

Interacción multicultural





Interacción multicultural

Interacción mayoría dominante-minoría cultural

En nuestra realidad social, como en otras parecidas, las minorías y la mayoría cultural están en una interacción continua, es imposible que no haya una influencia mutua entre ellas, igual que es imposible no comunicar entre personas que se encuentran en el mismo espacio. Las percepciones que los colectivos tienen uno del otro influyen de manera determinante en el posterior desarrollo de la interacción. Influyen en el grado y tipo de contacto entre mayoría y minorías, en el tipo de conducta y emociones que los miembros de cada grupo tienen respecto al otro, todo ello determinado a su vez por el contexto que engloba a ambos colectivos.

Moya (en Malik e Herraz, 2005) cita varios elementos que influyen en nuestra percepción de los demás:

- **Nuestras metas:** percibimos al otro de forma distinta si lo que queremos es confirmar si su conducta se ajusta a alguna regla o queremos comprender su conducta en su modelo del mundo.
- **Las expectativas:** lo que esperamos del otro y que proviene de la experiencia de contacto directo con el «Otro», de información del grupo de pertenencia en forma de juicios o estereotipos.
- **Valor de estímulo:** en función de la posición social o prestigio que la persona tiene, puede ser un estímulo de búsqueda de contacto.
- **Significado emotivo del estímulo:** las personas a las que tenemos una alta consideración, tendemos a omitir o captar menos sus fallos y pasa lo contrario con aquellas a las que tenemos una baja estima.





- **Experiencia:** aquellos rasgos personales y de conducta a los que estamos acostumbrados, tendemos a buscarlos en otras personas y solemos cometer menos errores perceptivos en función de ello.

Autores como (Baron y Byrne, 1998) y otros, han señalado una tendencia general a percibir lo negativo en las interacciones personales. En los contextos multiculturales, esa tendencia, es reforzada por el desconocimiento y la ausencia de información contrastada por la experiencia, es reforzada también por la presencia de prejuicios y estereotipos negativos respecto al otro grupo cultural. El carácter de las percepciones, positivo o negativo, estimula o limita el contacto con personas de otros grupos culturales.

Unas percepciones positivas hacia un grupo cultural determinado, hacen que el contacto con sus miembros sea más fluido, más largo en tiempo y abarque más ámbitos. Este tipo de contactos genera por un lado los inevitables conflictos y malentendidos de cualquier relación entre personas con códigos culturales distintos. Y al mismo tiempo genera un conocimiento más profundo del «Otro», limitando de este modo la influencia de las percepciones previas no contrastadas y las interpretaciones basadas en el propio marco de referencia.

Las percepciones suelen estar acompañadas por emociones y son generadoras de conductas. Por tanto aquellas, que son positivas, suelen ser acompañadas por emociones de impacto positivo y desemboca en comportamientos de apertura, flexibilidad, cercanía y comprensión, etc.; de personas de otras culturas. Cuando son negativas, las emociones son de alerta, desconfianza, incompreensión, irritabilidad, y suscitan comportamientos de distanciamiento y rechazo al «Otro». Evidentemente esto les pasa a los miembros de la cultura mayoritaria y las minoritarias a la vez, no es cuestión de una parte solamente.

Las percepciones crean creencias respecto a las otras personas *«son vagos, son honestos, no te puedes fiar de ellos, son iguales a nosotros, tampoco para tanto, uno se puede equivocar,...»*. Estas creencias en forma de generalizaciones nos sirven de guía en las interacciones, dirigen nuestro comportamiento y filtros de percepción a ver lo que puede confirmarlas y mantenerlas. Debido a esta dinámica circular es complicado provocar el cambio en el ámbito de percepciones y creencias.

No obstante las percepciones no nacen de la nada, son fruto de información previa no contrastada y de un contexto determinado de interacción. Se pueden tener percepciones positivas de los miembros de una cultura pero si el resultado de la primera experiencia de interacción es muy negativo, la persona relativiza como mínimo su percepción sino la cambia totalmente; y viceversa con una per-





cepción negativa. En contextos sociales de tensión y convivencia alterada donde domina la interacción negativa, se reforzarán todas las percepciones negativas que se tienen del otro. Lo mismo pasa en los contextos laborales con mucha competitividad, donde la propia supervivencia pasa por la eliminación o el descarte del otro como serio adversario.

Este segundo ejemplo nos demuestra que, cuando los intereses son contrapuestos, acto seguido la interacción interpersonal se encamina hacia lo negativo, hacia el conflicto. Desafortunadamente en el contexto social donde vivimos, los miembros de muchas minorías se encuentran en situación de desventaja social. Es normal que tengan intereses diferentes o contrapuestos a los de los miembros del grupo mayoritario. Este hecho, al cual se le añade la falta de mecanismos o la falta de costumbre de su manejo para plantear y defender los intereses por los colectivos minoritarios, crea un solapamiento de los intereses, de sus ámbitos. Aquello que es una reivindicación laboral aparece como cultural, lo que no ayuda a su defensa. El hecho de pertenecer a colectivos culturales distintos, no nos deja ver los intereses en común y forzosamente lo miramos como diferentes o contrapuestos. Esta percepción errónea, no ayuda a miembros de la mayoría y de las minorías a captar que tienen intereses en común, que les pueden unir más que separarles. Hay un código laboral para todos, la ley del suelo afecta al acceso a la vivienda de todos, la ley de educación nos concierne a todos. Hay una gran parte de intereses comunes, lo negativo es percibir que su consecución pasa por excluir al otro *«tengo más en la medida en que el otro tiene menos, si el otro consigue más derechos esto me afectará negativamente»*.

Otra variable importante en la interacción es la diferencia y similitud cultural. Es cierto que hay una tendencia social de buscar los semejantes, como dice un refrán inglés *«los pájaros con el mismo plumaje van juntos»*. Y lo que añadimos que comparten el mismo cielo, la misma marisma y muchas veces el mismo árbol. Las personas se rodean de otras que comparten lo más importante de su modelo del mundo, de sus valores e intereses para sentirse confortadas, afirmadas en lo que piensan, sienten y hacen. La diferencia es el espejo donde uno puede verse desde fuera, la diferencia asusta por la duda que arroja sobre la armonía de la similitud. Interactuar con otro diferente, requiere de mucho esfuerzo de escuchar, de relativizar lo propio, de explicarse de otra manera. Cuando esas actitudes están ausentes en ambas partes, da lugar a que la interacción con el «Otro» diferente sea una "tortura".

Nos parece de interés hablar de los contenciosos entre la cultura mayoritaria y las culturas minoritarias como otra de las variables que influyen en la interacción.





Aunque ahora hablemos del mundo globalizado, las culturas siempre han estado en contacto. Y durante ese contacto, han existido momentos de paz y otros de guerra, momentos en que un grupo ha sido perseguido y el otro perseguidor. Cada grupo construye un imaginario social que transmite a los suyos a partir de su lectura de los acontecimientos históricos. Los conflictos, como parte de nuestro imaginario social, encuentran su camino en las percepciones que tenemos del «Otro». Tienen un importante efecto sobre las interacciones, sobre todo en los momentos de tensión y conflicto, cuando surgen con más fuerza en forma de mensajes de culpabilidad del otro, negación de la responsabilidad o de victimismo.

A modo de resumen nuestras interacciones, con personas de culturas diferentes con quien compartimos el mismo espacio social, son fruto de las percepciones mutuas, del grado y tipo de contacto que tenemos, de los contextos y ámbitos que compartimos con frecuencia, de nuestros intereses y los de ellos, de cómo manejamos las diferencias y las similitudes culturales, de la lectura y del uso que hacemos de los contenciosos históricos de nuestras relaciones.





Estrategias de adaptación

Tanto las personas como los grupos culturalmente distintos que comparten el mismo espacio, viven un proceso de adaptación y cambio cultural llamado proceso de aculturación que Berry (1990, p.460) lo define como *«el proceso mediante el cual las personas cambian, siendo influidas por el contacto con otra cultura, y participando en los cambios generales de su propia cultura»*. Es evidente que por el desequilibrio cuantitativo y cualitativo, las culturas minoritarias conocen más cambios y realizan más esfuerzo de adaptación que la cultura mayoritaria.

Utilizamos el modelo propuesto por Berry para describir las estrategias de adaptación por la que han optado las minorías culturales, si bien es importante señalar que las investigaciones realizadas por Berry se han hecho sobre población inmigrante. No obstante las mismas estrategias son extrapolables a la población gitana por su condición de minoría cultural.

Siguiendo el modelo de Berry, se puede determinar cuatro estrategias de adaptación de las minorías culturales en función de dos dimensiones actitudinales independientes:

- Si los miembros de una minoría cultural consideran su identidad cultural y sus costumbres lo suficientemente valiosas como para mantenerlas en la sociedad de acogida.
- Si las relaciones con otras personas o grupos de la sociedad de acogida son valiosas como para buscarlas y fomentarlas.

La combinación de las respuestas a ambas dimensiones (Sí o No), dan lugar a un modelo donde se representan las cuatro posibles actitudes o estrategias de aculturación que manifiestan los miembros de las minorías que pueden ser gitanos o inmigrantes.



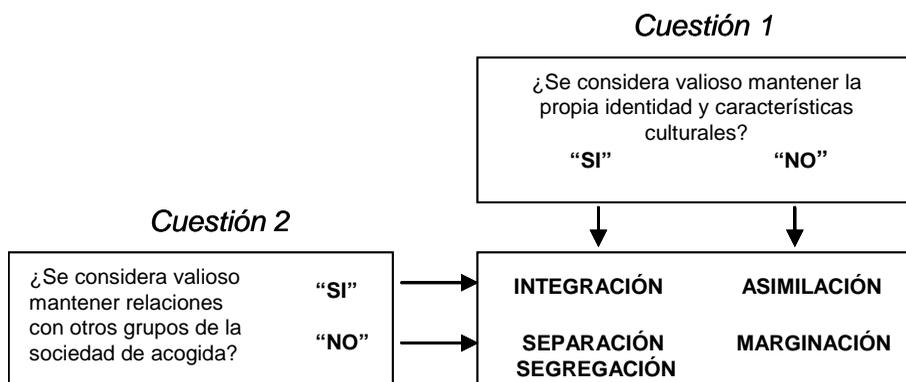


Figura 1. Estrategias o actitudes de aculturación (tomada de Berry, 1990).

Las posibles respuestas dan lugar a las cuatro posibles estrategias de adaptación:

- La **«asimilación»**, es decir, un deseo de abandonar la identidad cultural de origen, y de orientarse totalmente hacia la cultura mayoritaria.
- La **«integración»**, la identidad cultural específica del grupo se mantiene, y al mismo tiempo se produce un movimiento en el seno del grupo para convertirse en parte integrante de la cultura / sociedad mayoritaria.
- La **«segregación»** o **«separación»**, cuando los miembros de un colectivo cultural se encierran en una endogamia cultural, minusvalorando el contacto con la cultura mayoritaria. Esta opción puede que se deba al control ejercido por el grupo dominante o a la voluntad del grupo no dominante.
- La **«marginación»** o **«exclusión»**, se caracteriza por la pérdida del contacto cultural y psicológico tanto con la cultura de origen como con la cultura mayoritaria.

Podemos concluir que las personas y los grupos se adaptan, que la frase frecuentemente reproducida por personas de la cultura mayoritaria *«es que ellos no quieren adaptarse»* es una generalización que asocia adaptación a asimilación o se refiere a la exclusión. Otras cosas distintas son el grado y los ámbitos de adaptación, ya hemos visto que la adaptación es un proceso y no un resultado. La vida evoluciona, y cada vez con más rapidez, con lo cual no se puede dejar de adaptarse si se quiere seguir el ritmo de la evolución. Otra de las preguntas que surgen





a este nivel ¿Por qué hay personas que se adaptan más que otras? ¿Por qué determinados contextos y momentos son más propicios que otros a la adaptación?

Insistimos en que la adaptación ha de ser positiva y ecológica para la persona, su colectivo de origen y el colectivo mayoritario. Que compagina la valoración positiva de la propia identidad y cultura como la valoración y la apertura hacia el otro. Es un proceso donde la persona construye un nuevo marco cultural donde se integran elementos de la cultura de grupo de pertenencia y de la cultura mayoritaria.

De las variables que dependen del entorno y que influyen en este proceso de adaptación, nombramos las siguientes:

- Lugar de residencia y ubicación de vivienda: la segregación espacial o vivir solamente con miembros de la propia comunidad, no es favorable al contacto y las experiencias de convivencia.
- Percepciones mutuas de la población autóctona y del colectivo de pertenencia: mientras que son positivas o neutrales posibilitan la adaptación, porque la persona mantiene actitud de apertura hacia el otro y no recibe presiones de su colectivo de origen.
- Las condiciones socio-económicas: una coyuntura de bonanza económica que se traduce en satisfacción de las necesidades básicas y cierto bienestar es favorable
- Convivencia entre población autóctona y colectivo de pertenencia: especialmente importante porque sino las personas se repliegan a su grupo en posiciones de defensa o de ataque. Las alteraciones de la convivencia frenan el acercamiento y ponen más obstáculos para el futuro.
- Referentes de la adaptación y el acercamiento intercultural: en aquellos espacios sociales donde se han dado experiencias con éxito, donde existen personas que han demostrado que es factible; disipa los miedos de otras y facilita la tarea para aquellas que inician el proceso más tarde.

Para los miembros de minorías culturales procedentes de otros países, hay otras variables específicas como:

- Clima de convivencia entre población autóctona y población inmigrante a la hora de la llegada





- Cercanía y lejanía entre país de origen y país de recepción: cuanto más cercanía hay entre un marco cultural y otro, más fácil será el acercamiento.
- Disponer o no de permiso de residencia es determinante.
- Disponer o no de puntos iniciales de apoyo: quien tiene ayuda, quien dispone de personas que le facilitan la comprensión de los códigos de la nueva sociedad.

De las variables que dependen de la persona y que influyen en este proceso de adaptación, nombramos las siguientes:

- Primeras experiencias con personas de otras culturas: las primeras son siempre importantes porque condicionan las actitudes de la persona hacia el otro grupo en el futuro.
- Grado y tipo de contacto con personas de otra cultura. Si su grado es alto, abarca varios ámbitos y se basa sobre el respeto mutuo, facilita el proceso de adaptación de la persona, le aporta esa necesaria conciencia de lo cultural y el saber convivir con ella.
- Capacidades, recursos y habilidades personales: aquí podemos englobar el nivel educativo-cultural, el conocimiento de la propia cultura y las otras, habilidades de comunicación y de comunicación intercultural, que más adelante detallaremos.
- Creencias y valores: ayuda en el proceso aquellas creencias y valores de apertura hacia el otro, de aceptación de la diferencia, de la valoración del otro,
- Identidad y su percepción. Una percepción de la identidad como algo en evolución, como una suma de muchas identidades, ayuda a la persona a sentir su pertenencia a varios mundos que hace suyos.

Aunque el esfuerzo de adaptación recae en gran parte sobre los miembros de las minorías, la mayoría por el poder cuantitativo del que dispone, pone las normas y las reglas a seguir. Es imposible imaginar el proceso de adaptación de forma unilateral, la mayoría a su vez se adapta aunque con menos esfuerzo. Cuando se da una adaptación mutua, estamos ante un proceso de aculturación que conducirá a la integración no sólo de las minorías en la mayoría, sino de minorías y mayoría en un nuevo marco socio-cultural en construcción constante. El reto está en hacer el esfuerzo de construcción, de reconocerse todos en el nuevo marco cultural.





De una realidad multicultural a un modelo intercultural

En qué consiste el modelo multicultural

Hay multiculturalidad y las sociedades son multiculturales si en un mismo espacio social (para ser exactos, en una misma comunidad política) coexisten individuos y grupos que se caracterizan a sí mismos (y son identificados por los demás) como diferentes de la mayoría en atención a determinados rasgos culturales: lengua, religión, tradiciones y prácticas sociales, nacionalidad, cultura. La multiculturalidad remite al hecho o proceso de coexistencia en un mismo territorio o espacio social, de personas, grupos o comunidades de culturas diferentes (con su cosmovisión, entendimiento de la vida, relaciones entre personas, papel de la mujer, etc., propios) preservando cada componente su identidad.

Sin ser sinónimo de pluralidad cultural, la voz multiculturalidad no se opone a ella, siendo en su primera acepción anglosajona y relacionándose con lo político; la segunda voz es más bien, francesa, de tipo sociológico y cultural. En su sentido más político constituye un modelo para la acción política respecto al lugar que le corresponde a las personas, grupos o comunidades con identidad cultural diferente y a la posibilidad para los mismos de conservar su cultura propia.

Es la primera expresión del pluralismo cultural, que promueve la no-discriminación por razones de "raza" o cultura, la celebración y reconocimiento de la diferencia cultural así como el derecho a ella. El multiculturalismo se ubica dentro de la filosofía antisimilacionista del pluralismo cultural, es tanto una situación de hecho como una propuesta de organización social.

Dentro del paradigma pluralista, el multiculturalismo surgió como un modelo de política pública y como una filosofía o pensamiento social de reacción frente a la uniformización cultural en tiempos de globalización. Se ha concebido como una oposición a la tendencia presente en las sociedades modernas hacia la unificación y la universalización cultural, que celebra y pretende proteger la variedad cultural, al tiempo que se centra sobre las frecuentes relaciones de desigualdad de las minorías respecto a las culturas mayoritarias. En la génesis y expansión del multiculturalismo fueron especialmente influyentes las líneas seguidas en Norteamérica y en algunos países de Europa Occidental, particularmente Reino Unido.





En qué consistiría el modelo intercultural

La aparición del término interculturalidad o interculturalismo parece motivada por las carencias de los conceptos de multiculturalidad y multiculturalismo para reflejar la dinámica social y para formular el objetivo de nuevas síntesis socio-culturales. Las primeras formulaciones respecto a la interculturalidad, como propuesta de actuación, surgieron en el campo educativo. La escuela como campo de intensa interacción, se hace evidente la insuficiencia del pluralismo entendido como suma o coexistencia de culturas.

La noción de interculturalidad introduce una perspectiva dinámica de la cultura y las culturas. Pretende disminuir los riesgos de esencialismos, etnicismos y culturalismos. Se centra en el contacto y la interacción, la mutua influencia, el sincretismo, el mestizaje cultural, es decir, en los procesos de interacción sociocultural cada vez más intensos y variados en el contexto de la globalización económica, política e ideológica y de la revolución tecnológica de las comunicaciones y los transportes. El debate sobre la interculturalidad se suma a los ya existentes sobre la ciudadanía común y diferenciada. Uno de los debates que origina la interculturalidad es el hecho de que la interacción no se da la mayoría de las veces en un plano de igualdad sino de desigualdad, dominio y jerarquías etnoraciales, junto con los sistemas de estratificación de clase y género. También se debate cómo se puede construir una nueva síntesis cuando los grupos que deben participar en ello son por lo general grupos dominantes o dominados, mayorías o minorías.

¿Qué modelo es óptimo para la realidad española?

Partiendo de la definición de multiculturalidad dada, anteriormente, lo primero que nos salta a la vista es que todas las sociedades que conocemos son multiculturales, si bien existen distintas formas de clasificarlas. En algunos países se trata sobre todo de la presencia de pueblos indígenas. En otros, de minorías nacionales o culturales de diferente tipo. En otros, la presencia de individuos (y grupos) que proceden de flujos migratorios. Y puede que coincidan varios factores a un tiempo. Es el caso de España, hoy, aunque nuestro país es uno de los que más visiblemente ha sido multicultural desde su fundación como Estado moderno, si bien sería más justo decir que esa fundación se construyó sobre la base de hacer invisible la multiculturalidad (la expulsión de judíos, y moriscos, así como también la persecución y prisión de los gitanos).





Más que explicitar un modelo en los momentos actuales, se trataría de despejar los prejuicios, el desconocimiento, la mala información y las simplificaciones con respecto al tema. La cuestión real no es el esclarecimiento de los conceptos de cultura o identidad, sino la dificultad de gestionar democráticamente (en términos de igualdad e inclusión política) las manifestaciones del pluralismo, comenzando por la tentación de utilizar la diferencia cultural para justificar discriminación jurídica y política, desigualdad en el acceso y en el ejercicio del poder y de la riqueza.

La cuestión es, cómo gestionamos nuestra realidad multicultural. No hay una receta, no existe la teoría verdadera sobre cómo responder al hecho multicultural. En muchas ocasiones sucede y ha sucedido, que la respuesta dominante consiste en negar, eliminar u ocultar la multiculturalidad: genocidios, *apartheid*, subordinación, discriminación, son las recetas más frecuentes en la historia. Y sucede que, pese a los prejuicios y a los tópicos negativos, gana crédito cada vez más que la forma de gestionar no puede ser ninguna de esas si queremos coherencia con los principios de democracia y respeto de los derechos humanos, que exigen inclusión política en el marco del máximo de libertad, del máximo de respeto al pluralismo, compatible con esos principios.

Requisitos y exigencias para un modelo intercultural

La gestión de los desafíos que plantean las sociedades multiculturales en el orden jurídico y político, si se quiere ir más allá de los discursos retóricos y hacer posible la adopción de soluciones aceptables para todos, pasaría en estos momentos por una gestión intercultural, que debe de contar con tres requisitos, con tres condiciones: **realismo, respeto, y voluntad de negociación sin exclusiones**, en el marco de los principios de legitimidad democrática.

Realismo para no dramatizar de forma superflua (como cuando se identifica la multiculturalidad como barbarie, como cáncer de la democracia), para entender a las demandas reales y no sus caricaturas (las que equiparan siempre las reivindicaciones multiculturales son exigencias incompatibles con los derechos humanos), para evitar discusiones esencialistas. Realismo para reconocer que las sociedades multiculturales plantean viejos problemas, aunque las exigencias en que éstos se concretan varían según los agentes de cada forma de manifestarse la multiculturalidad. Pues lo que plantean las demandas de reconocimiento de la multiculturalidad no es tanto elaborar el catálogo de las “verdaderas identidades” con derecho de presencia en nuestra sociedad, sino algo mucho más importan-





te y no precisamente novedoso: los problemas de acceso y participación política, económica y cultural de los diferentes grupos sociales y en particular de aquellos que no consiguen igual integración en la distribución del poder y de la riqueza, precisamente debido a su diferencia cultural, real o presunta.

Respeto, que significa la necesidad de comenzar por aceptar el carácter multicultural de nuestras propias sociedades y prepararse para gestionar democráticamente sus consecuencias. Y eso obliga ante todo a descubrir y reconocer su multiculturalidad interna -previa pero soterrada-, pues la gestión política de la diversidad cultural ha consistido sobre todo en negar, en eliminar esa diversidad, desde el modelo de los Estados nacionales, que en la mayoría de sus manifestaciones históricas obedece a la obsesión de la homogeneidad y de unidad, e ignora la distinción entre diferencia y desigualdad, entre igualdad y uniformidad, entre cohesión y homogeneidad, entre unión y unidad.

Respeto, porque obliga además a aceptar la complejidad, lo que añade dificultad a la gestión democrática de esas sociedades. No valen las recetas simples, los atajos (el del *asimilacionismo* brutal o el del ciego relativismo que ignora los conflictos), y por eso aquí no hay soluciones mágicas, a corto plazo. No todas las instituciones y prácticas culturales son la cliterectomía, o ablación de clítoris, ni todas las reivindicaciones de reconocimiento de derechos específicos consisten en quemar a la viuda en la pira funeraria del marido. Pero tampoco cualquier hecho añejo comporta derecho porque sí, por su mera existencia o repetición. Y además, la primacía de los derechos no es una receta simplista. Baste con pensar un momento, sin salir de nuestra tradición cultural, en los dilemas que plantea el reconocimiento del derecho a la vida y a la libertad personal.

Negociación sin exclusiones. La democracia pluralista exige una lógica *garantista* e inclusiva, que postula la noción de igualdad compleja, de soberanía compartida o *consociativa*, de ciudadanía diferenciada o multilateral, que cumpla con la función *identitaria* sin eliminar la igualdad básica en soberanía y derechos. Postula asimismo tomar en serio cultura y reconocimiento como bienes primarios, como necesidades dignas de satisfacción, con consecuencias jurídicas y políticas. Y eso nos obliga a discutir acerca de las condiciones para negociar la participación igualitaria en el espacio público, desde la pluralidad, sin que ello destruya ni la cohesión ni la igualdad.

Todo esto exige un debate sosegado, político y jurídico, no metafísico o religioso, es decir, un debate que se aleje del dogmatismo y del prejuicio de quienes





predican en favor o abominan en contra como si fuesen virtudes teologales o pecados capitales.

Un debate acerca de la conveniencia de reconocimiento, por ejemplo, de determinados derechos colectivos, allí donde no baste con medidas de discriminación positiva o acción afirmativa para conseguir la integración de quienes, por el hecho de su diferencia, se ven privados de participar en el espacio público en términos de igualdad.

Un debate que permita obtener acuerdos desde el respeto a los derechos y a las reglas de juego democrático, lo que exige ante todo el respeto por el disenso, que es el punto de partida y no un molesto coste subsidiario.





Competencias interculturales

Comprensión de la dinámica cultural

Que el otro puede tener un marco de referencia distinto al nuestro.

Cultura: marco de referencia personal y colectiva

El marco de referencia es el modelo que nos guía para percibir, pensar, sentir y actuar en nuestra vida diaria. Dicho modelo lo construimos mediante las representaciones que hacemos de la realidad. Al ser esa última tan ilimitada, y que solo podemos percibir una pequeña parte de ella, lo haremos mediante nuestros cinco sentidos que están afectados por nuestra estructura neurológica, nuestro entorno social y nuestra experiencia individual.

Esa pequeña parte de la realidad percibida por nuestros sentidos, está filtrada por nuestra experiencia única, cultura, lenguaje, creencias, valores, intereses y suposiciones. Esta información es tratada en el cerebro mediante **tres mecanismos** principales: *Generalización, Omisión/Eliminación y Distorsión*. Por otro lado la filtración de las informaciones captadas por nuestros cinco sentidos, se realiza en función de criterios determinados por **los filtros** de creencias, valores, recuerdos, representaciones del futuro.

De esta forma determinan «qué» parte del mundo que nos rodea será percibida, procesada y registrada por cada uno de nosotros en su modelo del mundo. Y acto seguido desencadenan pensamientos, sentimientos y comportamientos en función de lo percibido.

Al final del proceso tenemos cada uno de nosotros un modelo representativo de la realidad distinto al de los demás. Sin embargo por pertenecer a una cultura o subcultura determinada, tenemos una base común porque compartimos la misma lengua, cultura (costumbres, creencias y valores), historia y visión colectiva (dominante) del tiempo incluida la del futuro.

Este marco común de los miembros de una cultura, es su marco de referencia colectivo que engloba el marco o modelo personal. Ese último, a veces, puede estar en ruptura o al margen de la cultura dominante.





Valores, criterios y jerarquía

Para tener armonía interior y con nuestro entorno, para poder tener metas y objetivos, necesitamos diferenciar entre el bien y el mal, lo bueno y lo malo, lo bonito y lo feo; para nosotros y para nuestro entorno. Esa diferenciación determina lo que puede tener valor y no tenerlo para nosotros, en esa criba formamos nuestro esquema de valores manteniendo cierto equilibrio entre lo personal y lo común.

Una parte de nuestros valores, como nuestros comportamientos están enfocados a la adaptación, por ello y desde nuestra primera infancia, aprendemos a adoptar y asimilar los valores dominantes en la familia y el entorno cercano, aunque dándole un tinte de originalidad personal. Esa adaptación y adopción de los valores de nuestra familia, clan, tribu, etnia, grupo religioso o socio-profesional; nos aporta el beneficio de ser aceptados, queridos y confirmados por nuestro entorno socio-familiar. *«Eres un verdadero... eres como las mujeres de nuestro clan, no se puede decir que no eres un...»*. Ejemplos y afirmaciones que hacen del hecho de compartir los valores dominantes, un lazo de unión con el grupo de pertenencia, una prueba de afiliación.

Todo ello debido a la carga emocional que acompaña a los valores, una carga que nos hace sentir confortados cuando nuestros valores están siendo cumplidos o respetados por los demás. Nos hace sentir mal cuando los incumplimos o cuando percibimos que otra/s persona/s no los están respetando o los están violando, en este caso nos ponemos a la defensiva.

Tanto las personas como los grupos étnico-religiosos o sociales, aunque compartan el grueso o la totalidad de los valores universales, tendrán forzosamente diferencias respecto a los criterios que constituyen la base de los valores, las equivalencias concretas de ellos y respecto a su jerarquía. Un valor como la profesionalidad, los miembros de una organización pueden tener criterios muy distintos para medirlo, para algunos pueden ser la disciplina, la puntualidad y el compromiso. Para otros pueden ser la creatividad, la cooperación y la diversidad. Ambos valoran la profesionalidad pero cada uno la mide con criterios diferentes, tendrán dificultades y conflictos cuando aplican los propios criterios a valorar uno al otro. Lo mismo puede pasar en el seno de una familia, el padre y la madre coinciden en que la buena educación es valor, sin embargo ambos tienen criterios distintos para medir la educación. Uno aplica los criterios de felicidad y desarrollo personal y el otro aplica los criterios de éxito social. Ambos quieren el bien del / la hijo/a y ambos tienen criterios distintos para medirlo, en el momento en que no son





concientes de sus criterios, y en el momento en que piensan que sólo los de uno son válidos, el conflicto está servido.

Parece ser que si estamos de acuerdo sobre un valor y estamos de acuerdo sobre los criterios de su medición, estamos a salvo de los conflictos; pues no del todo, porque para determinar si un criterio se está cumpliendo o no, tenemos que observar los elementos que estamos acostumbrados a captar para sentir que se está cumpliendo. Cómo estos elementos observables están unidos a la experiencia personal única de cada uno, suele haber desacuerdo sobre ellos y por tanto suelen desembocar en conflictos. Un ejemplo frecuente en las familias es la limpieza en la casa, imaginamos que todos lo tienen como valor, imaginamos que están de acuerdo sobre los criterios o más bien hay una cercanía a este nivel, sin embargo las equivalencias concretas de la limpieza, son diferentes. Para uno ya está la casa sucia y necesita limpieza y para el otro aún no lo está.

Otro tipo de conflicto que concierne a los valores, surge cuando hay disparidad en su jerarquía. Cuando el valor primero y primordial de una persona o grupo, lo tiene el otro en tercer o cuarto lugar. En el trabajo, familia, vida social; esta diferencia en la jerarquía de los valores, produce malentendidos, juicios de valor y muchas veces distanciamiento o ruptura en las relaciones. Los conflictos sobre jerarquía de valores suelen ser muy frecuentes entre padres / madres e hijos/as por la diferencia generacional y por la evolución de vida. En los contextos multiculturales tienen que darse forzosamente por las particularidades de cada colectivo, imposible que se tenga la misma jerarquía de valores igualmente que no se da entre los grupos socio-profesionales tampoco. Entre los grupos culturalmente distintos, las razones de esta diferencia en la jerarquía de valores, se acentúa por lo cultural, se le busca la justificación únicamente en lo étnico y cultural y se le añade lo habitual de creer que la propia jerarquía de valores es mejor que la del otro y es la idónea para él, para salir de su situación de precariedad socio-económica, marginalidad o poco desarrollo cultural.





Elementos de base para una comunicación intercultural

Antes de nada y después de todo la comunicación es humana.

Que el hecho de que las culturas compartan una base importante de componentes hace que el grueso de la comunicación sea similar entre ellas. No obstante las particularidades y singularidades de cada una, exigen averiguar las excepciones a las generalidades. De hecho el estudio de la competencia comunicativa intercultural, nace en sus inicios, de la preocupación de los que se encuentran en otros países y descubren que aquellas competencias comunicativas que funcionaban en su cultura, dan resultados negativos en otras.

Los resultados de una investigación en este campo, hecha por Arasaratnam y Doerfel (2005) y citada por (Malik e Herraz, 2005: 205), determinan que las personas con dotes de comunicación intercultural comparten las siguientes cualidades: sensibilidad y empatía, experiencia en el trato con personas de otras culturas, gusto y curiosidad por aprender cosas de otras culturas, actitud de apertura hacia el otro, interés por las diferencias y toma de conciencia de ella.

Como modelo conceptual de las competencias comunicativas interculturales, presentamos el desarrollado por Chen y Starosta (1996). Dicho modelo se basa sobre tres pilares: Sensibilidad Intercultural (procesos afectivos), Conciencia Intercultural (procesos cognitivos), Destreza Social (procesos conductuales)

Sensibilidad Intercultural

Resultado de las siguientes cualidades:

- **Autoestima:** es básicamente la imagen que cada uno tiene de sí mismo.
- **Auto-observación:** capacidad de observar el propio comportamiento y evaluarlo en función del contexto o la situación.
- **Flexibilidad:** en cuanto a los pensamientos, opiniones y comportamientos.
- **Empatía:** comprender lo que los demás piensan, sienten y hacen.
- **Implicación en la interacción:** capacidad de estar atento a la interacción con la otra persona.
- **Suspensión del juicio:** escuchar sin emitir juicios iniciales, atento a no implicar el propio marco de referencia.





Conciencia Intercultural

Se refiere principalmente a los conocimientos de la propia cultura, de otras y de las similitudes y diferencias entre ellas.

- Conciencia de rasgos culturales superficiales. Cuando se hace a partir de los estereotipos.
- Conciencia de rasgos culturales significativos y sutiles que contrastan notablemente con los nuestros. Puede realizarse a través de situaciones conflictivas o a través del análisis intelectual.
- Conciencia de cómo otra cultura siente desde su propia perspectiva. Requiere descentrarse del propio marco y ver la realidad desde la perspectiva de la otra cultura.

Destreza Social

- Habilidades para la producción e interpretación de mensajes. Incluye la capacidad de emitir mensajes comprensibles para el interlocutor y la capacidad de decodificar los mensajes verbales y no verbales del otro.
- Auto-revelación apropiada. La información que revelamos a la otra persona ha de ser ajustada al contexto, la situación y su capacidad de recepción de cosas nuevas.
- Flexibilidad conductual. Ajustar nuestros comportamientos, nuestra comunicación verbal y no verbal al contexto, la otra persona y la situación.
- Gestión de la interacción. Capacidad de iniciar y terminar conversaciones adecuadamente.
- Habilidades sociales. Al ser muchas, todas tienen al usarla adecuadamente, un efecto positivo. La escucha activa, la empatía, etc.

Completamos el modelo anterior con una serie de indicadores aportados por Aguado (2003: 180) que caracterizan a la persona con competencias comunicativas interculturales:

- Es consciente de los prejuicios y percepciones que condicionan e influyen en la propia interpretación de la forma de comunicarse y de la conducta de los demás.





- Tiene en cuenta los diferentes significados de gestos, exposiciones, distancias físicas para personas pertenecientes a distintos grupos culturales.
- Habla con claridad y precisión. Se dirige directamente al interlocutor.
- Evita expresiones coloquiales, que pueden ser malinterpretadas.
- Repite las afirmaciones de forma diferente para reforzar la comprensión.
- Practica la escucha activa, reformulando lo oído para comprobar si lo ha comprendido bien.
- Identifica y soluciona las posibles dificultades de comunicación recurriendo a mediadores culturales que le ayuden a entender.
- Conocer expresiones de la lengua de su interlocutor.
- No habla como si su interlocutor fuera sordo o retrasado si cree que no le entiende. Prueba alguna de las estrategias ya sugeridas.
- Mantiene el sentido del humor y el tono relajado que facilitan la aceptación y la comunicación.





El acercamiento cultural

Que el entendimiento con el Otro pasa por conocer su marco de referencia y antes de todo conocer el nuestro y descentrarnos de él.

Muchas veces nos asombran determinados pensamientos, formas de expresar sentimientos o comportamientos de personas de otras culturas. No logramos entenderlos, comprender las lógicas detrás de ellos, y a menudo, solemos enjuiciarlos basándonos en nuestra experiencia personal y nuestro marco de referencia. Hacemos el esfuerzo de preguntarnos sobre las posibles razones, pero la mayoría del tiempo tendemos directamente a buscar explicaciones en nuestro marco de referencia. Se nos olvida que el «Otro» es diferente culturalmente, que tiene otro marco con más diferencias que semejanzas con el nuestro.

Conocer el marco de referencia del «Otro» es conocer sus representaciones de la realidad, el «por qué» y el «para qué» de lo que piensa, de lo que hace en los distintos ámbitos de la vida, de cómo expresa sus emociones. En total, la visión que tiene y le da sentido y coherencia a su vida.

Conocer el marco de referencia propio, es tomar conciencia de la lógica de los propios pensamientos, actos y códigos culturales. Es uno de los deberes impuestos por convivir en un contexto multicultural porque el «Otro» es el espejo donde se refleja la diferencia cultural. Sin este «Otro» no es necesario hacer ni ejercicio de reflexión, ni de distanciamiento del propio marco cultural porque todo parece como natural, porque las diferencias dentro de la misma cultura son ínfimas comparadas con otras *«es así porque todo el mundo hace lo mismo, es así porque nuestros padres y abuelos lo hacía igual»*. Conocerse a fondo es un primer paso para consolidar el acercamiento cultural, permite tomar conciencia de los propios valores y creencias, saber lo que puede ser afectado por la diferencia y cuales son los límites a marcar en la relación con el «Otro».

El paso siguiente es saber distanciarse, cuando es necesario, del propio marco cultural. Es saber valorizar en su justa medida a lo propio sin llegar a menospreciar al «Otro» y su mundo, es saber “descentrarse” cuando se trate de relacionarse con personas de otras culturas para no caer en posiciones etnocéntricas, para no imponer el propio marco cultural cómo único válido.





Que la calidad de la relación facilita el conocimiento recíproco y el entendimiento.

Para conocer el marco de referencia del «Otro» no es necesario repasar enciclopedias de etnología o antropología, aunque cualquier lectura nos resultará útil. Debemos centrarnos en la persona que tenemos enfrente y considerarla una fuente valiosa de información. Recordando el dicho español *“cada persona es un mundo”*, no olvidemos que cada persona tiene su propio modelo dentro de ese marco de referencia cultural común. Lo decimos porque muchas veces caemos en el error de considerar que los conocimientos teóricos sobre otras culturas son suficientes garantes para entendernos con personas de dichas culturas.

Aunque parezca obvio, recordamos que el **respeto** es una de las actitudes básicas para establecer una buena relación con una persona cualquiera que sea su cultura u origen étnico. Hace falta ampliar ese respecto hacia su modelo del mundo, hacia sus valores, forma de ser y de situarse en la vida. No hace falta que estemos de acuerdo con él / ella, sólo hay que demostrarle que tiene derecho a ser respetado.

Este respecto inicial es necesario, aunque no estemos de acuerdo con determinados aspectos culturales, para consolidar la confianza con la otra persona, para que ambos podamos sentirnos bien, nos abramos al diálogo y el intercambio. Para conseguirlo, necesitamos emplear nuestras destrezas y habilidades comunicativas más que los posibles conocimientos teóricos que podríamos tener sobre su cultura. Esas habilidades las hemos desarrollado en nuestra vida social y profesional y tan sólo hace falta adaptarlas a las personas de otras culturas.

Nuestro fiel aliado es la **observación**, ser capaces de captar las informaciones verbales y no verbales de la persona que tenemos enfrente. Qué emociones expresa y cómo lo hace, nos parece normal o nos choca. Cómo se mueve y cómo ocupa el espacio, a qué distancia se sitúa cómodamente de nosotros, es la misma que nos gustaría, demasiado lejos o demasiado cerca. Cómo formula sus mensajes, muestra más desacuerdo o al revés muestra las similitudes. Estar atentos a estos matices nos ayuda a ajustarnos para mantener la sintonía y aumentar la confianza. Conviene **preguntar** aquello que no entendemos, la otra persona nos dará la información necesaria y exacta para comprender aquello que no le encontramos explicación en nuestro marco, nos ahorramos de este modo el esfuerzo de interpretación y evitamos el riesgo de equivocarnos.

A veces necesitaremos hacer uso de la paciencia para acumular informaciones distintas y variadas, que conectándolas al final como las piezas de un puzzle, nos revelarán la lógica subyacente detrás de los pensamientos, y comportamientos de personas de otras culturas.





Diálogo desde esquemas culturales diferentes

Que la ruptura de esquemas es algo frecuente

El hecho de tener marcos de referencia culturales distintos hace que, a veces, ocurran desacuerdos entre nosotros y otras personas de otras culturas. Los desacuerdos pueden ser sencillos o graves. Las creencias, valores, pensamientos o comportamientos del otro nos aparecerán extraños y diremos en el mejor de los casos: «no lo entiendo pero lo respeto», «lo respeto pero no lo comparto». En otros casos, no entendemos nada e incluso no respetamos que el otro piense o se comporte de esa forma. Así podemos describir una ruptura de esquemas, incidente crítico o choque cultural, como malentendido relacional con personas de otras culturas. La falta de explicación, de entender aspectos del «Otro» y de sentir que nuestros valores están siendo amenazados por su conducta, nos empuja a tener un determinado juicio de la otra persona que se traduce en mantener una actitud negativa hacia él / ella. Recordamos que la ruptura de esquemas o incidentes críticos son frecuentes también en cualquier relación de personas de la misma cultura por el hecho de tener marcos de referencia distintos.

Para superar ruptura de esquemas, incidentes y choques culturales, hay que:

- Tomar conciencia de mi postura frente al «Otro»
Reflexionar desde mi punto de vista sobre lo ocurrido, con la percepción de mis sentimientos, de mis pensamientos, de mi marco y de mi comportamiento en ese momento. Que representa para mí el incidente, el malentendido o el conflicto, que representa para mí la persona o personas implicada/as y cuales son mis esperanzas para superar el desacuerdo.
- Pensar en la ruptura / incidentes desde el punto de vista del «Otro»
Hacer la misma reflexión pero desde el punto de vista del otro. Con su percepción de sus sentimientos, de sus pensamientos, de su marco y su comportamiento en ese momento. Qué representa para él, el desacuerdo o el conflicto, qué represento yo para él y cuales son sus esperanzas para superar el conflicto.





- Tener la posición de un espectador
Poder imaginarse con la percepción y la comprensión de un espectador exterior, cuál puede ser el sentido de esta relación, los puestos recíprocos y el escenario que se está desarrollando.
- Posición de director de escena
Consciente de las distintas posiciones presentes, consciente de ese conjunto de miradas, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas, cuales son las opciones y las intervenciones idóneas para aclarar el malentendido, entender el incidente y superar el conflicto.

Es natural que la calidad de la relación con cualquier persona, se vea afectada puntualmente, por malentendidos, conflictos y tensiones. Esto ocurre en el seno de la familia, en la comunidad de vecinos y en los puestos de trabajo. Igualmente le ocurrirá a nuestra relación con personas de otras culturas, incluso esa frecuencia y tipo de malentendidos será aún mayor por la diferencia cultural. Debido a la importancia de la convivencia y para superar estos momentos de crisis, es importante tener en cuenta el marco de referencia del otro, de trabajar el conflicto sin imponer el marco propio y de realizar un trabajo dentro de un marco común en el cual ambas partes pueden sentirse reflejadas y respetadas.

