplicaciones que se han hecho de las teorías de E. Hofstede y G. Hall, lee el número 6 de la revista “Código cultural” dedicado al papel de la cultura en los espacios de trabajo de empresas globales líderes [Código cultural, URL]. Resume las ideas principales que conciernen a Rusia y a España. ¿Qué otras aplicaciones crees que pueden tener estas teorías?

### **3. PRINCIPALES TIPOS DE CULTURA SEGUN RICHARD D. LEWIS**

R.D. Lewis propone en su libro una categorización de las culturas internacionales en tres grupos diferentes de culturas con las que hay que relacionarse. Esta categorización es un estudio más específico de la vertiente comportamental de los individuos que componen las diferentes culturas, que se clasificarían en Lineal Activa, Multi Activa y Reactiva. El autor es un reputado

consultor y negociador internacional, que plasma su experiencia indicando claves relevantes en su análisis.

<b>Lineal Activa</b>	<b>Multi Activa</b>	<b>Reactiva</b>
<p>Introverso Paciente Callado Se preocupa de sus asuntos Ama la privacidad Planifica metódicamente Hace una cosa al tiempo Trabaja horas fijas</p> <p>Puntual Dominado por la agenda Considera los proyectos independientes Se ajusta a los planes</p> <p>Toma información de estadísticas</p> <p>Orientado hacia el trabajo Poco emocional Trabaja en consonancia con sus compañeros de departamento Sigue procedimientos correctos Delega en colegas competentes Prefiere las agendas fijas En la confrontación usa la lógica</p> <p>Lenguaje corporal moderado Interrumpe raramente</p>	<p>Extroverso Impaciente Hablador Inquisitivo</p> <p>Sociable Planifica orientaciones generales únicamente Hace varias cosas al mismo tiempo Trabaja a cualquier hora</p> <p>Impuntual Horario impredecible</p> <p>Relaciona los diferentes proyectos Cambia los planes</p> <p>Preferencia por información oral de primera mano Orientado hacia la gente Muy emocional Se relaciona con varios departamentos diferentes Se salta frecuentemente los procedimientos Delega en personas de su confianza Usa poco las agendas</p> <p>En la confrontación se guía por sus emociones</p> <p>Lenguaje corporal pronunciado Interrumpe frecuentemente</p>	<p>Introverso Paciente Silencioso Respetuoso</p> <p>Buen escuchador Se fija objetivos generales Reacciona a lo que se le plantea Horas flexibles</p> <p>Puntual Se ajusta a la agenda del otro Tiene una visión global de los asuntos Hace cambios moderados Emplea ambos tipos de información</p> <p>Orientado hacia la gente Inescrutable, tranquilo Se relaciona con todos los departamentos posibles Proyectos realizados frente a los otros Delega en personas de su confianza Se ajusta a la del otro</p> <p>Nunca pierde la compostura, pase lo que pase Lenguaje corporal muy sutil Nunca interrumpe, el silencio representa una</p>

Separa lo social de lo profesional Ej: Germanos	Relaciona lo social y lo profesional Ej: Latinos	parte del discurso Conecta lo social con lo profesional Ej: Japoneses
--	---	---

*TAREA: Situar Rusia y España según la tipología de R.D. Lewis. Luego comprobar en la red si tus averiguaciones coinciden con los resultados de la investigación de R.D. Lewis.*

#### 4. LAS SIETE VARIABLES QUE MAS VARÍAN EN LA CULTURA INTERNACIONAL SEGÚN FONS TROMPENAARS

Según el autor, hay cuatro problemas básicos a los que responde la cultura: las formas de relacionarse del individuo, la relación con la actividad desempeñada, la consideración del tiempo y la relación del hombre con la naturaleza.

Se trata de una extensa y rica observación acerca de lo que puede diferenciar a una cultura de otra. El autor se basa en encuestas pasadas a sus alumnos, y proporciona una gran cantidad de ideas coherentes que ayudan mucho al relacionarse internacionalmente. Dada la gran cantidad de correlaciones entre un estudio basado en la observación (el de Fons Trompenaars) y uno basado en un estudio basado en miles de cuestionarios (el de Geert Hofstede), lo que sí se puede indicar es que ambos análisis coinciden en muchas de sus observaciones. De forma muy resumida figuran las siete dimensiones del estudio de Fons Trompenaars en la tabla a continuación.

TITULO	APARTADO	TIPOS DE CULTURAS	
<b>Formas de relacionarse del individuo</b>	<i>Relaciones y reglas</i>	<b>Universalistas</b> Reglas > Relaciones. Contratos legales fijos. La persona honorable respeta el contrato. Solo hay una verdad (la que ha sido sellada). Un contrato es un contrato.	<b>Particularistas</b> Relaciones > Reglas. Contratos legales modificables. La persona honorable es la que modifica el contrato. Hay varias perspectivas de la realidad. La realidad evoluciona.
	<i>El grupo y los</i>	<b>Individualismo</b>	<b>Comunitarianismo</b>

	<i>individuos</i>	<p>Uso frecuente del “Yo”.</p> <p>Decisiones tomadas en el momento por representantes.</p> <p>La gente se mueve idealmente por su cuenta y asume responsabilidades.</p> <p>Las vacaciones se toman en pareja o solo.</p> <p>SE DESEA UN ACUERDO RÁPIDO.</p>	<p>Uso frecuente del “nosotros”.</p> <p>Los representantes comunican las propuestas a la empresa para que se decidan allí.</p> <p>La gente toma decisiones en grupo que asumen colectivamente la responsabilidad.</p> <p>Vacaciones organizadas en grupo.</p> <p>SE DESEA UN ACUERDO DURADERO.</p>
	<i>Sentimientos y relaciones</i>	<p><b>Culturas neutrales</b></p> <p>No exteriorizan sus pensamientos ni sentimientos.</p> <p>No revelan tensión salvo por accidente.</p> <p>Las emociones son escondidas con muy ocasionales explosiones.</p> <p>La conducta controlada se admira.</p> <p>Contacto físico, gestualizaciones son tabú.</p> <p>Las frases se pronuncian sin cambio de tono.</p>	<p><b>Culturas afectivas</b></p> <p>Revelan sus pensamientos y sentimientos verbal y gestualmente.</p> <p>Transparencia y expresividad relajan la tensión.</p> <p>Las emociones fluyen fácilmente Expresiones vitales.</p> <p>Expresiones faciales fuertes corrientes así como el contacto frecuente.</p> <p>Frases expresadas frecuentemente de forma exagerada y dramática.</p>
<b>Relación con la actividad desempeñada</b>	<i>¿Hasta qué punto estamos involucrados?</i>	<p><b>Específica</b></p> <p>Directo hacia el punto a tratar, efectúa proposiciones.</p> <p>Preciso, transparente y definitivo.</p> <p>Principios y moral independientes de la persona a la que uno se dirige.</p>	<p><b>Difusa</b></p> <p>Indirecto, aparenta separación con el tema a tratar.</p> <p>Evasivo, ambiguo e incluso opaco.</p> <p>Muy dependiente moralmente de la persona y contexto encontrado.</p>

	<i>¿Cómo se asigna estatus?</i>	<p><b>Orientadas al éxito</b></p> <p>El uso de títulos se efectúa únicamente cuando es relevante para el puesto en cuestión.</p> <p>El respeto hacia el superior jerárquico basado en su efectividad en su trabajo.</p> <p>Los dirigentes son de edad variable.</p>	<p><b>Orientadas a la situación social</b></p> <p>Uso extensivo de títulos, especialmente cuando clarifican el estatus en la organización.</p> <p>Respeto hacia el superior jerárquico visto como una señal del respeto hacia la organización.</p> <p>La mayor parte de los dirigentes son de edad madura y cualificados por su itinerario profesional.</p>
<b>Consideración del tiempo</b>	<i>¿Hacia dónde se mira?</i>	<p><b>Pasado y presente</b></p> <p>Estudio de la historia.</p> <p>Énfasis en la gloria de la empresa pasada y presente.</p>	<p><b>Orientados hacia el futuro</b></p> <p>Énfasis en la libertad de oportunidades.</p> <p>Prospección en el potencial y en los aspectos técnicos que van a guiar el futuro.</p>
	<i>¿Como se emplea el tiempo?</i>	<p><b>Secuencial</b></p> <p>Se hace sólo una actividad al mismo tiempo.</p> <p>El tiempo es medible y divisible.</p> <p>Se respetan los acuerdos de forma estricta.</p> <p>Las relaciones se subordinan a la agenda.</p> <p>Preferencia por basarse en los planes iniciales.</p>	<p><b>Sincrónico</b></p> <p>Hacen más de una cosa a la vez.</p> <p>El tiempo no es medible, se asigna en función de la importancia de las personas.</p> <p>Las agendas se subordinan a las relaciones.</p> <p>Preferencia por basarse en las relaciones existentes.</p>
	<i>¿Que ámbito temporal predomina?</i>	<p><b>Pasado</b></p> <p>Hablan acerca de la historia y origen de la familia.</p> <p>Motivados para reproducir</p>	<p><b>Presente</b></p> <p>Las actividades y las diversiones del momento predominan.</p> <p>Las planificaciones raramente se</p>

		una edad de oro. Respeto por los ancestros y ancianos. Se tiende a ver todo en el contexto de las tradiciones y la historia.	realizan. Predominio del “hoy y ahora” Se tiende a ver todo en términos de impacto actual.	gran interés por los jóvenes. El presente y el pasado se emplean para beneficios futuros.
<b>Relación del hombre con la naturaleza</b>	<i>¿Autonomía o dependencia del entorno?</i>	<b>Control interno</b> Agresividad frecuente hacia el entorno. La resistencia y el conflicto significan que se tienen convicciones. Se interesan por uno mismo. Desasosiego cuando el entorno cambia. GANA ALGO, PIERDE ALGO.	<b>Control externo</b> Actitud flexible. Armonía y responsabilidad hacia el entorno. Se interesan por “los otros”, colegas, clientes, etc. Se sienten a gusto con los cambios sufridos, se consideran naturales. SE GANA EN COMUNIDAD, SE PIERDE SOLO.	

**TAREA:** Preparar una comparación entre España y Rusia de la variable con os toque poniendo ejemplos y justificando vuestras opiniones.

### SESIÓN PRÁCTICA: ESTEREOTIPOS

**ACTIVIDAD 1.** Haced una lista de 10 asociaciones con España. Luego comparad vuestras listas. ¿Muchas coinciden? Qué tópicos de España se tienen en Rusia?

**ACTIVIDAD 2.** Haced una lista de 10 asociaciones con Rusia. Comparad vuestras listas. Y ahora, ¿muchas coinciden? ¿A qué creéis que se debe? Qué tópicos de Rusia se tienen en el mundo?

**ACTIVIDAD 3.** ¿Qué símbolo crees se debe elegir para promover la imagen de Rusia en el exterior? Justifica tu respuesta.

**ACTIVIDAD 4.** En grupos, utilizando fotos y recortes de revistas y periódicos haced dos collages que representen Rusia y España. Después presentad y comentad el trabajo.

## **PARTE 3. DIMENSIONES DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

Existen dos dimensiones básicas para el estudio de la comunicación intercultural: la comunicación verbal y la comunicación no verbal. A pesar de tratarse de dos elementos inseparables en la comunicación, se exploraran de forma separada para profundizar en su naturaleza, y en cómo afectan a la comunicación entre personas de diferente referente cultural.

### **1. COMUNICACIÓN VERBAL**

La comunicación verbal es uno de los elementos clave cuando nos comunicamos. Evidentemente la lengua es esencial cuando hablamos, pero, aunque es tentador, no es del todo cierto pensar que la lengua es la barrera más importante en la comunicación intercultural. Cuando aprendemos una nueva lengua, por ejemplo, no es suficiente con estudiarla sino que es necesario conocer también la cultura en la que esta inmersa para podemos entender. El desconocimiento de estos aspectos culturales que acompañan la lengua puede ocasionar gran cantidad de malentendidos. Puede suceder que se atribuya al hablante un conocimiento cultural que no necesariamente posee, por el simple hecho de aprender aspectos puramente lingüísticos.

Ante la oportunidad de comunicarnos en un contexto multicultural pueden darse tres situaciones básicas:

- Como mínimo, que uno de los interlocutores tenga que utilizar una lengua que no es la misma en la que fue socializado.
- Que ambos utilicen la misma lengua pero que sean de culturas distintas (por ejemplo, un español y un argentino).
- Que utilicen una tercera lengua o lenguaje comunes (por ejemplo, el spanglish).

El lenguaje y el poder en las relaciones interculturales tienen una marcada importancia. Evidentemente la persona que puede utilizar su lengua materna está en una situación más cómoda que la persona que utiliza una lengua aprendida y que no domina del todo bien. Las relaciones asimétricas que puede suponer el uso de



una lengua u otra, se revelan como uno de los retos en sociedades plurilingües como la española o la europea.

## SESIÓN PRÁCTICA

### ACTIVIDAD 1.

1. Lee las siguientes expresiones en castellano y realiza su traducción literal al ruso.

*Hablando en plata*

*Por si las moscas*

*Se te ha ido la olla*

*A otra cosa mariposa*

*Que marrón*

*No puedo con mi alma*

2. ¿Crees que un ruso que reside en Inglaterra entendería lo mismo con estas expresiones que una persona que reside en España? ¿Por qué?

3. Te ha pasado alguna anécdota relacionada con lo que se ha comentado en este apartado? Coméntala y explica por qué motivo sucedió.

4. Imagina que te espera una larga estancia en España. Reflexiona sobre las diversas alternativas que se proponen a continuación, planteando sus ventajas e inconvenientes:

A. Buscaría solo amigos rusos para poderme comunicar tranquilamente.

B. Solo hablaría de cosas que supiera su traducción exacta al español para evitar malentendidos.

C. Intentaría explicar lo que significa esa expresión, en vez de traducirla al pie de la letra.

D. Otras (propon alguna otra alternativa)

### ACTIVIDAD 2.

1. Escribe la versión en las lenguas que conozcas (ruso, tártaro, español, inglés, etc.) de las onomatopeyas sobre el sonido del ladrar del perro y del mugir de la vaca.

- ¿Crees que los perros rusos ladran distinto que los perros españoles? ¿Y las vacas tártaras respecto a las rusas?

- ¿A qué crees que son debidas estas diferencias en las onomatopeyas de diversos idiomas?

2. Reflexiona sobre las siguientes cuestiones y discútelas en clase:

- ¿Estás de acuerdo en que aprender un idioma es aprender una cultura? ¿Por qué?

- ¿Qué sucede si desaparece un idioma porque sus hablantes dejan de utilizarlo? ¿Desaparece también la cultura? ¿Por qué?

- El hecho de tener tantos idiomas en España y en Europa ¿es positivo o negativo? ¿Por qué motivo?

- Imagínate que en unos años en toda Europa solo se hablara el inglés y desaparecieran el resto de lenguas. ¿Qué opinas al respecto?

- ¿Crees que es importante proteger las lenguas? ¿Por qué?

## **2. COMUNICACIÓN NO VERBAL**

Aunque la comunicación verbal parece tener más importancia, la parte no verbal tiene una gran funcionalidad comunicativa, especialmente para expresar actitudes y emociones. Si viajamos o vivimos durante un tiempo en algún lugar o país distinto del nuestro, no tardaremos en darnos cuenta de que los gestos y expresiones no verbales que utilizamos frecuentemente no son compartidos por nuestros nuevos vecinos. Efectivamente, cada cultura tiene un código de expresión corporal diferente que, si desconocemos, nos puede afectar en la comunicación intercultural. Las culturas difieren respecto a los comportamientos no verbales, de tres formas:

- Tienen un repertorio específico de comportamientos sobre movimientos, posiciones del cuerpo, posturas, gestos, espacios, etc.

- Presentan un conjunto de reglas que regulan qué expresiones utilizar y bajo qué circunstancias, requeridas, preferidas, permitidas y prohibidas.

- Difieren en la interpretación que se atribuye a los comportamientos no verbales particulares. Por ejemplo, la V de victoria con los dedos índice y corazón, en algunos países, como en la República Dominicana, tiene connotaciones negativas.

El estudio de la comunicación no verbal ha puesto de manifiesto su importancia para la comunicación. Estudios realizados sobre la kinésica, la prosémica, el paralenguaje, la cronémica, y algunos sentidos como el tacto, el gusto y el olfato, demuestran la influencia de la cultura, tal como se resume a continuación:

<p>EL LENGUAJE CORPORAL</p>	<p>Incluye gestos, movimientos de cabeza, expresiones faciales, movimientos oculares y otras manifestaciones físicas que pueden utilizarse para comunicar.</p> <p>Los gestos pueden ser muy diversos en modo y número de cultura a cultura.</p> <p>La postura corporal puede suponer malentendidos; por ejemplo, cruzar las piernas al sentarse es común en muchos lugares, mientras que puede ser ofensivo en países como Turquía o Ghana.</p>
<p>LAS EXPRESIONES FACIALES</p>	<p>Las expresiones faciales expresan estados de ánimo básicos (tristeza, alegría, disgusto) pero puede haber diferencias. Por ejemplo, en Japón la sonrisa no solo expresa felicidad y afectividad, sino que también es un modo de evitar situaciones molestas o embarazosas.</p> <p>La cultura influye en la cantidad de contacto visual y con quien conectar. Por ejemplo, el contacto directo puede considerarse expresión de confianza, mientras que en algunas culturas, evitar el contacto visual es señal de respeto.</p>
<p>LAS DISTANCIAS FISICAS</p>	<p>La percepción del espacio no es la misma en todas las culturas: hay un continuo desde culturas de contacto hasta el extremo de las de no contacto.</p> <p>Diferencias de proximidad pueden explicar expresiones lingüísticas como “donde caben dos, caben tres” (española), que denotaría una cultura de contacto; o la expresión americana “I need my space” (necesito mi espacio) que evidenciaría el no contacto.</p> <p>En algunas culturas, la territorialidad se manifiesta en todas las posesiones; incluso en los automóviles: tocar un coche puede ser como tocar a su dueño.</p>
<p>EL PARALENGUAJE</p>	<p>El paralenguaje hace referencia a los estudios de la voz y del uso de signos vocales en la comunicación.</p> <p>El discurso oral viene acompañado de elementos simbólicos que no son el propio discurso verbal: calidad de la voz (volumen, ritmo, tono, etc.), caracterizadores vocales (risa, llanto, susurros, etc.), y segregaciones vocales (eh, ah, um, shhh).</p> <p>Cambiando la voz, su intensidad, tono o gravedad, se varía un enunciado con multitud de diversas connotaciones afectivas: alegría, tristeza, ira, etc; así como información sobre estados emocionales, estatus socioeconómico, nivel educativo, género, etc.</p> <p>Se dan numerosas variaciones culturales. Por ejemplo, en algunas culturas árabes, un volumen alto se interpreta como fortaleza y</p>

	sinceridad, mientras que en culturas como la tailandesa o la japonesa hablar bajo es un signo de buena educación.
EL SILENCIO	<p>Aunque la forma del silencio es común o universal, sus funciones e interpretaciones se diferencian según las culturas: un silencio puede ser un intervalo para pensar, interpretar, controlar o expresar emociones, o puede ser una ayuda para producir un feedback; o una evidencia de acuerdo, falta de interés, sentimientos heridos, etc.</p> <p>El silencio puede tener un mensaje concreto. Su interpretación puede obtener notables diferencias según la intencionalidad que se le atribuye.</p> <p>Según el referente cultural, podemos encontrar situaciones en las que el silencio es visto como algo negativo, aunque se utiliza para poner de manifiesto la autoridad (hospitales, tribunales, ceremonias religiosas, etc.). En otras culturas, el silencio se aprecia mucho más, según influencias del confucianismo, budismo, etc. Por ejemplo, hay un proverbio árabe que argumenta: “No abras los labios si no estás seguro de que lo que vas a decir es más hermoso que el silencio”, o una sentencia de Lao Tse que promueve hablar poco y seguir la naturaleza (nº23 en el Tao Te Ching).</p>
EL TACTO	<p>La interpretación de un mensaje táctil será distinta en función del contexto cultural y ambiental, la relación entre los comunicantes, la intensidad, la duración del mensaje o la percepción del mismo como intencional o no.</p> <p>Se distingue entre culturas táctiles y no táctiles. Se suele decir que los países latinoamericanos son bastante táctiles: caminar cogidos del brazo es una costumbre frecuente en Sudamérica; en cambio, en algunos países norteamericanos, rozarse con alguien es motivo para pedir disculpa.</p> <p>Las culturas difieren en el lugar del cuerpo que se toca (en Tailandia y Malasia no se acostumbra tocar la cabeza ya que se considera la parte espiritual y sagrada del cuerpo, mientras que en países como Estados Unidos es la parte más usual). La cultura distingue entre los contextos públicos y privados para el tipo de comunicación táctil que se establece.</p> <p>Cada cultura posee su ritual específico para el saludo: cabezas que se tocan, bocas unidas, mejillas rozadas con los labios, manos besadas, narices que se frotran, etc. Una de las formas más características del saludo es el beso. Pero tanto el número de besos, como el lugar de aplicación de los mismos, varía también según las culturas: un único beso, dos, tres e incluso cuatro, en la mejilla o en la mano, son algunos ejemplos.</p>
EL GUSTO	Cada cultura calificará los alimentos como comestibles o no comestibles. Un ejemplo son alimentos como insectos, perro, cerdo, ojos de algunos animales, arácnidos, caracoles, etc. o alimentos crudos como las ostras o el pescado, no son compartidos con el mismo placer en diferentes contextos culturales.

	<p>Pensar que el gusto es universal puede ocasionar frecuentes malentendidos interculturales.</p> <p>La alimentación constituye un complejo sistema de signos, imágenes y un protocolo de situaciones y comportamientos propios en cada cultura. El desconocimiento de este sistema puede originar graves conflictos interculturales.</p>
EL OLFATO	<p>La importancia de los olores se encuentra latente, siendo la química un elemento determinante en nuestro circuito interior (hedor natural corporal, lágrimas, sudor y olores del hogar). Es un sentido del cual no prescindimos nunca. Los seres humanos recibimos y emitimos multitud de mensajes olfativos.</p> <p>Cada cultura valora de forma distinta los olores (aceptables, deseables y rechazables). Por ejemplo, el olor a cebolla es usado como perfume en algunas culturas orientales, mientras que en occidente se valora como un olor desagradable y molesto.</p> <p>El mismo sentido del olfato no tiene la misma consideración en todas las culturas. En Occidente es bastante común pensar que el olfato es un sentido primitivo o poco civilizado; en cambio, para algunas culturas el sentido del olfato es muy importante y tiene una incidencia muy explícita (en el Golfo de Bengala tienen un calendario basado en los olores de los diferentes períodos del año, o en la India una forma tradicional de dar la bienvenida es oler la cabeza).</p>

**TAREA:** *Preparad una comparación entre España y Rusia del aspecto de la comunicación no verbal que os toque poniendo ejemplos y justificando vuestras opiniones.*

### SESIÓN PRÁCTICA 1

1. Di si las siguientes frases son actuales para tu cultura y para la cultura española:
  - a) “Las palabras pueden ser lo que empleamos cuando nos falla todo lo demás.”
  - b) “Un gesto vale más que mil palabras.”
2. ¿Cómo se llaman los dedos de la mano en ruso y en español? ¿Qué gestos conoces en tu cultura que empleen los dedos? ¿Sabes si existen y si significan lo mismo en la cultura española?
3. Como ya se ha dicho, los gestos tienen diferente interpretación en diferentes culturas. Muestra el gesto que tiene las siguientes interpretaciones:

- a) En Estados Unidos este gesto significa ‘vale’, ‘muy bien’; en Francia o España, también ‘cero’; en Japón quiere decir ‘dinero’ y, en Túnez, ‘te mataré’.
  - b) En España y en Alemania, por ejemplo, significa ‘dos’ o ‘victoria’; en cambio, en el Reino Unido, con la palma hacia dentro, es un gesto obsceno.
  - c) En Grecia e Italia significa ‘adiós’; en España y Estados Unidos, ‘ven aquí’.
  - d) En muchos países significa ‘de acuerdo’, ‘vale’; en cambio, en Australia y en Nigeria es un gesto obsceno.
4. El efecto de lo no verbal suele operar en el nivel de la inconsciencia y por eso se tiende a malinterpretarlo. Lee estos comentarios que han hecho profesores de español. Explican algunas malas interpretaciones que hicieron cuando comenzaron a dar clases. ¿A que creéis que pudieron deberse?
- a) *“El primer día, en mi grupo los chicos se sentaron a un lado y las chicas en otro y no comprendía por qué”.*
  - b) *“Pues recuerdo que a mí lo que más me chocó de mi primer grupo fue que hablaban tan bajo que cuando les preguntaba no se les oía nada.”*
  - c) *“Yo, cuando empecé a trabajar, pensaba que si un alumno estaba callado era porque no comprendía nada, y no era consciente de que la que debía callarse a veces era yo.”*
5. Piensa en alguna anécdota que hayas vivido tú, que hayas presenciado o que te hayan contado en la que estos factores no verbales (el espacio y la distancia, el paralenguaje, el silencio u otros) hayan sido la causa de un malentendido.
6. Cuando entramos en contacto con otras sociedades, hay momentos en que nos sentimos “marcianos” y no comprendemos determinadas situaciones, actitudes o comportamientos. En parejas, leed estos comentarios hechos por personas que han vivido o están viviendo en otro país y explicad que les está pasando.
- a) *Lola, una profesora española, trabaja desde hace poco en una escuela de español en Tokio. Todavía no está muy hecha a las costumbres de la gente y, por ejemplo, en clase, cuando pregunta a algún alumno, no comprende por qué este no le mira a los ojos al responder. La pobre está desubicada.*

b) *Un alumno de español con dudas para el examen es citado por su profesor a las seis de la tarde en la sala de profesores. Cuando acude a la cita comienza el calvario: debe esperar un buen rato a que lo reciba; una vez que están en la mesa y comienzan a resolver las dudas, son interrumpidos con asiduidad, otras profesoras entran y salen y el profesor debe atender al teléfono varias veces. El alumno no comprende nada y el profesor le sonríe tranquilamente.*

7. ¿Sabes lo que significa la expresión “Tierra trágame”? ¿Y “meter la pata”? Simulad un diálogo donde surja y se supere un malentendido cultural empleando estas dos expresiones.

8. Lee este fragmento de “El collar de la paloma del alma”, un tratado sobre el amor escrito por Ibn Hamz de Cordoba (944-1064) y decide cuál de las dos formas que están en cursiva es la más adecuada:

“Con la mirada se aleja y *se atrae/se pierde*, se promete y se rechaza, se reprende y se da aliento, se ordena y se veda, se fulmina a los criados, se previene contra los espías, se ríe y se llora, se pregunta y se responde, se concede y *se niega/se termina*. Cada una de estas situaciones tiene un signo especial en la *mirada/sonrisa*, pero estos signos no pueden ser definidos, ni pueden ser pintados ni descritos si no es una pequeña parte. Voy tan solo a declarar aquellas cosas que son mas fáciles: una señal con *el rabillo/la esquina* de un solo ojo denota veto de la cosa *pedida/perdida*. Una mirada languida es prueba de aceptación. La persistencia de la mirada es *indicio/verdad* de pesar y tristeza. La mirada de refilón es signo de alegría. El *mover/retornmar* los ojos da a entender amenaza. El volver la pupila a una parte cualquiera y retirarla al punto es para llamar la atención sobre lo que se ha mirado. La seña furtiva con el rabillo de los dos ojos denota suplica. El mover la pupila con rapidez desde el centro del ojo hacia la comisura interna indica imposibilidad. Mover ambas *pestañas/pupilas* desde el centro de los ojos es prohibición absoluta. Las demás no pueden comprenderse sino viéndolas.

9. Elige la opción más adecuada:

1) ¿Cómo se llama el dedo pequeño de la mano?

a. corazón.      b.      angular.

c. enano.            d.    menique.

2) Metemos la pata cuando...

a. tropezamos.            b.    nos equivocamos.

c. la proxémica.            d.    saltamos.

3) Llevaba un vestido tan corto que todos la miraban de...

a. un lado a otro. b. arriba.

c. arriba abajo. d. abajo arriba.

4) Los gestos adquiridos son aquellos que tienen un origen...

a. historico.    b.    sexual.

c. social.            d.    circunstancial.

5) No comprender ciertas situaciones, actitudes o comportamientos puede producir...

a. maldichos.            b.    malas intenciones.

c. malas leches.            d.    malentendidos.

6) ¿Qué tipo de ave aparece en el título de la obra de Ibn Hamz?

a. palomino.    b.    palomo.

c. paloma.            d.    palometa.

7) Queremos que nos trague la tierra cuando...

a. no queremos algo.            b.    cometemos un error leve.

c. cometemos un error grave.            d.    lo comprendemos todo.

8) Llevarse la punta de los dedos unidos a la boca es un gesto que en España significa...

a. cara dura.    b.    hay mucha gente.

c. persona tacaña. d. algo sabroso.

9) Besar los dedos en forma de cruz significa...

a. lo juro.            b.    estoy saturado.

c. es muy fácil.            d.    te mataré.

10) Si alguien te agradece algo de veras, lo hace de...

a. pulmón.            b.    riñón.

c. unisón.            d.    corazón.



## SESION PRACTICA 2. CHOQUES CULTURALES

### ACTIVIDAD 1. TRABAJANDO JUNTOS

Las cartas siguientes están escritas por dos estudiantes de un Instituto de Educación Secundaria que están haciendo un trabajo juntos. Uno dirige la carta a la tutora del curso y otro la escribe a una amiga.

#### Carta 1:

*Estimada tutora:*

*Le estoy escribiendo para explicarle algunos problemas que estoy teniendo con otra estudiante, Sakiko Fugita.*

*Nosotros no podemos trabajar juntos. Parece que ella está pendiente de mi para todo. Le daré algún ejemplo, describiré lo que ha sucedido entre nosotros hoy.*

*Esta mañana estábamos haciendo el trabajo y me di cuenta de que lo estaba haciendo yo todo. Ella no había hablado nada. Cuando finalmente le pregunté lo que pensaba de mis decisiones, dudó. Entonces únicamente contestó que pensaba que mi trabajo era interesante pero que ella necesitaría pensar más acerca de él. Estoy muy frustrado. Reconozco que parte del problema es la comunicación. Ella no parece escuchar lo que yo digo. No me mira cuando me habla. Y se sienta lo mas lejos posible. Espero que pueda hablar con ella y conseguir que se comprometa más en nuestro trabajo.*

*Cordialmente,*

*Edmundo Montoya Reyes*

#### Carta 2:

*Mi querida Noriko:*

*Hola, ¿cómo estás? Espero que muy bien.*

*Yo no estoy en absoluto bien. La vida en el instituto ha sido muy difícil ultimamente. En realidad, es muy difícil trabajar con uno de mis compañeros. Él parece escucharse únicamente a sí mismo y desconocer cómo trabajar en equipo. Parte del problema es que tiene dificultad para escuchar con atención a los demás. Cuando trabajamos juntos, raramente me pregunta mi opinión, iestá hablando todo el*

*tiempo! Cuando intento ofrecerle mi opinión, me interrumpe. Por ejemplo: hoy tuvimos que hacer algunos cambios importantes en un trabajo de síntesis, y me preguntó y cuando yo intente decirle que no me parecía buena idea, entonces él dejó de escucharme.*

*Me siento muy incómoda con él. Se coloca muy cerca de mí y me mira todo el tiempo. Yo intento guardar alguna distancia entre nosotros pero entonces él se acerca más. Él no me da espacio para hablar ni para pensar. Y creo que su conducta es un poco agresiva.*

*No sé qué hacer. Quizá debería pedirle un cambio de grupo a la tutora. Es demasiado duro trabajar juntos. Y no creo que podamos resolver nuestras diferencias.*

*Mañana le haré mención de mi problema a la tutora. Espero que me comprenda.*

*Gracias por escuchar mis problemas.*

*Con cariño,*

*Sakiko*

En la situación descrita hay gente de diferentes países trabajando junta. Cada uno tiene su estilo individual, personalidad y experiencia, pero también unas expectativas culturales. Esperan que la gente actúe de acuerdo con sus propias formas culturales. Por ejemplo, Edmundo espera que Sakiko le mire mientras habla con ella. En su cultura, el contacto visual es una parte importante de la comunicación. Cuando ella no lo mira con frecuencia él piensa que no le está escuchando. Entiende su conducta de acuerdo con sus roles culturales.

Pero Sakiko está actuando también de acuerdo con sus propios roles culturales. En su cultura es normal mirar a lo lejos con frecuencia mientras se habla o se escucha. Ella espera que él lo haga de vez en cuando y si no lo hace, ella se siente incómoda con él.

**TAREA 1. Señala todo lo que Sakiko dice acerca de Edmundo en su carta y lo que Edmundo dice acerca de Sakiko en la suya.**

Distribuye la información en los siguientes aspectos:

	Según Edmundo	Según Sakiko
Contacto visual: la mirada		
Distancia física		
El valor del silencio		
Escuchar		
Dar su opinión		

**TAREA 2. Lee la siguiente lista de expectativas; te puede ser de utilidad para rellenar el cuadro anterior:**

- 1) Cuando la gente está trabajando junta, normalmente se sienta muy cerca. La cercanía implica interés y cooperación.
- 2) Las personas deberían invitar a cada uno a decir algo en una conversación. Uno podría preguntar cuestiones o permanecer en silencio a fin de que la otra persona tenga la oportunidad de decir algo.
- 3) Una persona debería comenzar a hablar aunque la otra esté hablando. Si no se le interrumpe nunca podrá hablar.
- 4) El silencio expresa desinterés o aburrimiento.
- 5) La gente a menudo está en desacuerdo con otras personas. Es normal tener diferentes opiniones.
- 6) Se deberían dar las propias opiniones y no esperar a ser preguntado. Es responsabilidad de las personas decir lo que él o ella siente.
- 7) Se debería expresar desacuerdo con cuidado. Un desacuerdo abierto podría ofender a alguien.
- 8) No es cortés hablar mientras alguien todavía está hablando.

- 9) La gente puede estar en silencio unos pocos segundos si son preguntados acerca de algo. Se debería respetar su silencio y no interrumpirlo.
- 10) Si hay un conflicto se debería poder resolver lo indirectamente a fin de que uno no se sienta violento.
- 11) Es imposible resolver un conflicto sin hacerle frente directamente.

**TAREA 3. Imagina que eres compañero/a de estos dos estudiantes y deseas ayudarles a superar su conflicto.**

¿Cómo puedes hacerlo? Escribe un plan de acción que ayude a ambos estudiantes a resolver sus diferencias. Piensa acerca de las siguientes cuestiones:

- ¿Por qué Sakiko y Edmundo están teniendo problemas uno con el otro? ¿Qué conductas específicas están causando esta falta de comprensión?
- ¿Qué cosas pequeñas pueden hacer para trabajar mejor juntos sobre una base de diálogo?
- ¿Cuál es el mejor modo para que tú, como compañero/a te comuniques con ellos? ¿Deberías escribirle una carta a cada uno? o ¿deberías llamarles a un encuentro contigo donde pudierais tratar el tema conjuntamente?

**TAREA 4. Reflexionad sobre las propuestas de vuestros compañeros y compañeras, teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:**

- ¿Contempla la solución el estilo cultural de cada estudiante?
- ¿Es la solución factible para los dos estudiantes?
- ¿Cómo afecta la solución a sus futuras relaciones?
- ¿Cómo afecta la solución al ambiente de trabajo y a otros estudiantes que participen en el proyecto?

**ACTIVIDAD 2. LA PANADERIA DE MANUEL**

**Lee la siguiente historia:**

Manuel tiene una panadería en un céntrico local. Además de pan también tiene una amplia y variada muestra de pastelería de muchas regiones, por lo que tiene una clientela muy diversa y multicultural. Aunque a veces tiene algunas dificultades.

Hoy, por ejemplo, ha venido a comprar el Sr. Tomás. Pedía algo para merendar, pero no se acababa de decidir. Mientras tanto, ha entrado María en la tienda. Rápidamente, Manuel le ha preguntado qué deseaba, y ésta le ha pedido una barra. Cuando Manuel se disponía a cobrarle, el Sr. Tomás, enrojecido, ha exclamado: “¡Manuel, creía que me estaba atendiendo a mí!”

Más tarde, acudió la doctora Stevens, una señora muy importante de reconocido prestigio que da conferencias en muchos lugares del mundo. Quería pan de molde, y se dirigía ella misma a cogerlo directamente de la estantería. Manuel, al verla, se apresuró a servirle y ponérselo en una bolsa. Una señora tan importante. No obstante, la doctora respondió un poco molesta que no era necesario, que ya lo cogía ella misma como los demás.

**TAREA 1. ¿Qué dificultades en la comunicación ha tenido Manuel en la panadería?**

En el caso del Sr. Tomas:

- ¿Qué le ha molestado al Sr. Tomas?
- ¿Por qué Manuel atiende simultaneamente a las dos personas?
- ¿Conoces a alguien que piense como Manuel? ¿Cómo actúa?
- ¿Y como Tomás? ¿Cómo actúa?

En el caso de la doctora Stevens:

- ¿Qué le sorprende a Manuel? ¿Por qué crees que se sorprende?
- ¿Qué crees que opina la doctora respecto al trato que le ofrece Manuel?
- ¿Cómo influye este aspecto cultural en su comunicación?

**TAREA 2. Rellena el cuadro siguiente, considerando lo que piensa cada uno de los personajes de la historia sobre cada tema:**

	Manuel	Tomás
¿En qué orden se atiende a las personas en una tienda?		
	Manuel	Doctora Stevens
¿Cómo se trata a las personas con prestigio?		

**TAREA 3. Haz propuestas de solución en cada caso, para mejorar la comunicación entre Manuel y sus clientes:**

- ¿Qué puede hacer Manuel para mejorar su relación con Tomás?
- ¿Qué puede hacer Manuel para mejorar su relación con la doctora Stevens?

## PARTE 4. COMPETENCIAS PARA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

La capacidad para poder participar en una comunicación auténticamente intercultural es lo que se acostumbra a denominar competencia comunicativa intercultural.

**La competencia comunicativa intercultural es el conjunto de habilidades cognitivas y afectivas para manifestar comportamientos apropiados y efectivos en un contexto social y cultural determinado, que favorezcan un grado de comunicación suficientemente eficaz.**

La competencia comunicativa intercultural supone la unión de conocimiento y conciencia cultural (**cognitiva**), emociones y actitudes (**afectiva**) y **comportamientos**.

La competencia puede ser apropiada en unas situaciones y en otras no: el comportamiento es apropiado y efectivo en un **contexto** dado. Este contexto se basa no solo en la cultura, sino también en aspectos como el lugar del encuentro, la relación que tienen los participantes (amistad, laboral, amorosa...) y el motivo de esa comunicación.

Esta eficacia se basa en el grado de comprensión aceptable para las personas interlocutoras; la comunicación intercultural no se define en términos de perfección, sino de suficiencia, aceptando siempre un cierto grado de incertidumbre.

Se ha intentado aislar los criterios y condiciones generales para alcanzar esta competencia comunicativa intercultural, llegando a conclusiones como las siguientes:

- Necesidad de establecer una cierta proximidad cultural, un lenguaje común, cierto conocimiento y conciencia de las otras culturas y de la propia, y cierto interés en aprender de las otras culturas
- Tomar conciencia del propio etnocentrismo
- Tener la capacidad de empatizar
- Tener la capacidad de metacomunicarse

- Evitar relaciones desiguales

Todos estos elementos suponen cierta unión entre ámbitos de distinta índole. Concretamente, se distinguen algunos aspectos cognitivos, otros de carácter afectivo, e incluso destacan algunos comportamientos. De esta forma, cuando una persona afronta el reto de la comunicación intercultural estos tres componentes actúan de forma entrelazada simultáneamente. De este modo, a mayor número de competencias y a mayor grado de desarrollo de las mismas, mayor probabilidad de tener éxito en el encuentro y, por tanto, de protagonizar el fenómeno de la auténtica comunicación intercultural. A continuación detallamos un poco más cada una de estas competencias de distinta naturaleza.

## **1. COMPETENCIA COGNITIVA**

La competencia cognitiva responde a los aspectos más conceptuales sobre las diferencias culturales y comunicativas que tenemos las personas de distintos contextos. Hace referencia al conocimiento, comprensión y conciencia de todos aquellos elementos culturales y comunicativos, tanto propios como de otros y otras, que promuevan una comunicación intercultural efectiva.

Las capacidades implícitas en esta competencia son el control de la incertidumbre, la capacidad de reinterpretar la realidad, el conocimiento de similitudes y diferencias posibles con otras culturas y la identificación de cómo difiere la comunicación según los referentes culturales que se tienen. A continuación explicamos estas competencias.

### **1) Controlar las incertidumbres**

En la comunicación intercultural siempre se dan ambigüedades e incertidumbres, por lo que en muchos encuentros interculturales son frecuentes cierta confusión general y desorientación. Ciertamente, las personas nos enfrentamos ante lo desconocido, incierto e impredecible de los encuentros interculturales. Lo nuevo puede vivirse con hostilidad, furia, sarcasmo, aspectos que denotan una baja tolerancia a la ambigüedad; o bien, puede vivirse como un reto, manifestando capacidad de cambio al nuevo contexto, mediante una alta tolerancia a la ambigüedad. El control de la incertidumbre supone la tolerancia a las



ambigüedades. El modo de afrontar estas incertidumbres puede dar resultados muy distintos en la comunicación.

#### 2) Reinterpretar la realidad

A menudo la realidad es difícil de interpretar. Por este motivo, es habitual recurrir a prejuicios que nos facilitan tan árdua tarea. Lamentablemente, los prejuicios evitan las interpretaciones individuales y particulares, interfiriendo en la capacidad de interpretar mejor a los demás. Minimizar los prejuicios representa aprender a ser una persona más abierta y comprensiva ante las demás, escuchando la diversidad de puntos de vista, considerando las evidencias, aunque no sean coincidentes con los estereotipos, etc. La capacidad de alternatividad interpretativa nos permite redefinir nuevas categorías que nos ayudan a interpretar mejor las conductas de los demás, superando algunos de los prejuicios. En general, nos ayuda a percibir una variedad de características de la otra persona. Se efectúan juicios más refinados en el desarrollo de impresiones sobre los demás, con descripciones diferenciadoras sobre las personas y situaciones. Algunas de las mayores aportaciones del desarrollo de la capacidad de alternatividad interpretativa son el desarrollo de un conocimiento y conciencia de la diversidad cultural y la superación de estereotipos y prejuicios.

#### 3) Nos diferenciamos, nos parecemos

Ser consciente de la diversidad cultural implica conocer en qué nos diferenciamos de los demás, pero también en qué nos parecemos. Para ello, es importante conocerse a si mismo. Saber quiénes somos y cómo afecta eso a la interacción con los demás. Es básico conocer los valores, cualidades y defectos, referentes culturales, estilo comunicativo, estereotipos y prejuicios, emociones que guían el comportamiento. Mediante la conciencia y conocimiento de uno mismo y de los estilos comunicativos propios, se desarrolla el sentido de cómo los pensamientos y comportamientos están influidos por los propios referentes culturales.

#### 4) Identificar la diferencia

Relacionarnos de forma significativa con personas de otras culturas nos ayuda a identificar aquellos elementos que nos diferencian, pero también los que nos unen,

evitando así ideas distorsionadas sobre la diversidad cultural como la tendencia a pensar que todos somos iguales, o que somos tan diferentes que no podemos tener nada en común.

## **2. COMPETENCIA AFECTIVA**

La competencia afectiva supone la parte más actitudinal y emocional de la competencia comunicativa intercultural. Concretamente son las capacidades de emitir respuestas afectivas positivas y controlar las emociones que pueden perjudicar el proceso comunicativo intercultural.

Estas capacidades incluyen el control de la ansiedad, el desarrollo de la empatía, el fomento de la motivación a la comunicación intercultural, y el desarrollo de actitudes de no juzgar a las personas o acontecimientos. A continuación explicamos estas competencias.

### **1) Controlar la ansiedad**

Cuando nos comunicamos con una persona que percibimos distinta, nos pueden invadir sentimientos de inquietud, tensión, preocupación o aprensividad sobre lo que sucede, o incluso podemos anticipar el fracaso del encuentro. Esta situación es producida por la ansiedad, que es natural en un contacto multicultural. Se trata de un estado emocional desagradable, marcado por sentimientos subjetivos de tensión, aprensión y preocupación, respecto a unos resultados potencialmente negativos que la persona percibe.

La clave para superar esta emoción es intentar ser consciente de este sentimiento e identificarlo inmediatamente cuando aparezca. Si en un primer momento somos conscientes de sentir emociones como la ansiedad, la ira o el disgusto, e identificar sus causas racionalmente, estaremos avanzando en el control y superación de esos sentimientos. Si desarrollamos la tolerancia ante las ambigüedades, aceptando las situaciones desconcertantes, también podemos minimizar la ansiedad que producen algunas situaciones de comunicación intercultural.

### **2) Empatía**

Para poder entender posturas distintas a las nuestras es importante situarnos en el lugar del otro. La capacidad de situarse en la mente de alguien culturalmente distinto y desarrollar pensamientos y emociones en la interacción, son competencias relacionadas con la empatía. Efectivamente, se trata de la capacidad de sentirse afectado por los sentimientos y experiencias de los demás, y supone la capacidad de imaginación para poderlas interpretar desde sus propios referentes culturales, en vez de los propios.

En la comunicación intercultural, la empatía supone una estrategia que ayuda a superar muchos malentendidos, fruto de asumir la similitud de las circunstancias o fenómenos. Tener la capacidad de empatizar con otras personas supone interés por participar de la experiencia de las demás personas.

### 3) Motivarse para la comunicación intercultural

Quizás la premisa básica para conseguir comunicarnos de forma auténticamente intercultural sea desearlo. Efectivamente, si no estamos motivados para comunicarnos con alguien de cultura distinta a la nuestra estamos condenados al fracaso. Tener motivación para comunicarse con personas de referentes culturales distintos a los propios, supone:

- Interés en conocer y aprender de otras realidades culturales, sin caer en exotismos
- Predisposición adecuada para aprender de las demás personas
- Reflexión intercultural, como constatación de la pluralidad y relatividad de la verdad, que cada cultura ha de superar
- Deseo de reconstruir la propia identidad, entendiéndola como un elemento cambiante, contextual y en evolución a partir del contacto intercultural

Afortunadamente, esta motivación puede desarrollarse y potenciarse a lo largo de un encuentro multicultural.

### 4) No juzgar

La cultura condiciona enormemente la capacidad de evaluación de las personas y situaciones. La evaluación implica juzgar si alguien o algo se considera bueno o malo. Normalmente, para ello se tiene como referente la propia cultura, que nos dota de niveles para la medición de las personas y de las cosas. En efecto, se

acostumbra a juzgar como positivo aquello similar a los referentes culturales propios, y como negativo lo que más se aleja de los mismos, constituyéndose la cultura propia como criterio de referencia.

En general, estas actitudes de juzgar o evaluar a las personas o las situaciones, no favorecen la comprensión de la diversidad cultural, ni la comunicación intercultural. Una persona competente observa lo que se dice y se hace, tratando de interpretar adecuadamente, en vez de juzgar. Estas capacidades nos remiten a competencias cognitivas sobre la creación de categorías de análisis más amplias (alternatividad interpretativa). Pero desde el componente afectivo, se pone de manifiesto la necesidad de mejorar las actitudes ante la evaluación y análisis de las demás personas. Se propone la superación de la actitud de juzgar a los demás y al contexto según los propios referentes culturales.

### **3. COMPETENCIA COMPORTAMENTAL**

Finalmente, el desarrollo de competencias de carácter cognitivo y afectivo posibilitan poder desarrollar competencias comportamentales. Comportarse de forma competente para favorecer la comunicación intercultural significa saber adaptarse verbal y no verbalmente a cada situación y contexto cultural. Así, la competencia comportamental se entiende como el conjunto de habilidades verbales y no verbales que evidencian una adaptación de la conducta que favorece comunicarse interculturalmente de forma apropiada y efectiva. Algunos de los componentes de la competencia comportamental hacen referencia a la flexibilidad comportamental, habilidades verbales y habilidades no verbales, que se comentan a continuación:

#### **1) Adaptar el comportamiento**

Cada situación y contexto cultural y social nos propone un esfuerzo no solo de comprensión sino también de cómo comportarnos. Constantemente adaptamos nuestro comportamiento en nuestra vida cotidiana: no nos comportamos de la misma manera en casa de unos amigos que en nuestro lugar de trabajo. En un contexto multicultural esta adaptación supone un mayor reto.

La capacidad de flexibilidad comportamental implica el desarrollo de habilidades interpersonales de adaptación del estilo comunicativo según el contexto cultural y la situación en la que se está inmerso. Se ponen en juego habilidades que nos ayudan a responder de forma apropiada a diversidad de situaciones, condiciones, personas y contextos. Poder desempeñar diversos roles significa ser reflexivo ante la situación para poder analizar la forma más adecuada de comportarnos. Esta flexibilidad comportamental se manifiesta concretamente en las habilidades verbales y no verbales que ponemos en juego.

## 2) Habilidades verbales

El hecho de ser consciente de la diversidad cultural y estar motivado hacia la comunicación intercultural no presupone el desarrollo de habilidades verbales, aunque es cierto que el desarrollo de éstas es poco probable si no se tienen los elementos cognitivos y afectivos previos.

Algunas estrategias que nos pueden ayudar en la adaptación de nuestro comportamiento son las siguientes:

- Un discurso claro y lento, sin utilizar expresiones coloquiales o locales, pronunciando cada palabra
- La repetición de cada idea importante
- Parafrasear, utilizando distintas expresiones para explicar el mismo concepto
- Equivalencias de vocablos más sencillos, o construcciones simples
- Frases sencillas, evitando las compuestas o frases excesivamente largas
- Verbos en voz activa, evitando la voz pasiva
- Metacomunicar, hablando del sentido del mensaje para evitar malentendidos

Una opción interesante es recurrir a mediadores. En efecto, ante la duda de ciertas interpretaciones sobre el comportamiento de los demás, se puede preguntar a terceras personas.

## 3) Habilidades no verbales

Del mismo modo que en las habilidades verbales, las habilidades no verbales presuponen la superación de algunas competencias cognitivas y afectivas. Las competencias comportamentales tienen una marcada importancia y una entidad propia para ser consideradas sobre todo desde la intervención educativa.

Algunos recursos para adaptar nuestro comportamiento no verbal a la comunicación intercultural son los siguientes:

- Recursos visuales
- Gestos faciales adecuados para enfatizar el significado de las palabras
- Demostraciones, actuar para demostrar el contenido
- Pausas frecuentes
- No dar por sentado que los gestos signifiquen lo mismo desde los diversos puntos de vista

Saber conjugar todos estos elementos y recursos no verbales nos ayudará a mejorar la calidad de las relaciones interpersonales a través del saber escuchar, aunque desde todos los referentes culturales, probablemente, escuchar no signifique exactamente lo mismo, ni se escuche del mismo modo. La competencia comportamental intercultural entra en acción cuando se advierten esas diferencias y se es capaz de actuar en consecuencia.

## TEST DE COMPETENCIA COMUNICATIVA INTERCULTURAL

### 1) TEST DE APTITUD GLOBAL

¿Cómo eres de consciente de las personas y las culturas mundiales? ¿Estás aprovechando las oportunidades para conocer más de cerca el mundo? Estas preguntas son una versión simplificada del Protocolo de Actitud Global de Pankaj Ghemawat para evaluar la exposición individual a las personas y culturas del mundo. Contesta cada una de estas preguntas con: completamente en desacuerdo, en desacuerdo, neutral/no relevante, de acuerdo, completamente de acuerdo.

	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Neutral/ No relevante	De acuerdo	Muy de acuerdo
Hablo varios idiomas.					
He vivido en otros países además de mi país de origen.					
Disfruto viajando y conociendo a personas de diferentes partes del mundo.					
Algunos de mis amigos más cercanos son de nacionalidades distintas a la mía.					
Creo que disfrutaría trabajando en un país en donde no haya vivido anteriormente.					

Cuando viajo/vivo en otro país, trato de aprender acerca de política, leyes, economía, instituciones de ese país, etc. – y cómo son distintos al mío.					
Cuando viajo/vivo en otro país, trato de aprender acerca de las tradiciones culturales de ese país – y cómo son distintos al mío.					
Creo que puedo desarrollar opinión propia acerca de una persona independientemente de los prejuicios de su cultura o religión.					
Me parece cómodo trabajar con personas ubicadas en distintos países.					
Me parece cómodo trabajar con personas de distintas culturas y antecedentes de mi misma ubicación.					
Entiendo las ramificaciones socioeconómicas y políticas de los eventos mundiales y puedo evaluar cómo me pueden afectar.					
Leo periódicos y revistas con importante contenido internacional (por ejemplo: Fortune, Economist, International Herald Tribune).					
Escucho noticias mundiales en canales internacionales (por ejemplo: CNN Internacional, BBC World Service, Al Jazeera).					
He usado internet para expandir mi acceso a noticias y comentarios internacionales.					
Cuando trabajo/vivo en otro país, intento ver los medios locales también.					

**Calcula tu puntuación:** - 2 puntos por cada completamente en desacuerdo, -1 por cada desacuerdo, 0 por neutral/no relevante, +1 para de acuerdo, +2 para completamente de acuerdo.

**Interpretación de los resultados:** 20+ puntos implica ausencia de brecha (o muy poco), 10-20 alguna brecha, menor a 10 brecha significativa, y menor a 0 una gran brecha.

Los resultados, dice Ghemawat, “pueden sugerir maneras de mejorar la conciencia sobre el mundo. El entendimiento de lugares lejanos no se desarrolla automáticamente; implica iniciativa personal. Como decía el periodista Walter Lipmann hace casi ochenta años, “El mundo con el que tenemos que lidiar está fuera del alcance, de la vista y de la mente. Tiene que ser explorado, reportado e imaginado.”

**2) TEST DE SENSIBILIDAD INTERCULTURAL (orientado a los estudiantes del contexto intercultural)**

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. Disfruto de las diferencias que hay con mis compañeros/as de otras culturas.	A	B	C	D	E
2. Disfruto hablando con personas de diferentes culturas.	A	B	C	D	E
3. Evito aquellas situaciones en las que tenga que trabajar en clase con personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
4. Respeto el modo de comportarse de mis compañeros/as de diferente cultura.	A	B	C	D	E
5. Respeto las creencias de las personas de diferentes culturas.	A	B	C	D	E
6. No acepto las opiniones de mis compañeros/as de diferentes culturas.	A	B	C	D	E
7. Pienso que mi cultura es mejor que otras.	A	B	C	D	E
8. Estoy bastante seguro/a de mi mismo cuando converso con personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
9. Me siento con seguridad cuando hablo con gente de diferentes culturas.	A	B	C	D	E
10. Siempre sé qué decir cuando converso con personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
11. A menudo me siento desanimado cuando estoy con compañeros/as de diferentes culturas.	A	B	C	D	E
12. Me altero fácilmente cuando converso con personas de diferentes culturas.	A	B	C	D	E
13. Soy una persona muy observadora cuando converso con personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
14. Cuando hablo con personas de otras culturas, trato de conocer todo lo que pueda sobre ellas.	A	B	C	D	E
15. Cuando hablo con personas de otras culturas acostumbro a ser un poco negativo/a.	A	B	C	D	E
16. A menudo muestro a mis compañeros/as de cultura distinta que comprendo lo que me dicen, mediante palabras o gestos.	A	B	C	D	E
17. Soy una persona de mente abierta hacia personas de distinta cultura.	A	B	C	D	E
18. No me gusta estar con personas de distinta cultura a la mía.	A	B	C	D	E
19. Encuentro muy difícil hablar ante personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
20. Puedo ser tan sociable como quiera cuando hablo con personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
21. A menudo me siento poco útil cuando hablo con personas de otras culturas.	A	B	C	D	E
22. Soy sensible a los significados sutiles en las conversaciones con mis compañeros/as de distinta cultura.	A	B	C	D	E



## **Interpretación de los resultados**

*La Escala de Sensibilidad Intercultural* consta de los 22 ítems que evalúan la competencia comunicativa intercultural afectiva. Concretamente, evalúa:

- si el alumnado se implica en la comunicación intercultural.
- si respeta las diferencias culturales.
- su grado de confianza en la comunicación intercultural.
- el grado en que disfruta de tal interacción.
- la capacidad de atención ante la comunicación.

En las preguntas 1, 2, 4, 5, 8, 9, 10, 13, 14, 16, 17, 20 y 22, sumar las siguientes puntuaciones para cada una de las preguntas:

A - 5 puntos, B - 4 puntos, C - 3 puntos, D - 2 puntos, E - 1 punto

En las preguntas 3, 6, 7, 11, 12, 15, 18, 19 y 21, sumar las siguientes puntuaciones para cada una de las preguntas:

A - 1 punto, B - 2 puntos, C - 3 puntos, D - 4 puntos, E - 5 puntos

La puntuación final debería oscilar entre 22 y 110 puntos. Según la puntuación obtenida, la persona tiene el siguiente grado de sensibilidad intercultural (componente afectivo de la competencia comunicativa intercultural):

### Menos de 51 puntos

Tiene carencias a nivel afectivo para comunicarse interculturalmente. Necesita de intervención educativa para la mejora de la sensibilidad intercultural. A menor puntuación, las carencias son más predominantes en cuanto a implicación en la comunicación intercultural, respeto de las diferencias culturales, grado de confianza en la comunicación intercultural, grado en que disfruta de tal interacción, y capacidad de atención ante la comunicación. La puntuación de 22 denota una carencia total de tales competencias.

### Entre 51 y 81 puntos

El grado de sensibilidad intercultural es relativamente moderado. Si la puntuación obtenida es menor de 67 puede considerarse que la o el joven tiene ciertas carencias afectivas para afrontar con éxito la comunicación intercultural. Una mayor puntuación significa que se tienen mayores capacidades, aunque en ningún caso dejan de ser leves o moderadas.

### Más de 81 puntos

Las y los jóvenes con esta puntuación manifiestan cierto grado aceptable de sensibilidad intercultural, pudiendo afrontar el reto de la comunicación intercultural con mayores garantías que en los casos anteriores. A mayor puntuación, mayores competencias interculturales a nivel afectivo. Si se obtiene la puntuación de 110 implica un grado excelente de sensibilidad intercultural.

#### **Para saber más...**

En la siguiente tabla se representan los contenidos concretos de cada pregunta o ítem de la escala. Así puede hacerse una valoración más exacta de qué carencias tiene el alumnado, según en qué preguntas se obtengan menores puntuaciones.

<b>Dimensiones</b>	<b>Preguntas</b>
Implicación en la interacción	1,2, 3, 15,16,17
Respeto ante las diferencias culturales	4, 5, 6, 7, 18
Confianza	8,9,10,19,20
Grado en que disfruta de la interacción	11,12,21
Atención durante la interacción	13, 14, 22

## **2) TEST DE COMPETENCIA COMUNICATIVA INTERCULTURAL (orientado a los estudiantes hispanohablantes del contexto intercultural)**

Responde a las siguientes situaciones con una única alternativa de las cuatro que se proponen:

1. Imagina que tienes un compañero de clase nacido en Guatemala, que siempre se acerca mucho para hablarte. Incluso te has fijado que cuando habla con otras personas también lo hace. ¿Qué pensarías de él?
  - 1) Es una persona un poco desequilibrada o con problemas.
  - 2) No sabría qué pensar.
  - 3) Será la manera más habitual en su país.
  - 4) No actúa con normalidad.
2. En un chat, imagina que contactas con una persona joven de Argentina que parece interesante, pero a lo largo de la conversación hay expresiones que no acabas de entender. ¿Qué harías?

- 1) Me disculpo, corto la conversación y me voy a un chat con personas de mi país.
  - 2) Le pregunto qué significan algunas de las cosas básicas que no entiendo.
  - 3) Le pido que escriba bien el castellano.
  - 4) No sabría qué hacer.
3. Llega una nueva alumna a clase procedente de otro país. Imagina que te proponen que se siente a tu lado en lo que queda de curso, y sabes que no habla muy bien tu idioma. ¿Qué harías?
- 1) Aceptaría, ya nos las arreglaremos para entendemos.
  - 2) No sabría que contestar.
  - 3) Aceptaría, ya hablaré con ella cuando aprenda mi idioma.
  - 4) Propondría que se siente con alguien que sepa su idioma o que sea de su país.
4. Estás en un grupo de trabajo y tenéis diversas prácticas para realizar en fichas. Fátima propone empezar por la primera y realizar progresivamente las siguientes. Os parece a todos bien, pero cuando empezáis a trabajar, Ibrahim repasa algunos errores en fichas que ya están acabadas para mejorarlas. Se entabla cierta discusión entre Fátima e Ibrahim sobre cómo seguir trabajando. ¿Qué harías?
- 1) No sabría qué hacer.
  - 2) Propondría trabajar de la forma más normal.
  - 3) Pensar en las ventajas de trabajar de las dos maneras, para que nadie se incomode.
  - 4) Cambiarme de grupo de trabajo.
5. En un campamento de verano, hay chicos y chicas de diferentes regiones (una chica catalana, un chico alemán, un chico andorrano, una chica marroquí, una chica francesa y tú). ¿Qué harías para entenderte con ellos?
- 1) No sabría con quién hablar.
  - 2) Cambiaría de amistades para que fuese más fácil comunicarnos.
  - 3) Intentaría comunicarme solo con quien sepa mi lengua.
  - 4) Hablamos cada uno en nuestro idioma y utilizamos palabras de los otros idiomas.

6. Imagina que tienes una compañera de clase nueva que, aunque habla muy bien el castellano, acaba de llegar de Japón. Tenéis que trabajar juntos, y notas que no habla mucho, no aporta ideas al trabajo y solo hablas tú... ¡Parece que estás haciendo tú todo el trabajo! ¿Qué harías?

- 1) No me precipito a hablar tanto y espero a que participe a su ritmo.
- 2) Intentaré no hacer más trabajos con ella.
- 3) No sabría qué decirle.
- 4) Le presiono para que participe más y podamos trabajar con normalidad.

7. Os han cambiado de sitio en la clase y te ha tocado estar al lado de una chica que viene de Noruega y que no conoces mucho. Poco a poco te das cuenta de que cada vez que te acercas para hablarle, se aleja exageradamente. ¿Que harías?

- 1) No le hablo más.
- 2) No sabría qué hacer.
- 3) Espero a que cuando cuente algo que le interese más, se acercará para escuchar.
- 4) Intentaré no acercarme tanto para hablarle.

8. Imagínate que Toni, uno de tus mejores amigos, siempre habla en catalán, incluso con Luis que a pesar de entenderlo no lo habla muy bien. ¿Que pensarías de Toni?

- 1) Que su lengua es el catalán y es cómo se expresa mejor.
- 2) Que es un poco mal educado al hablarle en catalán a Luis.
- 3) No sabría qué pensar.
- 4) Que lo normal es que le hablara en castellano, ya que Luis no habla catalán.

9. Imagina que tienes un amigo de Argentina y te invita a su casa a cenar. Toda su familia durante la cena entablan una animada conversación. El tema te interesa, pero no acabas de entender lo que dicen: hablan muy rápido y algunos simultáneamente. ¿Qué crees que está pasando?

- 1) No hablan muy bien el castellano, ya lo aprenderán cuando se den cuenta de que muchas personas no los entienden.
- 2) La manera que tienen de interrumpirse y de cambiar de tema me desconcierta.
- 3) Seguramente lo hacen adrede para que no pueda entenderlos.

4) No sabría qué pensar.

10. Imagínate que has hecho una nueva amiga procedente de Estados Unidos que hace poco que vive en tu ciudad. Quedáis a menudo para ir al cine los sábados. Normalmente os encontráis directamente en el centro comercial, pero hoy has llegado 10 minutos tarde y ya no estaba allí. Ella es siempre escrupulosamente muy puntual. Te das cuenta de que llegó a tiempo y no te ha esperado. ¿Qué pensarías?

1) Ella se marchó porque pensó que yo no había podido ir.

2) No sabría que pensar.

3) Ella se marchó porque es un poco rara.

4) Ella se marchó porque habría cambiado de idea y no querría ir al cine.

11. Imagina que estás de vacaciones en una ciudad europea y deseas comprar una revista en un quiosco. Hay una señora atendiendo a una chica y ésta no acaba de decidirse por que para pagar, así que decides preguntarle a la señora si sería tan amable de cobrarte. Pero ella con una cara enrojecida y muy sorprendida te dice que tienes que esperar tu turno. ¿Por qué crees que ha reaccionado así?

1) No entiendo por qué ha reaccionado así.

2) Ella ha interpretado que yo no quería pagar lo que me llevo.

3) Ella piensa que no es cortés dejar de atender a quien va primero.

4) Ella no ha actuado con normalidad.

12. Imagínate que te vas una temporada de vacaciones a Londres y allí haces un grupo de amigos y amigas. En vuestras conversaciones, te das cuenta de que a menudo solo hablas tú y nunca te interrumpen. Cuando hablan los demás, si tienes algo que decir y lo dices, todos se callan y te escuchan, incluso la persona que estaba hablando en ese momento. Sientes cierta incomodidad. ¿Qué harías?

1) Cambiaría de amigos y amigas.

2) No sé qué haría en estas circunstancias.

3) Me callaría un poco, para que se dieran cuenta de que estoy molesto/a.

4) Dejaría de interrumpir, hablaría cuando fuera mi turno.

13. Os han cambiado de sitio en la clase y te ha tocado estar al lado de un chico procedente de Pekin. Poco a poco te das cuenta de que cada vez que habláis te mira poco a los ojos. ¿Qué pensarías?

- 1) Para él no debe ser tan necesario mirar a los ojos.
- 2) Debe ser un poco maleducado.
- 3) No sabría qué pensar de él.
- 4) Quizás más adelante actúe con normalidad.

14. Estás trabajando en un proyecto de ciencias con un compañero de clase que hace poco que reside en España. Te das cuenta de que te mira fijamente a los ojos cuando le comentas tu opinión sobre el trabajo. ¿Qué harías?

- 1) No haría más trabajos con él.
- 2) Le pediría que dejara de hacer eso y actuara con normalidad.
- 3) No sabría qué hacer en estas circunstancias.
- 4) No le daría importancia, ya que debe ser su modo de prestar atención.

15. Imagina que estáis en dibujo técnico y tienes todo el material disperso por la mesa, incluso has puesto algunos lápices en la mesa de tu compañera Sophie. Esta, sin decirte nada, al verlos, los pone de nuevo en tu mesa. ¿Por qué crees que lo ha hecho?

- 1) No entiendo por qué lo ha hecho.
- 2) Para ella es importante que respete su espacio personal.
- 3) Es un poco estúpida.
- 4) Debe tener un mal día para no actuar con normalidad.

16. Imagina que tienes una nueva compañera de clase que hace poco que vive tu ciudad. Te cae bien, pero cuando estás con ella te sientes incómodo/a ya que tiene la costumbre de tocarte las manos y a veces incluso los brazos, mientras te habla. ¿Qué harías?

- 1) Intentaría evitar hablar con ella ya que es muy molesto que me toquen tanto.
- 2) No sé qué haría en estas circunstancias.
- 3) No le diría nada, ya que entendería que es habitual en su cultura.
- 4) Haría lo mismo con ella, para que se diera cuenta de lo molesto que es.

17. Noriko viene de Japón y se ha hecho muy amiga tuya. Un día el tutor pide dos voluntarios para ayudarle a organizar unas actividades. Te parece buena idea y le comentas al profesor que podríais hacerlo vosotros dos. Noriko dice dudosa que le parece que no habla suficientemente bien el castellano todavía, pero el profesor

dice que su nivel es suficiente para el trabajo. Quedáis un sábado por la mañana los dos para trabajar, y Noriko no se presenta. La llamas mas tarde y te dice que esta muy ocupada y no puede. ¿Qué pensarías?

- 1) Noriko es una mala compañera ya que no ha asumido sus responsabilidades.
- 2) A Noriko le pareció mal decirle que no al profesor.
- 3) Noriko se durmió el sábado y le dio vergüenza reconocerlo.
- 4) No sabría que pensar.

18. Jess es una amiga tuya extranjera y os comunicáis frecuentemente en el chat. Un día te comenta que se ha enfadado con una de sus mejores amigas, Helga, ya que ésta le comentó que, si realmente quería dedicarse a la música y dejar los estudios, debería no hacer caso de los consejos de su familia. ¿Qué crees que ha pasado entre las dos amigas?

- 1) Jess se ha ofendido porque ella valora la obediencia y el respeto a la familia.
- 2) Se han enfadado porque una de ellas no ha actuado con normalidad.
- 3) No acabo de entender por que Jess se ha enfadado con Helga.
- 4) No son amigas de verdad.

### **Interpretación de los resultados**

El Test de Competencia Comunicativa Intercultural mide la competencia comunicativa intercultural, centrandó la atención en los aspectos cognitivos y comportamentales. Es un test de 18 casos, de los cuales nueve responden a competencias cognitivas y nueve a competencias comportamentales. Los objetivos de este test son los siguientes:

- Evaluar el grado de capacidad para interpretar de forma adecuada aspectos de la comunicación verbal y no verbal del interlocutor en contextos multiculturales, así como la incidencia de algunos elementos culturales en la comunicación intercultural.
- Evaluar el grado de capacidad para tener un comportamiento flexible ante la comunicación tanto en el ámbito verbal como no verbal, y ante aquellos elementos culturales que también inciden en la comunicación.

Cada caso tiene cuatro respuestas alternativas de las que sólo una implica tener competencia comunicativa; las restantes alternativas implican alguna carencia respecto a lo siguiente:

- Rechazo hacia la comunicación intercultural.
- Etnocentrismo.
- Ignorancia o desconocimiento de las diferencias interculturales.

Las preguntas 1, 8, 9, 10, 11, 13, 15, 17 y 18 puntúan según los siguientes criterios:

<b>CASOS</b>	<b>Si eligió la 1ª opción</b>	<b>Si eligió la 2ª opción</b>	<b>Si eligió la 3ª opción</b>	<b>Si eligió la 4ª opción</b>
<b>1</b>	1 punto	3 puntos	4 puntos	2 puntos
<b>8</b>	4 puntos	1 punto	3 puntos	2 puntos
<b>9</b>	2 puntos	4 puntos	1 punto	3 puntos
<b>10</b>	4 puntos	3 puntos	1 punto	2 puntos
<b>11</b>	3 puntos	1 punto	4 puntos	2 puntos
<b>13</b>	4 puntos	1 punto	3 puntos	2 puntos
<b>15</b>	3 puntos	4 puntos	1 punto	2 puntos
<b>17</b>	1 punto	4 puntos	2 puntos	3 puntos
<b>18</b>	4 puntos	2 puntos	3 puntos	1 punto

Las preguntas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 12, 14 y 16 puntúan así:

<b>CASOS</b>	<b>Si eligió la 1ª opción</b>	<b>Si eligió la 2ª opción</b>	<b>Si eligió la 3ª opción</b>	<b>Si eligió la 4ª opción</b>
<b>2</b>	1 punto	4 puntos	2 puntos	3 puntos
<b>3</b>	4 puntos	3 puntos	2 puntos	1 punto
<b>4</b>	3 puntos	2 puntos	4 puntos	1 punto
<b>5</b>	3 puntos	1 punto	2 puntos	4 puntos
<b>6</b>	4 puntos	1 punto	3 puntos	2 puntos
<b>7</b>	1 punto	3 puntos	2 puntos	4 puntos
<b>12</b>	1 punto	3 puntos	2 puntos	4 puntos
<b>14</b>	1 punto	2 puntos	3 puntos	4 puntos
<b>16</b>	1 punto	3 puntos	4 puntos	2 puntos



La interpretación de las puntuaciones sin sumar puede analizarse según los siguientes criterios: puede evaluarse de forma global o separando los elementos cognitivos (primera tabla de puntuaciones) de los comportamentales (segunda tabla de puntuaciones).

#### Puntuaciones mayoritarias en 1

Las y los jóvenes que obtengan muchas puntuaciones 1 tienen escasez de competencias comunicativas interculturales cognitivas y/o comportamentales. Habitualmente tienen la tendencia a rechazar y huir del contacto intercultural. Este rechazo reiterado a la comunicación intercultural supone un nivel muy primitivo de desarrollo de competencias. Cognitivamente, esta juventud tiene tendencia al rechazo a comunicarse con personas de otras culturas. Comportamentalmente, tiende a actuar huyendo o rechazando el contacto intercultural y, por tanto, negando la posibilidad de la comunicación intercultural.

#### Puntuaciones mayoritarias en 2

Puntuar frecuentes 2 implica pensar y/o actuar de forma etnocéntrica. Esta juventud tiende a interpretar las situaciones desde el propio punto de vista cultural, valorando de forma negativa aquello que difiere de este. Por tanto, denota escasez de competencia comunicativa intercultural cognitiva y/o comportamental. Cognitivamente, implica que se tiende a interpretaciones etnocéntricas en situaciones multiculturales. Comportamentalmente, esta juventud tiende a no adaptar el propio comportamiento a las circunstancias, sino que exige a la otra parte que actúe con normalidad, según los patrones culturales propios de conducta.

#### Puntuaciones mayoritarias en 3

Puntuaciones mayoritarias en 3 implican ignorancia de cómo interpretar y/o actuar en una determinada situación de comunicación multicultural. El desconocimiento o ignorancia, de nuevo, implica la escasez de competencia comunicativa intercultural. En concreto, cognitivamente supone una juventud que tiende a no saber cómo interpretar algunas conductas y situaciones que pueden darse en la comunicación intercultural. Comportamentalmente, define una juventud que no sabe cómo actuar ante el reto de la comunicación intercultural.

### Puntuaciones mayoritarias en 4

Una puntuación mayoritaria en 4 puntos implica un cierto grado de competencia comunicativa intercultural en las dimensiones cognitiva y/o comportamental. Cuanto mayor número de puntuaciones 4 en el test, mayor grado de desarrollo de tales competencias. En concreto, cognitivamente supone ser consciente de la diversidad cultural y la tendencia a la interpretación de las situaciones, superando posiciones etnocéntricas mediante la capacidad de creación de nuevas categorías de análisis. Comportamentalmente, refleja la tendencia a adaptar el comportamiento verbal y no verbal en situaciones de comunicación intercultural.

#### **Para saber más...**

En la siguiente tabla se representan los contenidos concretos de cada caso del test. Así puede hacerse una valoración más exacta de qué carencias tiene el alumnado, según en qué preguntas se obtengan menores puntuaciones.

<b>Objetivos Habilidades</b>	<b>Competencia Cognitiva</b>	<b>Competencia Comportamental</b>
Habilidades verbales	8	1, 2, 3, 5, 6
Habilidades no verbales	1,9, 13, 15	7, 12, 14, 16
Elementos culturales	10, 11, 17, 18	4
<b>Total items</b>	9	9

#### **Competencia cognitiva**

Los casos del test que miden la competencia cognitiva se basan en la comunicación verbal, no verbal y otros elementos culturales que inciden en la comunicación intercultural. En los contenidos cognitivos, hay un caso (ítem 8) donde se pone de relieve la importancia de poder expresarse en la propia lengua con implicaciones culturales.

Respecto al conocimiento de aspectos no verbales, hay cuatro casos: en uno se intenta evidenciar si el alumnado es consciente de las posibles diferencias en cuanto a distancias personales (ítem 1); en el ítem 9, se pone de manifiesto cómo la gestión del cambio de turnos al hablar puede suponer algunas diferencias culturales; en otro caso, se pone de manifiesto cómo el estudio de las miradas en la kinésica evidencia diferencias culturales en la intensidad y dirección de la mirada (ítem 13);

finalmente, en el ítem 15 se refleja cómo el tema de la distribución del espacio personal de la prosémica también puede causar malentendidos.

Por último, los aspectos cognitivos del test también incluyen cuatro casos referentes a la interpretación de otros elementos culturales que inciden en la comunicación intercultural: la interpretación de la puntualidad es distinta (ítem 10); el orden de hacer las cosas puede ser culturalmente distinta (ítem 11); las relaciones jerárquicas pueden ser distintas y esa diferencia puede suponer malentendidos en la comunicación intercultural (ítem 17); finalmente, el hecho de tener valores colectivistas-individualistas puede influir en la comunicación intercultural (ítem 18).

### **Competencia comportamental**

Respecto a los casos que hacen referencia a competencias comportamentales, se desarrollan básicamente tres bloques de contenidos: habilidades verbales, no verbales y flexibilidad comportamental ante situaciones que evidencian diferentes valores o dimensiones culturales.

Respecto a las habilidades verbales, en un caso se pretende analizar la capacidad de alternar distintos recursos verbales (ítem 2). Al mismo tiempo, se pretende saber cómo se interpreta la barrera del lenguaje para la comunicación intercultural y si se preve que puedan utilizarse estrategias verbales para su superación (ítems 3 y 5).

Por otra parte, las habilidades no verbales hacen referencia a ser capaz de adaptar el propio comportamiento: ante un uso del silencio, distinto en función de la cultura (ítem 6); ante las distancias personales (ítem 7); ante los cambios de turnos, distintos según la cultura (ítem 11); ante las diferencias culturales en la intensidad y dirección de las miradas (ítem 14); y por último, ante la comunicación táctil (ítem 16).

Finalmente, el test de competencia comunicativa intercultural también consta de un ítem (4) que pone de manifiesto la capacidad de ser flexible en el comportamiento ante una situación donde converge el tiempo monocrónico-policrónico.

## **PARTE 5. TEORÍAS DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL**

### **1. TEORÍA DE LA GESTIÓN DE LA ANSIEDAD E INCERTIDUMBRE (WILLIAM GUDYKUNST)**

Esta teoría, desarrollada a fines de los años 80, y revisitada en los noventa, es quizás la más compleja debido a su propio carácter omnicomprendivo. En forma proyectiva a cualquier situación comunicativa intercultural, W. Gudykunst plantea más de un centenar de axiomas aplicables. Sin embargo y tal como su nombre lo precisa, será la dificultad y el acento en la superación del malentendido, el eje central de su propuesta. Esto no es una situación menor, ni menos trivial.

Tanto afecta a las relaciones interpersonales que es fácilmente reconocible. Basta observar lo que ocurre cuando una persona viaja a un país anglosajón y la persona no domina el inglés; sin lugar a dudas un escaso control a la situación de estrés que genera este tipo de encuentros, repercutirá en nuestro modo de comunicarnos y el grado de entendimiento mutuo.

Tal como lo subraya Rodrigo Alsina, la teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre plantea la obligación a los interactuantes – o al menos de quien desea situar el encuentro desde una posición estratégica – a considerar lo qué se dice, cómo se hace y qué decir cuando se dice algo. En definitiva, la propuesta de este autor es observar la alteridad – el otro que se construye en la relación – como un proceso complejo donde el desafío comunicacional es nada más y nada menos que el desarrollo de alta comprensibilidad mutua.

La comunicación que plantea no será por tanto la búsqueda de un proceso perfecto sino más bien, efectiva.

Esto quiere decir que para el autor es imposible, al relacionarnos con alguien visto como diferente no caer en malas interpretaciones; la gracia será

transformar ese supuesto en un antecedente para así sacar el mejor provecho a la interacción.

Para el desarrollo de su teoría Gudykunst propone a lo menos 5 conceptos claves, desde donde desplegará su corpus axiomático. Sin un orden de importancia, estos son: la figura del forastero, la incertidumbre, el concepto de ansiedad, la comunicación efectiva y la toma de conciencia.

### **El otro, el “forastero”**

En la teoría de Gudykunst cada sujeto es un potencial forastero si entra en una situación comunicativa intercultural. Esto porque el otro juega un papel dual; es cercano en la medida de la misma relación generada – un grado de proximidad espacial, pero al mismo tiempo se le reconoce como lejano al ser observado como parte de un grupo de referencia distinto. La pertenencia o identidad cultural por tanto será un factor clave en la definición de los interlocutores y para definir las posibilidades de inclusión y exclusión manifiestas dadas en el encuentro.

### **Incertidumbre**

En todo encuentro intercultural se genera un ámbito de incertidumbre y ansiedad. Para Gudykunst, la incertidumbre será aquel fenómeno cognitivo que condiciona la forma con la cual nosotros nos relacionamos con los forasteros. De esta manera aparecen dos tipos de incertidumbre; una de carácter predictiva, que hace referencia a la capacidad de anticipar conductas, actitudes, creencias u otras dimensiones simbólicas de los forasteros en interacción. La incertidumbre surge entonces en aquella necesidad proyectiva desde el encuentro.

A su vez, el segundo tipo de incertidumbre es aquella de carácter explicativo, la que surge en la caracterización de las actitudes, sentimientos y pensamientos de los forestares. Es decir, la incertidumbre se daría en el

momento en que un determinado interlocutor plantea la necesidad de encontrar razones para las reacciones propias de la interacción, desde sus propios patrones culturales.

Aunque se tenga claro que la incertidumbre es una característica de cualquier relación comunicativa, pues nadie puede presumir la conducta de otro, lo cierto es que existen máximos y mínimos de incertidumbre. Un grado alto, hará que la comunicación sea dificultosa, mientras que una escasa incertidumbre la puede tornar de poco interés. Por ello, la incertidumbre variará temporalmente y en cada interacción posible, siendo el “justo medio”, lo que la tornaría eficaz.

### **Ansiedad**

Para Gudykunst la ansiedad será componente afectivo de la interacción intercultural. Revela la incomodidad de este tipo de encuentro y un tipo de desequilibrio generalizado que se sustenta solo bajo el supuesto en la relación que esta será de carácter negativo.

Al igual que la incertidumbre, aquí también existe un nivel máximo y mínimo de ansiedad experimentable, siendo la primera aquella máxima sospecha del forastero y la mínima la aceptación total de este y su contexto. Para Gudykunst, serán los estereotipos y prejuicios los que mandaten las explicaciones sobre el forastero en contextos de alta ansiedad, por lo tanto, un hecho que la hace de escasa efectividad.

### **Comunicación efectiva**

En síntesis, lo que entiende Gudykunst por comunicación eficaz será aquella en que la comunicación, tanto proceso de interpretación y construcción de sentido, reduce los malentendidos, es decir, reduce la divergencia entre las dos o más intencionalidades comunicativas puestas en juego en la relación. Es por ello que uno podría llegar a argumentar que una

mayor convergencia cultural entre los interactuantes haría de la comunicación un proceso más cabal, sin embargo, en la mayoría de los casos el malentendido o “misread” se da con los forasteros puesto que uno de los interactuantes interpreta solo desde sus marcos de referencias culturales, más que el punto de vista de la contraparte.

## **Conciencia**

En el campo de la comunicación intercultural, el concepto “conciencia” tiene escasa relación con la acepción moral de la palabra. Más bien implica el grado de conocimiento de la propia conducta generada en la relación. Esto permitiría no solo validar el universo simbólico que porta el forastero en interacción, sino además permitiría ampliar el campo de distinciones o campo de categorías, es decir, ampliar las posibilidades de entendimiento mutuo. Es decir, al generar dichas distinciones en el proceso comunicativo es más factible personalizar la interacción y por ende llegar a ser más eficaces.

Por ejemplo, uno puede conocer de antemano mucha información sobre los mapuche de las zonas rurales, saber de sus ritos y creencias, prácticas y costumbres; sin embargo solo estando en contacto con ellos se podrán apreciar matices que son determinantes para mejorar la calidad comunicativa.

Por otro lado, la toma de conciencia permite también gestionar una mayor cantidad de información, lo cual conlleva a nuevas aperturas. Esto deja de lado la natural preocupación en las interacciones interpersonales de las consecuencias del encuentro comunicativo, para observar principalmente el cómo esta se despliega, reduciendo así las posibilidades de malos entendidos.

Finalmente una mayor conciencia permite reconocer las múltiples interpretaciones que pueden surgir desde los forasteros. Por su parte, ante una menor conciencia corre el riesgo de que uno de los interlocutores considere que su emisión es codificada de manera lineal.

Por ello Gudykunst pone énfasis en sus axiomas en la toma de conciencia del acto comunicativo intercultural. Reconocer la problematización implícita, la categorización que se realiza y finalmente, la reducción del problema.

A mayor conciencia, mayor categorización, mayor reducción del problema. De manera complementaria a sus axiomas, Gudykunst plantea tres componentes centrales en la construcción de competencias comunicativas. Estas son la **motivación, el conocimiento, y la destreza.**

### **Motivación**

Para Gudykunst la motivación responde a la necesidad de los seres humanos – y su satisfacción posterior – que origina un interés por participar de un encuentro comunicativo intercultural, poniendo en juego la propia validación de sus identidades.

Estas son:

- Necesidad de sentirnos seguros. Una comunicación con forasteros, favorece la comprensión de la comunicación y por lo tanto, reafirma nuestra posición sobre ellos. Se trata de un mecanismo donde se relaciona el conocimiento con la posibilidad de adquirir cierto grado de certezas sobre nuestras propias impresiones de sí mismo frente a otro distinto.

- Necesidad de predecir el devenir. Una comunicación intercultural permitirá, estando dentro del acto comunicativo, generar la ilusión de predictibilidad de las interacciones.

- Necesidad de pertenencia a un grupo. Como en todo encuentro intercultural, las identidades son puestas en juego. Los sujetos interactuantes pueden definir su posición identitaria como al mismo tiempo plantear desde la relación su propia diferencia. Es de capital importancia en el encuentro comunicativo intercultural el que se logre una cierta proximidad, reconociendo al otro como un legítimo otro.



- Necesidad de evitar la ansiedad. Tal como fue reseñado en el apartado anterior, la necesidad se satisface en la medida en que la gestión de ésta esté orientada a controlar los factores emocionales involucrados.

- Necesidad de un sentido común universal. En este ámbito Gudykunst plantea un supuesto que es la necesidad de la especie humana en generar vínculos positivos, superando así las dificultades idiomáticas, sociales o culturales.

- Necesidad de gratificaciones (materiales o simbólicas) como toda interacción comunicativa, el concepto de ganancia prima como elemento para participar de dicho encuentro. Se considera en un contexto intercultural que lo óptimo es el principio de “todos ganan”. Se trata por tanto de la satisfacción de expectativas.

- Necesidad de sostener nuestras identidades. Íntimamente ligado al punto 3, Gudykunst plantea que el reforzamiento identitario es una de las principales características del encuentro intercultural, pero al mismo tiempo sostiene la necesidad de generar vínculos con otros grupos. Es en ese cruce donde la identidad personal de los interactuantes se relaciona con la identidad social que se reconoce mutuamente el factor central de la comunicación intercultural. En una mirada reduccionista se podrá decir que quienes estén más dispuestos a confrontar sus visiones con otros de distintas perspectivas, contarán con más habilidades para hacer de ese encuentro algo estratégico y eficaz.

## **Conocimiento**

En relación al conocimiento, Gudykunst plantea que éste se relaciona con el reconocimiento de que una misma conducta puede ser significativa de manera diversa. Así, el valor de la comunicación intercultural es que apela a las interpretaciones alternativas, en cada uno de sus ámbitos reflexivos: la

descripción, su interpretación y la evaluación (juicios). O si se prefiere, identificación, interpretación y definición axiológica.

Así, por ejemplo, si algún latinoamericano intenta besar en la mejilla a un ciudadano japonés, lo que para nosotros significaría un gesto de cortesía, sin duda sería considerado una falta grave en cualquier protocolo oriental.

Por identificación debe entenderse la capacidad de descubrir cuál o cuáles son los códigos que el forastero pone a disposición de la interacción comunicativa. La interpretación, por su parte, tanto en un nivel pragmático como semántico es la adjudicación de sentido a la relación, mientras que el nivel axiológico tal como su nombre lo indica es la capacidad de distinguir el mundo valórico que está puesto en la interacción, en tanto identidades culturales participantes.

Por otra parte, el autor considera que una mayor complejidad cognitiva de quienes participan de encuentros interculturales los favorecerá para ampliar la capacidad de entendimiento tanto del otro como de la relación. Este factor podría verse movilizado a través de una educación que favorezca el pensamiento complejo y multicompreensivo.

Asimismo, en relación con las expectativas el autor recuerda que las mismas implican nuestras predicciones sobre cómo los otros interaccionarán con nosotros. Nuestra cultura es la que establece las expectativas que ponemos en funcionamiento cuando interactuamos, sean estos reconocidos como forasteros o no. En la relación con los forasteros, están basadas en el conocimiento de la otra cultura así como de nuestros prejuicios, estereotipos, etnocentrismo dominante y de las percepciones referidas a las diferencias intergrupales. De esta manera, a mayores preconcepciones negativas de los forasteros, mayores posibilidades de aumentar la incertidumbre y la ansiedad.

Por último, la cotidianeidad de las relaciones marcará el tipo de relación generaremos con los forasteros. En la medida que nuestra biografía ha

permitido una cierta rutina, mayores capacidades tendremos para hacer de ese encuentro un espacio con menores dificultades. Asimismo, la diversidad de posibles interacciones, los tipos de grupos que interactúen, el grado de similitud que encontremos y la dependencia del contacto, entre otros factores, incidirán en tipo y calidad del encuentro.

## **Destrezas**

Pero nos queda algo importante en la teoría de la reducción de incertidumbre, que es el concepto de las “destrezas”. Para ello Gudykunst plantea 5 habilidades centrales:

- **Habilidad de crear nuevas categorías:** como se vio en el caso de la ansiedad, generar distinciones estando dentro de la situación comunicativa es una necesaria capacidad para mejorar su eficacia, puesto que hace comprensible no solo la interacción en sí mismo o también a las adscripciones culturales de los interactuantes, sino además porque complejiza el dominio sobre el entorno comunicativo. En este sentido, un lugar preponderante será la capacidad de generar nuevas categorías sobre los mismo forasteros, asumiendo las variabilidades internas que, en tanto referencia del interlocutor a un grupo específico, existen. Así, a mayores distinciones, mayores posibilidades de predecir la conducta del otro.

- **Tolerancia a la ambigüedad.** Esta destreza implica sortear con éxito la escasa información disponible en un encuentro intercultural.

- **Capacidad de empatizar.** La empatía o endopatía es la capacidad de los interactuantes de relacionarse emotivamente en un contexto diferente al de pertenencia. A diferencia de la simpatía, donde cada sujeto pone sus propios criterios para vincularse a otro, en la empatía es situarse en el marco cultural del forastero o “ponerse en el lugar del otro”.

- **Capacidad de adaptación de la comunicación.**

- **Uso de la información apropiada.**

Finalmente, Gudykunst indica que cognitivamente nuestra habilidad para procesar información compleja, la rigidez de las actitudes y el grado con que se controla la conducta, incide en la ansiedad e incertidumbre propia de un encuentro comunicativo. En este último punto es donde surge el concepto de adaptabilidad, donde para hacer eficaz el proceso es necesario estando dentro de la relación generar los ajustes pertinentes a tal fin. Para lograrlo es donde se requiere el manejo de información: serán los mensajes verbales y no verbales los que indicarán el tipo de cambio necesario, las vías interpretativas posibles, la predicción de conductas y la explicación de la interacción.

*TAREA: Discute la tipología de necesidades expuestas por Gudykunst. ¿Las considera válidas o no? Contrapon un encuentro intercultural que hayas experimentado con el concepto de motivación expuesto en esta teoría.*

## **2. TEORÍA DE LA ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL**

Continuando el desarrollo del campo de las competencias comunicativas interpersonales y situándonos en el marco de la adaptabilidad como destreza; el trabajo de la investigadora de la Universidad de Oklahoma, Young Yun Kim (EE.UU.), surge como una de las aproximaciones más interesantes para definir los circuitos comunicacionales entre grupos vinculados desde la máxima diferencia.

Desde el trabajo con inmigrantes en Estados Unidos, la autora centra su teoría en el contacto de comunidades que han tenido una socialización primera en una cultura y después pasan a convivir con otra por un período prolongado; logrando entonces una postura donde en primer término describe los procesos adaptativos y al mismo tiempo un análisis de los factores socioculturales que influye en dicha capacidad de encuentro.

Para Kim, el ser humano es un sistema abierto, que como tal genera interacciones con su entorno. Siendo así y como todo sistema, el logro del

equilibrio será un fundamento central para mantener la viabilidad de su existencia como sujeto. Esto, es lo que ella define como adaptabilidad y desarrollo.

La adaptación supone una serie de cambios internos en la persona que implican un aumento de complejidad estructural y funcional, siempre en la tensión con mantener unidad y coherencia. Así, la persona nunca es acabada y es la re-creación constante: la identidad para Kim, es un revisarse constantemente desde el entorno hacia sí mismo, en un proceso histórico y temporalmente mediado.

Lo interesante en esta autora es que dicho proceso se realiza en y desde la comunicación, en un marco donde dicho proceso no puede evitarse si el encuentro está dado. Esto quiere decir, por ejemplo, que una mujer peruana de origen rural que trabaje como asesora del hogar en Chile, modificará sus conceptos originales de familia que traía desde su socialización original, puesto que participará – en todo el tiempo que participe de esa labor – de cientos de encuentros comunicativos que llevarán a su adaptación en modo familiar diferente.

Es por ello que Kim planteará la adaptación como un proceso complejo y dinámico, al entrar en ella la relación entre el sujeto y entorno, tanto de una perspectiva multidimensional (sujeto/relación) como además desde un campo plurifacético, donde lo intrapersonal y lo interpersonal se conjugan e influyen indisolublemente: lo observado y el observador se relacionan para co-definirse.

Esto tiene que ver con dos procesos que ocurren también en condiciones de relaciones intensas entre dos grupos y Kim claramente los distingue: aculturación, asimilación e integración. Mientras el primero es la recepción de algunos elementos de la cultura dominante o receptora, la asimilación será la adquisición mayoritaria de elementos culturales externos a su grupo. Por

su parte, la integración hace referencia a un campo más político, donde la participación, el reconocimiento de derechos de la diferencia y la no discriminación son sus componentes fundamentales.

Por ejemplo, en el caso de los inmigrantes alemanes en España, una aculturación sería la adquisición del castellano para los contactos sociales externos, pero la preservación del idioma en sus relaciones familiares. La asimilación, sería abandonar sus costumbres, lenguaje, ritos y celebraciones para adoptar las convenciones mayoritarias, algo que en este grupo se puede apreciar en las generaciones más jóvenes de los núcleos urbanos del sur de Chile. La integración, por su parte es su incidencia en la toma de decisiones, algo ya conquistado en los territorios donde llegaron como grupo colonizador.

Es conocido que durante la infancia el proceso de socialización primaria es aquel que permite la inserción de los sujetos en una determinada cultura. La socialización secundaria, por su parte, dependerá del trayecto biográfico del sujeto. Es por ello que cuando un forastero (que Kim entiende como sujetos socializados en una matriz distinta a la que se encuentran viviendo y que son también dependientes para la satisfacción de necesidades básicas en la nueva cultura) entra en contacto con la cultura receptora lleva a cabo un proceso de socialización para sobrevivir en ella; este proceso incluirá no solo el aprendizaje del idioma sino también la adquisición de elementos culturales, o lo que ya se dijo, vivirá inevitablemente una aculturación. Inevitablemente, la mutabilidad de los grupos en un contexto diferente al de origen los llevará a una pérdida de lo antiguo y a ajustar a sus identidades.

En este contexto surgiría lo que comúnmente es llamado como “choque cultural”, es decir, la ruptura de los puntos de vista sociales propios de nuestra cultura, subcultura o grupo, como resultado de la confrontación con una cultura que es ajena.

En la adaptación transcultural se dan procesos de aprendizaje y desaprendizaje que de manera inevitable producen un cierto desequilibrio que se manifiestan en grados de incertidumbre y ansiedad.

Lo anterior se observa, por ejemplo, en los sistemas de trabajo: un latinoamericano avecinado en Suiza deberá aprender que la puntualidad es una condición de eficiencia por oposición al trabajo extendido en horas extra, como es habitual en América Latina.

Sin embargo, al tratarse lo humano de un sistema abierto, la tendencia a la homeostasis es constitutiva de su propia experiencia. Un equilibrio que tiende a la reorganización constante hacia un nuevo equilibrio precario.

Es por ello que Kim plantea que la adaptación es un proceso conjunto que involucra asimilación como también acomodación, es decir ajuste de las condiciones internas a las condiciones externas. De esta manera, surge el aprendizaje efectivo gracias al cual los “forasteros” pueden desenvolverse en la sociedad receptora.

Lo importante de este tipo de procesos es que se tratan de intercambios interculturales que generan transformación. Visto desde los forasteros, esto implica tres aspectos relacionados. En primer lugar, un aumento de la acomodación funcional: a partir de una rutinización de las prácticas, los forasteros adquieren expertice para sincronizar sus respuestas internas con las demandas externas. En segundo término este tipo de adecuación favorece la salud psíquica de los forasteros al reducir las posibilidades de neurosis y estrés de vivir en un territorio simbólico ajeno y adverso. En tercer lugar, la emergencia de una identidad intercultural o de frontera, cuya característica central es una autoconciencia de las nuevas construcciones sociales que emergen, es decir, principalmente contingente y flexible.

## **La estructura de la adaptación transcultural**

Para Kim la estructura de las actividades comunicativas interculturales se organiza a partir de dos dimensiones vinculadas: la comunicación personal o actividades mentales a través de las cuales el sujeto se prepara para enfrentar un contexto cultural diferente, y una comunicación social que implica la generación de un espacio intersubjetivo entre dos o más sujetos que participan de una interacción.

Para el primer nivel, Kim señala existencia de una competencia comunicativa autóctona. Ésta hace referencia a la capacidad de los forasteros para recibir efectivamente y procesar información relevante proveniente de la sociedad receptora. En este sentido plantea al menos tres elementos claves: el primero, una competencia cognitiva, que incluye el conocimiento de la otra cultura y de la lengua de la sociedad que lo aloja. En segundo término, una competencia afectiva que permite una capacidad emotiva y motivacional para enfrentarse a los diferentes desafíos que implica el vivir en un entorno cultural nuevo. Y en tercer lugar, una competencia operacional, que hace referencia a la capacidad para actuar en diversos planos de interacción, con el fin de que los forasteros puedan expresar sus experiencias cognitivas y afectivas tanto en plano verbal como no verbal.

Paralelamente, Kim distingue en la comunicación social la comunicación interpersonal autóctona y la comunicación de masas autóctona. La primera ayuda a los forasteros a obtener información sobre la conducta de los nativos, y a establecer puntos de referencia para validar su propia conducta.

Por su parte, la comunicación de masas autóctona también facilita la adaptación de los forasteros. Mientras la comunicación interpersonal ofrece oportunidades para una implicación más personalizada con miembros de la cultura receptora, la comunicación de masas ayuda a los forasteros al aprendizaje de las relaciones sociales, un simulacro de las relaciones



interpersonales o grupales reales que se producen en los medios de comunicación.

Kim recalca la necesidad de propiciar circuitos de comunicación masivos para y desde los grupos desde una mirada étnica, en un sentido valorativo, en la medida que pueden resultar favorecedores de la integración al difundir experiencias previas de interacción intercultural para los recién llegados a una cultura receptora.

Junto con lo anterior, Kim pone un especial énfasis en el modo social que favorece o dificulta la interacción. Dicho de otra manera, una preocupación de la autora es definir hasta qué punto el entorno y determinadas condiciones son propicias a la integración. Para esta autora, serán tres los elementos en juego:

- La receptividad de la sociedad, donde a mayor tolerancia mayores posibilidades de participación.
- La presión social para la adaptación, o la forma como el contexto incide en el cambio cultural del grupo hacia la matriz dominante.
- La influencia del grupo étnico del forastero, tendiente a la preservación de características culturales diferenciadores.

Asociado a lo anterior, Kim explicitará las características de los forasteros que inciden en la adaptación. La primera de ellas será el tipo de preparación mental, emotiva, lingüística, entre otras, todas propias del dominio del conocimiento de la alteridad. La segunda, el concepto de etnicidad que hace referencia a la experiencia cultural previa del sujeto en la interacción, y la tercera que es la propia personalidad del forastero sujeto, su predisposición para recibir información nueva y contingente como fortaleza para afrontar el choque cultural y la discriminación observada. Por último, al igual que la socialización de los nativos, la adaptación del forastero nunca se

completa, pero escasos forasteros pueden no llevar a cabo algún tipo de adaptación transcultural.

***TAREA 1.** Desarrolla una ejemplificación de la teoría. Prioriza casos de tu experiencia personal o profesional.*

***TAREA 2.** Evalúa el papel de los medios de comunicación en un proceso adaptativo. Ejemplifica con un caso real.*

***TAREA 3.** En grupos, escoged otra teoría relacionada con algunos aspectos de la comunicación intercultural y exponedla para vuestros compañeros.*

## БИБЛИОГРАФИЯ

CÓDIGO CULTURAL. Steelcase La revista del conocimiento, ideas y tendencias del espacio de trabajo, № 6. URL: [https://www.steelcase.com/content/uploads/sites/12/2015/02/360\\_N6\\_Codigo\\_Cultural\\_ES.pdf](https://www.steelcase.com/content/uploads/sites/12/2015/02/360_N6_Codigo_Cultural_ES.pdf)

COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y GESTIÓN PÚBLICA. DESAFÍOS DE PARTICIPACIÓN Y GOBERNABILIDAD. Instituto de la comunicación e imagen. Universidad de Chile. 62 pp.

EL ESPAÑOL POR DESTREZAS. Escucha y aprende (2008). María Rodríguez Rodríguez. Madrid: SGEL. 127 pp.

EL ESPAÑOL POR DESTREZAS. Leer en español (2008). María Rodríguez Rodríguez. Madrid: SGEL. 110 1pp.

FERNÁNDEZ DE NAVARRETE GONZÁLEZ VALERIO, J. Modelización de elementos culturales relevantes en el comercio exterior. 27 p. URL: <http://xivrem.ujaen.es/wp-content/uploads/2012/05/88-R-142M223.pdf>

GUDYKUNST, William B. (1985) "Intercultural communication: Current Status and Proposed Directions", pp.1-46 en Dervin, Brenda y Voigt, Melvin J. (eds): Progress in Communication Sciences. Vol. VI. Norwood, New Jersey: Ablex.

GUDYKUNST, W., Y YOUNG YUN KIM (1997) Communicating with strangers, an approach to intercultural communication, Nueva York, McGraw-Hill.

HALL, Edward T. (1989) Understanding cultural differences Intercultural Press, Yarmouth. "System for creating, sending, storing, and processing information".

HIEBERT L. (2012) La comunicación intercultural: Herramientas para la comunicación eficaz. Revista de Pedagogía, vol. 33, №93, Escuela de educación, Universidad Central de Venezuela. Pp. 71-93.

HOFSTEDE, Geert (1980) "Culture's Consequences: international differences in Work related Value", Sage Publications.

HOFSTEDE, Geert (1999) "Organization Culture" en Handbook of international Business, Thomson International.

LEWIS, R.D. (1996) "When cultures Collide". Nicholas Brealey Publishing.

RODRIGO ALSINA M. (1995). Los estudios de comunicación intercultural. URL: <http://www.ehu.es/zer/hemeroteca/pdfs/zer01-05-alsina.pdf>

RODRIGO ALSINA M. (1999). Comunicación intercultural. Anthropos. 270 p.

RODRIGO M. (2011) La comunicación intercultural. Portal de comunicación Aula abierta – Lecciones básicas. 11 p. URL: <http://www.portalcomunicacion.com/download/1.pdf>

TROMPENAARS, F y TURNER, H (1997) "Riding the Waves of Culture (Understanding Cultural Diversity in Business)" Ed. Nicholas Brealey Publishing.

TODOROV, T. (1988) "El cruzamiento entre culturas", en Todorov T. et al. Cruce de culturas y mestizaje cultural. Madrid: Júcar, pp.9-31.

CASMIR, Fred L. y ASUNCION-LANDE, Nobleza C. (1989): "Intercultural Communication Revisited: Conceptualization, Paradigm Building and Methodological Approaches" pp. 278-309 en Anderson, James A. (ed.): Communication Yearbook/12. London: Sage.

CARRASCO, Iván. El discurso explicativo mapuche en el acto de comunicación intercultural /. En: Actas de lengua y literatura mapuche. Vol. , n° (1988),p.9-25

KYMLICKA, W. Ciudadanía multicultural. Barcelona: Paidós. 1996

EL VENTILADOR. Curso de español de nivel superior. María Dolores Chamorro, Gracia Lozano, Aurelio Ríos y otros. Barcelona: Difusión, 2007. 224 pp.

VILÁ BAÑOS, R. Comunicación intercultural: Materiales para Secundaria. Narcea ediciones. Madrid, 2007. 124 p.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b>	3
<b>PARTE 1. INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL</b>	4
1. La comunicación intercultural: situación actual	4
2. La comunicación intercultural como campo de estudio	5
3. La relación entre la cultura y la comunicación	6
4. Criterios de diferenciación entre culturas	8
5. La pluriculturalidad	10
6. La interculturalidad y la comunicación intercultural	11
7. La definición de la comunicación intercultural	12
8. La comunicación intercultural eficaz	16
9. Problemas que plantea la comunicación intercultural	20
<b>PARTE 2. MODELOS DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL</b>	23
1. Modelo contextual de E. Hall	23
2. Modelo de dimensiones culturales de G. Hofstede	24
3. Principales tipos de cultura según Richard D. Lewis	26
4. Las siete variables que más varían en la cultura internacional según Fons Trompenaars	28
<b>PARTE 3. DIMENSIONES DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL</b>	32
1. Comunicación verbal	32
2. Comunicación no verbal	34
<b>PARTE 4. COMPETENCIAS PARA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL</b>	47
1. Competencia cognitiva	48
2. Competencia afectiva	50
3. Competencia comportamental	52
Tests de competencia comunicativa intercultural	54
<b>PARTE 5. TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL</b>	68
1. Teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre (William Gudykunst)	68
2. Teoría de la adaptación transcultural (Young Yun Kim)	76
<b>БИБЛИОГРАФИЯ.....</b>	83