

4 - Respuesta adecuada a las diferencias culturales y gestión de la comunicación intercultural

Finalidad: Abordar algunas cuestiones básicas derivadas de las diferencias culturales y formular algunas sugerencias para gestionar la comunicación intercultural.

¿Qué se entiende por cultura?

Por “cultura” se entiende un conjunto de actitudes, creencias, suposiciones y valores compartidos que ayudan a moldear la conducta y que se plasman en artefactos distintivos. Según esta definición, algunos aspectos de la cultura son visibles (conductas, artefactos) y otros no (actitudes, creencias, valores). Cuando nos centramos en los signos externos de la cultura, especialmente en la “alta cultura” (literatura, pintura, escultura, música), tendemos a asociar cultura con país y nación. Sin embargo, la realidad es mucho más compleja: existen diferencias culturales no solo entre las distintas regiones del mundo, las principales religiones y los países, sino también entre subgrupos étnicos, religiosos, lingüísticos o regionales concretos dentro de un mismo país. Aunque conozcamos el país, la región y el grupo étnico o religioso concreto al que pertenece una persona, es imposible predecir su comportamiento en una determinada situación. Por este motivo, suele ser mejor evitar hablar de culturas y de intercambios o conflictos entre culturas, y hablar mejor de “bagaje cultural” de las personas, de afiliaciones culturales y de encuentros interculturales entre personas que se perciben a sí mismas o que son percibidas por otros como culturalmente distintas.

La comunicación en un entorno intercultural

La comunicación resulta eficaz en la medida en que los participantes logran entenderse entre sí. Tendemos de manera natural a interpretar los mensajes que recibimos en función de nuestras propias creencias y suposiciones. Pero cuando nos comunicamos con personas cuyo bagaje cultural es distinto al nuestro, debemos estar atentos a la posibilidad de que podamos malinterpretar lo que pretenden comunicarnos, y a la inversa. Esto no siempre es fácil, porque en ocasiones no es obvio que haya diferencias entre el mensaje que recibimos y nuestra interpretación del mismo. La capacidad de identificar y corregir las interpretaciones erróneas o engañosas en un entorno intercultural es una importante competencia en este ámbito.

Gestión de la comunicación intercultural

Una forma de evitar los malentendidos derivados de las diferencias culturales es hacer la comunicación lo más explícita posible, explicando y proporcionando detalles sobre cuestiones que pueden parecer obvias en un entorno monocultural, y comprobando repetidamente que las personas con las que nos comunicamos han entendido lo que queremos decir. La experiencia indica que, si hacemos esto, no solo mejoraremos la calidad y la eficacia de la comunicación, sino que fomentaremos el desarrollo de relaciones positivas, aprendiendo cosas nuevas sobre nosotros mismos y sobre las personas con un bagaje cultural distinto al nuestro.

Si adoptamos este enfoque de comunicación intercultural al prestar apoyo lingüístico, reduciremos el riesgo de malentendidos con los refugiados del grupo y entre ellos, y aumentará la probabilidad de que estos lleguen a ver la diversidad cultural como una ventaja.

No todas las diferencias son culturales

Dicho lo anterior, hay que ser conscientes de que no todas las diferencias entre personas atienden a cuestiones culturales. Aunque un grupo de refugiados pueda compartir el mismo bagaje cultural, es posible que sus miembros tengan distintas opiniones, prioridades, expectativas y preferencias, que muestren actitudes distintas hacia los demás y tengan también distintos patrones de conducta. Estas diferencias se deben al hecho de que cada refugiado posee rasgos propios y una trayectoria personal distinta.

Consideremos las dos siguientes descripciones de un grupo de apoyo lingüístico

1. El grupo se divide por sexos y los miembros no responden a nuestras preguntas hasta que la persona de mayor rango ha hablado o cede la palabra a otro. Los miembros del grupo esperan pacientemente a recibir información e instrucciones sobre qué hacer, y no hacen preguntas. Solo hay dos hombres jóvenes que parecen dispuestos a participar más activamente en el proceso de aprendizaje, pero se abstienen de hacerlo tras ver cómo se comporta el resto del grupo.
2. Las mujeres y los hombres interactúan libremente entre sí. La mayoría de los miembros del grupo participan activamente y hacen preguntas cuando necesitan aclarar o saber algo. Sin embargo, algunos permanecen pasivos, evitan el contacto visual, no responden a las preguntas y por lo general mantienen un perfil bajo.

En ambos grupos, algunos miembros pueden encontrar la situación normal y sentirse cómodos con ella, mientras que otros pueden sentirse sorprendidos o incluso frustrados. Sin embargo, los comportamientos descritos pueden deberse a distintos factores:

- algunos miembros del grupo pueden estar comportándose como lo harían en su país de origen;
- algunos, habiendo reconocido la importancia de la solidaridad de grupo, pueden estar comportándose como el grupo espera que lo hagan (que no coincide con el modo en que se comportarían en su país);
- algunos pueden estar comportándose con arreglo a las opiniones personales que han desarrollado desde que abandonaron su país de origen.

Esta variedad de opciones confirma que, si bien las prácticas culturales desempeñan un papel importante, no debemos tratar de explicarlo todo a través de la cultura. También debemos evitar las etiquetas y los estereotipos.

Creación de un espacio intercultural para el apoyo lingüístico

Una buena forma de minimizar los riesgos de conflicto y malentendidos interculturales durante el apoyo lingüístico es alentar al grupo a crear su propia cultura, con normas acordadas y significados compartidos. Esto implica dejar claro que el grupo es un espacio seguro en el que las personas pueden expresarse y manifestar sus necesidades y opiniones, y que todos los miembros del grupo están de acuerdo en

mostrarse abiertos, respetuosos y solidarios con los demás. En algunos casos será necesario animar con suavidad a los miembros del grupo para que se comporten de una forma que podría diferir sustancialmente de lo que se esperaría de ellos en su país de origen.

Buenos modales

Lo que se entiende por buenos modales y la forma en que estos se expresan pueden variar enormemente de un contexto cultural a otro. Puede que algunos miembros de nuestro grupo consideren importante que nos dirijamos a ellos, o que ellos se dirijan a los demás, utilizando su apellido o nombre completo, incluidos títulos como profesor o doctor. Puede que otros consideren que este aspecto no es importante y que los buenos modales se reflejan en la actitud y el comportamiento (no interrumpir a los demás cuando hablan, no hablar durante demasiado tiempo, expresar las ideas como opiniones personales y no como verdades absolutas (“creo que...” en lugar de “lo cierto es que”, etc.) o simplemente ser puntuales. Y puede que algunas personas consideren normal tratar con deferencia a los miembros de mayor edad del grupo, mientras que a otras quizás esto les parezca inaceptable por considerar que todos los miembros del grupo deben ser tratados de la misma manera. Para crear una cultura de grupo efectiva es importante llegar a un acuerdo sobre lo que se entiende por buenos modales.

Nombres

Los nombres pueden ser origen de malentendidos y frustración si no está clara la diversidad de tradiciones que conforman el grupo. Por ejemplo, en muchos casos un nombre escrito en un idioma no europeo puede transcribirse de diversas formas en el alfabeto latino. Algunas personas pueden preferir una ortografía que suponga una pronunciación similar a la del idioma de origen, mientras que otros no tienen problema en aceptar variaciones. En Europa estamos acostumbrados a tener uno o dos nombres de pila y uno o dos apellidos, precedidos por Sr., Sra., Srta. o similar en el lenguaje formal. En el contexto cultural de los miembros del grupo podría no ser así. Puede que los nombres se estructuren de la misma forma que en Europa, pero que al emplear el registro formal se utilicen el Sr., Sra. o Srta. seguidos del nombre de la persona, y no del apellido. También existe la posibilidad de que los nombres incluyan elementos que no sean nombres propiamente dichos, sino adjetivos o palabras que reflejen relaciones. En algunas culturas es posible dirigirse a otra persona de distintas formas, no solo por el nombre que figura en su documento de identidad; y algunos refugiados pueden proceder de zonas en las que no se establezca distinción alguna entre nombre y apellido.

Véanse también las herramientas 3 - [Cuestiones éticas e interculturales que tener en cuenta al trabajar con refugiados](#) y 14 - [Diversidad de los grupos de trabajo](#).