

CONVERSACIONES INTERCULTURALES: ALGO MÁS QUE PALABRAS

Francisco Raga Gimeno

Universitat Jaume I

1. ¿A qué nos referimos cuando hablamos de comunicación intercultural? Cultura material y cultura comunicativa

Un español y un inmigrante de origen chino acaban de conocerse. El español empieza a hacer las preguntas típicas, cómo te llamas, de dónde eres, cuánto tiempo llevas en España, etcétera. Al principio la conversación parece desarrollarse de forma normal, pero a medida que ésta va avanzando, el inmigrante tarda más en responder a las preguntas de su interlocutor. Éste habla cada vez más deprisa, de forma más enfática, acompañando sus palabras de abundantes gestos, para acabar respondiéndose sus propias preguntas, ante el silencio y la cara de estupefacción del interlocutor chino.

Una inmigrante de origen senegalés y una española que se conocen de vista coinciden en una fiesta y empiezan a conversar. Al cabo de un rato la inmigrante empieza a responder a las preguntas de su interlocutora con monosílabos o con vaguedades. Pocos minutos después ambas interlocutoras, claramente incómodas, optan por concluir bruscamente la conversación.

¿Qué ha ido mal en estas conversaciones? ¿Se trata de un problema de falta de dominio de la lengua española por parte de los inmigrantes? ¿Hay algo en el carácter de los interlocutores que obstaculiza la comunicación? Es posible. Pero existe además un tercer factor que en principio suele pasar desapercibido, el factor cultural: cada cultura tiene su forma de llevar adelante una conversación, o cualquier tipo de interacción comunicativa.

Para que dos individuos puedan conversar tienen que compartir, en primer lugar, una misma lengua. Sin embargo, la ausencia de problemas gramaticales, de pronunciación o de vocabulario no garantiza en absoluto una comunicación efectiva o satisfactoria. Comunicarse consiste en algo más, mucho más, que en codificar o descodificar mensajes verbales. La prueba de ello es que en nuestra vida cotidiana, desarrollada normalmente entre individuos que hablan nuestra misma lengua materna, estamos constantemente sujetos a malos entendidos, a malas interpretaciones. El estudio integral y exhaustivo de los "otros factores" de la comunicación, lo que podemos denominar "análisis de la interacción comunicativa", se enfrenta a un amplísimo y, en principio, difuso abanico de factores, tanto formales (usos verbales, cortesía verbal, aspectos paralingüísticos, turnos de palabra, lenguaje no verbal...), como significativos (valores psicológicos, emotivos, individuales, y valores sociales, como la edad, el género o la clase social).

Los estudios de comunicación intercultural analizan cómo las diferencias culturales (junto con las diferencias lingüísticas, o al margen de éstas), pueden generar problemas comunicativos en las conversaciones entre individuos de origen diverso. El término "cultura" o "cultural", es sin duda uno de los más difíciles de definir o delimitar. Por lo que respecta a los estudios de comunicación intercultural, podemos hablar de dos tipos de cultura: la "cultura material", y la "cultura comunicativa". La cultura material, y las costumbres, se refiere a aspectos como la vestimenta, la cocina, la casa, el trabajo, las fiestas, etcétera. Evidentemente, el hecho de que los interlocutores

no compartan una serie de informaciones básicas a este respecto puede originar una serie de problemas comunicativos. De hecho, como se verá, en algunos de los incidentes que aparecen en el capítulo 3, se aprecian malentendidos basados, al menos parcialmente, en discrepancias respecto a la cultura material y las costumbres.

Sin embargo, resultan mucho más graves los problemas originados por diferencias en la cultura comunicativa, ya que, como veremos, presentan un grado mucho mayor de invisibilidad, de inconsciencia, que los relacionados con la cultura material y las costumbres. La cultura comunicativa se manifiesta básicamente en las formas de conversar, en las formas de interactuar. Los individuos de cada cultura, dependiendo básicamente de factores de organización social, tienen su forma característica de gestualizar, de intercambiar los turnos de palabra, de organizar las conversaciones, de dirigirse a sus interlocutores, de abordar los temas delicados, etcétera. Son precisamente de estas dimensiones comunicativas extralingüísticas, que pasamos a detallar en el siguiente apartado, de las que tratan en general los estudios de comunicación intercultural, y de las que nos ocuparemos en el presente libro.

2. ¿Qué datos intervienen en la comunicación? Las dimensiones de la interacción comunicativa

En toda interacción comunicativa se cumplen básicamente dos funciones: la referencial y la interpersonal. Nos transmitimos información referencial, nos "contamos cosas del mundo", mediante enunciados contruidos de acuerdo con principios gramaticales (fonológicos, léxicos y morfosintácticos). Simultáneamente¹ nos "transmitimos quiénes somos los unos para los otros", tanto desde el punto de vista psicológico o individual, como desde el punto de vista social, que es en el que nos centraremos en este volumen. Estos mensajes interpersonales se expresan mediante determinados usos verbales, mediante los rasgos paralingüísticos, y mediante los patrones de distribución del tiempo y del espacio conversacional. De manera esquemática:

COMUNICACIÓN:

Función	Modo de expresión
Referencial	Expresiones gramaticales
Interpersonal	Usos verbales Paralenguaje Distribución temporal Distribución espacial

Veamos en qué consisten estos datos extralingüísticos que determinan la función interpersonal de la comunicación.

¹ La simultaneidad "orquestal" de datos comunicativos hace prácticamente imposible el análisis directo de las interacciones comunicativas. El auténtico objeto de estudio de esta nueva disciplina lo constituyen las grabaciones audiovisuales de situaciones comunicativas, con todos los problemas técnicos y de pérdida de naturalidad que implican las grabaciones.

2.1. Usos verbales

Los interlocutores de cualquier lengua y cultura siguen unas normas o máximas básicas que rigen el uso del lenguaje, que podríamos enunciar de la siguiente manera²:

Máxima de Contenido: "Da la cantidad y el tipo de información que requiera la situación, ni más ni menos"

Máxima de Veracidad: "Habla de aquello de lo que tengas evidencias y haz que tus enunciados se correspondan con tales evidencias"

Máxima de Manera: "Utiliza los medios expresivos necesarios, y sólo los necesarios, para que te entiendan tus interlocutores"

Hay que señalar que, por difícil que en ocasiones resulte, los interlocutores de cualquier cultura tendemos a cumplir estas máximas. En principio, no es concebible que exista alguna cultura en la que cuando una persona habla con otra espera que ésta, por ejemplo, le diga la verdad o no de forma aleatoria. Sin embargo es un hecho constatable que en realidad estas máximas no se siguen de igual manera en todas las situaciones ni en todas las culturas. Desde nuestro punto de vista, el grado de aplicación de las máximas es una de las formas de expresar los contenidos sociales de los que nos estamos ocupando: dar más o menos información, ceñirse más o menos (o cómo) a la veracidad, ser más o menos claro, o más o menos expresivo, son formas de comunicar quiénes somos socialmente respecto a nuestros interlocutores. De hecho, los estudios sobre la cortesía verbal, positiva o negativa, se centran en gran medida en analizar cómo los interlocutores cumplen o transgreden estas máximas dependiendo de su situación social, absoluta o relativa³.

Hay que tener en cuenta que el grado de aplicación de las máximas es, en gran medida, una cuestión subjetiva. Tenemos que conocer las evidencias que posee el interlocutor para saber si está siendo veraz o no; o la cantidad de información que posee, y que cree que sus interlocutores poseen, para saber si está ofreciendo la información necesaria; o el conocimiento y hábito de uso de determinados términos para saber si se está intentando ser todo lo claro posible. En cualquier caso, en todas las culturas determinados comportamientos respecto a la veracidad, cantidad y claridad de lo transmitido "se reconocen" (más o menos implícitamente) como formas de transmitir una serie de valores sociales. Por ejemplo, en determinadas culturas está socialmente admitido que uno exprese su agrado hacia el regalo que acaba de recibir, por espantoso que le parezca, transgrediendo así la máxima de veracidad. Es en estos comportamientos en los que vamos a centrarnos fundamentalmente.

Así pues, a la hora de analizar los problemas que hayan podido influir en el desarrollo problemático de una conversación intercultural, tendremos que tener en cuenta si en ambas culturas se da un mismo comportamiento respecto a:

² Estas máximas son una adaptación de las máximas conversacionales de Grice. Véase Grice (1989).

³ Véase Haverkate (1994).

- La cantidad y tipo de información que se debe transmitir en ese tipo de situación. Especialmente si es adecuado tratar temas personales o comprometidos, o si es necesario ofrecer información explícita acerca de la posición social.

- Si en ese tipo de situación, y respecto a los temas tratados, es recomendable emplear mentiras sociales, como la mentira piadosa, la adulación, la hipocresía, la exageración, hablar por hablar, etcétera.

- El grado de formalismo que han de tener las expresiones en ese tipo de situación, y lo directas o indirectas que deben ser las mismas. Estas cuestiones son especialmente relevantes para los llamados "actos de habla realizativos", expresiones con las que se llevan a cabo acciones sociales como invitar, apostar, bautizar, perdonar, felicitar, etcétera.

Piénsese, por ejemplo, en las dificultades comunicativas que podrían darse en una situación en la que surgiera un tema de conversación que fuese totalmente tabú en la cultura de uno de los interlocutores, pero habitual en la del otro. O piénsese en una situación en la que uno de los participantes, siguiendo las pautas de su cultura, expresase directamente, sin rodeos, una crítica hacia su interlocutor, cuando éste esperaba precisamente una expresión indirecta, atenuada.

2.2. Paralenguaje

Podemos definir el paralenguaje como el conjunto de características sonoras que se desarrollan a lo largo de las interacciones y que cumplen funciones comunicativas no específicamente gramaticales o referenciales. Incluye una amplísima gama de posibilidades sonoras que tienen origen en la zona pulmonar, en la laringe, en la faringe, en el tracto bucal y nasal, en los contactos corporales (por ejemplo, una palmada en la espalda), etcétera. Siguiendo a Poyatos (1994: 25-184) podemos distinguir, dentro de los datos paralingüísticos, entre cualidades primarias (como el volumen, el tono o el ritmo), calificadores (como las voces nasales, laríngeas o poco articuladas), diferenciadores (como risas, bostezos o carraspeos) y alternantes (onomatopéyicos).

Así pues, a la hora de analizar una interacción comunicativa poco exitosa tendremos que tener en cuenta, igualmente, hasta qué punto en ambas culturas en una situación de ese tipo se emplearían o no similares características paralingüísticas, y con qué grado de énfasis. Piénsese por ejemplo en lo que sucedería en una situación en la que uno de los participantes emplease un volumen de voz muy elevado (o un bostezo), totalmente inaceptable en la cultura de origen de su interlocutor.

2.3. La distribución del tiempo

Toda interacción comunicativa cara a cara se desarrolla en un tiempo limitado que se ha de distribuir entre las diferentes intervenciones, dependiendo, entre otras cosas, de la situación social relativa de los participantes. Esta distribución afecta a la estructura global de la conversación y a la distribución de los turnos de palabra.⁴

⁴ Véase Gallardo Paúls (1996).

Una conversación suele contar con una secuencia marco de saludo, una o varias secuencias temáticas y una secuencia marco de despedida. Dependiendo del tipo de situación y del tipo de cultura en el que se desarrolle la misma, la estructura de una conversación puede variar respecto a los siguientes aspectos:

- Peso específico y duración de las secuencias marcos, especialmente el saludo.
- Peso específico y duración de las secuencias temáticas.
- Número aceptable de secuencias temáticas.
- Transición entre las diferentes secuencias: si la secuencia es muy marcada o no, y si precisa de la presencia de un determinado tipo de expresiones.
- Si alguno de los interlocutores, por su situación social, está especialmente capacitado para decidir los cambios de secuencia.

Por lo que respecta a la distribución de los turnos de palabra, hay que prestar especial atención a las siguientes posibles variantes:

- Si los turnos son libres o predeterminados.
- Si alguno de los interlocutores, por su situación social, está especialmente capacitado para distribuir expresamente los turnos de palabra.
- Si entre los turnos se suelen dar silencios y cuánto suelen y pueden durar.
- Si entre turnos se suelen dar solapamientos (habla simultánea) y cuánto suelen y pueden durar.
- Qué tipos de mecanismos ponen en marcha los interlocutores para la distribución espontánea de los turnos: apelaciones directas, uso de continuadores (por ejemplo, *ahá, hm*), uso de preorganizadores (por ejemplo, *voy a dar tres motivos*), pistas paralingüísticas (por ejemplo, elevaciones de volumen o aceleraciones), sonidos inarticulados para ocupar el espacio conversacional (por ejemplo, *eeeh*), etcétera.

Así pues, a la hora de analizar una conversación intercultural problemática tendremos que prestar una especial atención a la forma en que ambas culturas afrontan las diferentes posibilidades implicadas en la distribución del tiempo. Baste pensar en lo que supondría una conversación en la que los interlocutores tuvieran una diferente concepción respecto a la duración esperable del saludo, o respecto a la duración admisible del silencio entre turno y turno de palabra.

2.4. La distribución del espacio

Por definición, toda interacción comunicativa cara a cara se desarrolla en un espacio que tiene que distribuirse entre los participantes; distribución que abarcaría lo que conocemos como "lenguaje no verbal", y que puede transmitir una amplia serie de valores sociales. De manera simplemente descriptiva, y por establecer una cierta distinción en el amplio campo del lenguaje no verbal, podemos hablar de datos "microespaciales" y "macroespaciales". Los primeros estarían referidos a los aspectos comunicativos directamente relacionados con el cuerpo: rostro, ojos, boca, manos, posturas y movimientos del cuerpo, etcétera. Los segundos se ocuparían de los datos del espacio que envuelve a los interlocutores: si es abierto o cerrado, la distribución global

estática de los interlocutores, los objetos que hay en el lugar, las ropas y adornos, entre otras cosas. En general, podríamos decir que los datos macroespaciales serían aquellos que los interlocutores, salvo casos muy excepcionales, no pueden alterar a lo largo de la interacción. No es extraño pues, que los datos macroespaciales hayan recibido un tratamiento de tipo más sociológico o antropológico, y los microespaciales, los referidos al lenguaje no verbal, hayan recibido análisis de carácter más psicológico⁵.

Por lo que respecta a los **datos macroespaciales** tendremos que analizar si:

- El espacio en general es el adecuado (en cuanto a grado de privacidad, tamaño, forma y distribución general, presencia de símbolos culturales) para el desarrollo de la conversación.
- Los interlocutores presentan una apariencia externa (especialmente en cuanto a las ropas) adecuada para la conversación en cuestión.

Por lo que respecta al **microespacio**, tendremos que tener en cuenta las siguientes dimensiones comunicativas:

- Formación de grupos: si siguen patrones igualitarios o focalizados, formaciones estables o inestables, grupos cerrados o abiertos.
- Distancias: qué distancias son aceptables entre los cuerpos, brazos, y cabezas de los interlocutores.
- Contacto: si es admisible o no el contacto corporal, en qué zonas y con qué intensidad y duración.
- Posturas: qué tipo de posturas corporales suelen adoptar los interlocutores, incluyendo el grado de frontalidad, y la tendencia a adoptar posturas semejantes a las de los otros interlocutores ("espejos").
- Gestos manuales: si es admisible la gestualidad manual, con qué frecuencia y con qué intensidad. Ekman y Friesen (1969) distinguen los diferentes tipos de gestos: los "emblemas" son gestos que tienen una traducción verbal directa, como por ejemplo, el signo "OK"; los "ilustradores" sirven para ilustrar lo que se expresa, como cuando se dice *pesqué un pez así de grande*, indicando el tamaño con las manos; los "reguladores" coinciden con el final de determinadas unidades sintácticas, y facilitan los cambios en el turno de palabra; las "expresiones de afecto" expresan sentimientos o estados de ánimo; y los "adaptadores" consisten en tocarse determinadas partes del cuerpo (u otros objetos) para canalizar las tensiones de la conversación.
- Rostro: qué grado de expresividad facial es esperable en la conversación, especialmente por lo que respecta a las cejas y la boca.
- Ojos: si es habitual la mirada directa a los ojos del otro interlocutor (o a otras partes del cuerpo), en qué fases de la conversación y durante cuánto tiempo.

Así pues, a la hora de analizar una conversación intercultural problemática tendremos que prestar especial atención a las diferencias que se observen entre el

⁵ De la abundantísima bibliografía dedicada a la comunicación no verbal, podemos destacar los trabajos de Knapp (1980) y Richmond y McCroskey (1995), especialmente recomendables por su riguroso tratamiento de los valores sociales y culturales.

comportamiento no verbal esperable en ambas culturas. Piénsese por ejemplo en los problemas que puede causar un comportamiento llamativamente diferente respecto a la posibilidad de contacto o respecto al mantenimiento de la mirada.

3. ¿Qué valores sociales transmiten los datos extralingüísticos? Los modelos comunicativos

Como comentábamos anteriormente, los datos comunicativos interpersonales transmiten fundamentalmente valores psicológicos y sociales⁶. Aunque en muchas ocasiones sea difícil desligar ambos tipos de valores⁷, nos vamos a centrar en los de tipo social, que son los que fundamentalmente afectan a las situaciones comunicativas interculturales.

Los valores sociocomunicativos que nos interesan se podrían reducir a dos: igualdad y conflicto. Los grupos sociales, además de otros condicionantes (económicos, ambientales, etcétera) tienen que dar cuenta, al menos, de las dos siguientes condiciones organizativas: evitar o resolver los posibles conflictos y distribuir las funciones sociales. Por un lado, un grupo social difícilmente puede funcionar como tal si no cuenta con los medios precisos para evitar o para resolver los conflictos que surjan entre los individuos. Y por otro, en ningún grupo social se da una total equifuncionalidad de sus miembros, algunos son considerados más aptos para unas determinadas funciones o relaciones y menos para otras. Esta no equifuncionalidad suele traducirse en algún tipo de desigualdad. Por tanto, al analizar cualquier tipo de situación, de cualquier cultura, tendremos que tener en cuenta el grado de igualitarismo y el grado de preocupación por el conflicto que se observa en términos generales en dicha cultura, y en particular entre los individuos implicados en la situación. Por tanto, hay que analizar cómo las soluciones a estas cuestiones sociales son transmitidas a los individuos que componen los grupos sociales; cómo cada uno de estos individuos sabe, y hace saber, cuáles son los límites a partir de los cuales una situación es susceptible de crear conflicto, y cuáles son los medios que puede poner en funcionamiento para evitar o resolver dicho conflicto; y cómo cada individuo es capaz de discernir (o establecer) cuál es el grado de igualdad o desigualdad social respecto a los que le rodean, y cuál es el comportamiento comunicativo esperable al respecto.

En los cuadros 1 y 2 presentamos, de forma muy esquemática, cómo los datos comunicativos que hemos comentado en el apartado anterior comunican los valores sociales de preocupación por el conflicto y de igualdad. Por un lado, los datos comunicativos pueden aproximarse más al modelo "próximo", que se da en culturas (y/o situaciones) que presentan escasa preocupación por el conflicto; o al modelo "distante", que se da en el caso contrario. Y por otro lado, los datos comunicativos pueden aproximarse más al modelo "simétrico", que se da en culturas (y/o situaciones) que presentan alto grado de igualdad; o al modelo "asimétrico", que se da en el caso

⁶ También pueden estar motivados por cuestiones de pura "física comunicativa". Por ejemplo, una elevación de volumen puede deberse al ruido ambiente.

⁷ Cuando interpretamos que un determinado dato tiene un valor social dado, nunca debemos excluir una posible interpretación psicológica, alternativa o complementaria. Por ejemplo, que un interlocutor emplee un volumen llamativamente bajo puede deberse a su retraimiento, a la diferencia de estatus respecto a sus interlocutores, o al retraimiento que le provoca la diferencia de estatus respecto a sus interlocutores.

contrario. En cualquier caso ha de quedar claro que estos esquemas no establecen una clasificación categórica; deben entenderse más bien como un continuo, como los extremos de una escala. Es decir, hay culturas que presentan un comportamiento comunicativo muy cercano al modelo próximo; otras presentan un comportamiento muy cercano al modelo distante; y otras que se sitúan en un término medio.

Modelos Comunicativos⁸

Cuadro 1

	MODELO PRÓXIMO: POCA PREOCUPACIÓN POR EL CONFLICTO	MODELO DISTANTE: MUCHA PREOCUPACIÓN POR EL CONFLICTO
Contenido Intercambio informativo:	Abundante	Escaso
Información personal y Comprometida:	Muy habitual	Poco habitual
Veracidad Mentiras sociales:	Poco habituales	Bastante habituales
Imagen propia:	Positiva	Negativa
Manera Lenguaje, formas de tratamiento y actos de habla:	Muy directos	Muy indirectos
Paralenguaje Grado de énfasis:	Elevado	Bajo
Tiempo Secuencias:	Poco diferenciadas	Muy diferenciadas
Turnos:	Cortos	Largos
Silencios:	Pocos y breves	Muchos y largos
Solapamientos:	Habituales	Poco habituales
Continuadores:	Habituales	Poco habituales
Mecanismos verbales y paralingüísticos de toma turnos:	Habituales	Poco habituales
Espacio Distancias:	Mucha proximidad	Mucha distancia
Contacto corporal:	Admitido	Muy poco habitual
Contacto visual:	Muy habitual	No habitual
Manos y rostro:	Mucha expresividad	Poca expresividad
Movimientos:	Mucha coordinación	Poca coordinación

Cuadro 2

	MODELO SIMÉTRICO: MUCHA IGUALDAD	MODELO ASIMÉTRICO: POCA IGUALDAD
Contenido Cantidad y tipo de	Similar para todos los	Diferente dependiendo

⁸ Diferentes autores han empleado dualismos muy similares (aunque no del todo equivalentes) para clasificar los diferentes tipos de estrategias comunicativas, o los patrones comunicativos culturales en general. Por citar dos, Hall (1976: 105 y ss.) habla de sistemas comunicativos altamente contextualizados y sistemas comunicativos poco contextualizados; y Bloch (1975) habla de culturas comunicativamente ritualizadas y culturas comunicativamente no ritualizadas.

información: Información explícitamente social:	interlocutores Poco habitual	del estatus Muy habitual
Veracidad Uso de mentiras sociales:	Similar para todos los interlocutores	Diferente dependiendo del estatus
Manera Código, estilo y formas de tratamiento:	Similar para todos los interlocutores	Diferente dependiendo del estatus
Paralenguaje Tipos de rasgos y grado de énfasis:	Similar para todos los interlocutores	Diferente dependiendo del estatus
Tiempo Secuencias y turnos: Distribución de turnos:	Poco preestablecidos Muy equitativa	Muy preestablecidos Poco equitativa
Espacio Lenguaje no verbal: Aspectos macroespaciales:	Similar para todos los interlocutores Poco significativos	Diferente dependiendo del estatus Muy significativos

Una de las principales características de los esquemas que acabamos de presentar, aunque sea como hipótesis, es la de su unidad. Es decir, por los datos con que contamos, parece que estos conjuntos de factores no se aplican de manera independiente. No resulta habitual encontrar una situación en la que se den, por ejemplo, patrones de distribución espacial distante y patrones de distribución temporal próxima; o, menos aún, que se den, por ejemplo, comportamientos de distribución temporal distante con otros de distribución temporal próxima. Por lo tanto, el hecho de que una determinada situación comunicativa se sitúe, pongamos por caso, en un punto equidistante entre el modelo simétrico y el asimétrico, no implica que se manifiesten claramente algunos rasgos simétricos y otros asimétricos; sino más bien que el conjunto de rasgos se manifiesta en un grado intermedio. Obviamente, esto no quiere decir que no se den excepciones⁹.

4. ¿Cómo se relacionan los modelos comunicativos con las diferentes culturas? Los tipos de culturas

Sería, hasta cierto punto, lógico pensar en la posibilidad de integrar todos los datos de los dos cuadros anteriores en un único esquema. Podríamos considerar que el grado de preocupación por el conflicto y el grado de igualdad no son valores del todo independientes, y que cuanto mayor sea la igualdad entre los individuos, menor será la preocupación por el posible conflicto; piénsese por ejemplo en lo violento, incluso físicamente, que puede llegar a ser en nuestra cultura un saludo entre dos viejos amigos.

⁹ Por ejemplo, la cultura wolof de Senegal presenta un comportamiento muy próximo respecto a los diferentes aspectos de la distribución espacial, con excepción de la mirada. Esto es debido al peso cultural que sigue teniendo el fenómeno del mal de ojo.

Sin embargo, en las diferentes culturas del mundo se dan situaciones que obedecen a las otras tres posibilidades combinatorias: un alto grado de igualdad con un alto grado de preocupación por el conflicto, un bajo grado de igualdad con un bajo grado de preocupación por el conflicto, y un bajo grado de igualdad con un alto grado de preocupación por el conflicto.

De hecho, podemos proponer una clasificación tetrapartita de las culturas del mundo¹⁰, basada en las cuatro posibilidades combinatorias de los dos valores antes apuntados: si las culturas son más o menos igualitarias, y si son más o menos sensibles, o están más o menos preocupadas por el posible conflicto. Así, tendremos los siguientes cuatro tipos:

Tipos de culturas:

Tipo A: Alto grado de igualdad y bajo grado de preocupación por el conflicto

Tipo B: Bajo grado de igualdad y alto grado de preocupación por el conflicto

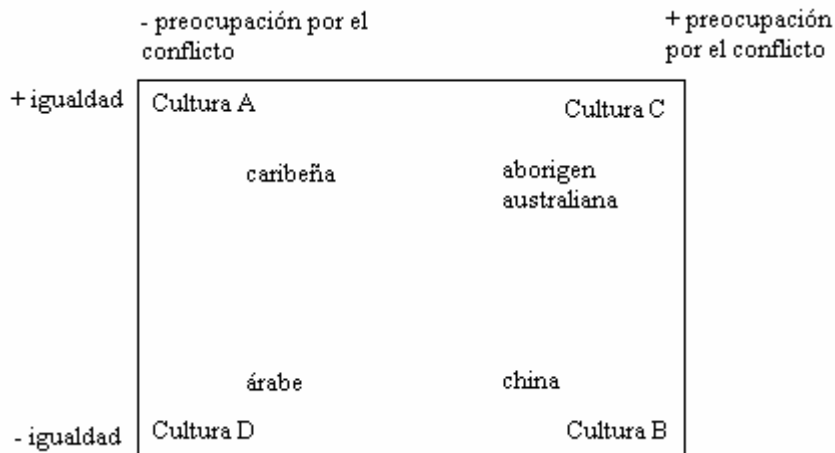
Tipo C: Alto grado de igualdad y alto grado de preocupación por el conflicto

Tipo D: Bajo grado de igualdad y bajo grado de preocupación por el conflicto

Naturalmente, estos cuatro tipos de culturas no suponen cuatro grupos excluyentes entre sí (de ahí que hablemos de grados), sino cuatro tipos ideales, cuatro extremos de una escala (o tabla) a los que se acercarán más o menos las diferentes culturas. Así, cuando, por ejemplo, propongamos que la cultura mediterránea septentrional, o la caribeña, se aproximarían al tipo ideal de cultura con alto grado de igualitarismo, no estaremos afirmando que en tales culturas todos somos iguales, sino que –en principio– el hecho de nacer en el seno de un grupo o clase social no determina radicalmente que se vaya a permanecer en el mismo, o que, al menos nominalmente, las normas sociales inciden en la igualdad de derechos y obligaciones de los ciudadanos. Y cuando propongamos que las culturas aborígenes australianas, o las culturas indígenas de América del Norte, se aproximan al tipo ideal de cultura con alto grado de preocupación por el conflicto no estaremos afirmando que en dichas culturas jamás se produzcan conflictos, sino que, en general, se tiende a salvaguardar el consenso del grupo por encima de los intereses de los individuos, lo que lleva a estos últimos a evitar cualquier tipo de confrontación abierta que pueda afectar a la cohesión social. Lo podríamos representar esquemáticamente en el siguiente gráfico, donde ejemplificamos cada tipo con una cultura del mundo que sería representativa del mismo:

¹⁰ Se han ensayado diferentes tipos de clasificación de las culturas del mundo, algunas basadas en una compleja combinación de variables, entre las que se encuentran necesariamente el grado de igualitarismo, el grado de evitación de incertidumbres, el grado de imposición de poder, etcétera. Por ejemplo, la clasificación de Hofstede (1980), una de las que ha tenido más eco entre los estudiosos de las interacciones comunicativas (véase por ejemplo Clyne, 1994), emplea los parámetros de distancia de poder, individualismo, masculinidad y evitación de incertidumbre. Triandis (1995) establece una clasificación tetrapartita equivalente a la que aquí proponemos. Habla de culturas: (a) individualistas horizontales, (b) colectivistas horizontales, (c) individualistas verticales, y (d) colectivistas verticales. El grado horizontalidad de Triandis se correspondería con nuestro grado de igualitarismo; y su nivel de colectivismo incluiría, entre otros factores, nuestro nivel de preocupación por el posible conflicto.

Tipos de culturas



Los cuatro extremos de la tabla (así como las filas y columnas que ocupan), tienen que considerarse como "culturas ideales", ninguna cultura de las que conocemos es del todo igualitaria o no igualitaria, y ninguna cultura está totalmente preocupada o despreocupada por los posibles conflictos. Sin embargo, hay culturas, como las cuatro que hemos seleccionado por su representatividad, que se aproximan llamativamente a los cuatro extremos de la tabla. En general, diremos que la cultura mediterránea septentrional, y las que presenten características similares respecto al grado de igualitarismo y respecto al grado de preocupación por el conflicto, es una "cultura del tipo A", y lo mismo haremos con la cultura aborigen australiana (tipo C), la cultura árabe (tipo D) y la cultura china (tipo B). Naturalmente, podemos encontrarnos con culturas que ocupen lugares intermedios entre estos tipos, que se situarían en espacios más al centro del esquema.

En principio, sin olvidar la heterogeneidad de toda cultura, y a partir de los datos etnográficos con que contamos, situaríamos cerca del tipo A a la cultura mediterránea septentrional, y más cerca todavía a las culturas caribeñas; cerca del tipo B a culturas como las de la India, Java o China; cerca del tipo C a las culturas indígenas de América del Norte, a las culturas aborígenes australianas, y algunas culturas polinesias y austronesias, incluida la cultura malgache de Madagascar; y cerca del tipo D a algunas culturas de castas subsaharianas, como la de los wolof de Senegal, o los tutsis de Burundi, y a las culturas árabes en general.

Finalmente, hay que señalar que lo que diferencia a las culturas no es que presenten comportamientos comunicativos completamente diferentes, sino la "extensión" de los mismos. Afirmar que una cultura es, por ejemplo, del tipo A, equivale a decir que las conversaciones coloquiales de esa cultura se caracterizan, a todos los niveles comunicativos, por un comportamiento simétrico y próximo. Sin embargo, dentro de cada cultura se dan muchos tipos de situaciones comunicativas; una cultura del tipo A puede presentar, por ejemplo, situaciones formales o rituales, con un bajo grado de igualitarismo y un alto grado de preocupación por el posible conflicto (por ejemplo, un juicio), con manifestaciones comunicativas de tipo asimétrico y distante, muy similares a las de las conversaciones coloquiales de las culturas del tipo B. De igual manera, en una cultura del tipo B, en determinadas situaciones de gran confianza o intimidad entre los interlocutores, pueden observarse comportamientos

simétricos y próximos, similares a los de las conversaciones coloquiales de las culturas del tipo A.

5. ¿En qué consisten los problemas de comunicación intercultural? Comunicación efectiva y minorización

Nuestro análisis de los problemas que pueden surgir en las situaciones interculturales parte de un par de premisas bastante sencillas. Por un lado, los individuos de las diferentes culturas aplican diferentes modelos comunicativos en las conversaciones coloquiales. Por ejemplo, en una conversación entre un interlocutor chino y uno español, el interlocutor chino puede estar aplicando los modelos distante y asimétrico, y el interlocutor español los modelos próximo y simétrico. Por otro lado, en general los interlocutores no somos conscientes de la diversidad de los modelos comunicativos. A nadie se le ocurriría pensar que la lengua china o la árabe sean un "español mal hablado"; somos conscientes de la diversidad lingüística. Sin embargo no somos tan conscientes de la diversidad de las otras dimensiones de la comunicación; como señala Hall (1966), tendemos a hacer de nuestro comportamiento comunicativo un modelo moral-universal¹¹. Así, por ejemplo, cuando un individuo de origen magrebí se nos acerca tanto al hablar que nos echa el aliento a la cara, no pensamos que la cultura árabe tiene unas pautas proxémicas¹² diferentes a las nuestras, sino que el individuo o grupo en cuestión se caracteriza por ser entrometido o impertinente, por tomarse excesivas confianzas; y cuando un individuo de origen chino permanece en silencio ante una pregunta que nos parece trivial, no pensamos que la cultura china tiene un tiempo de respuesta en los intercambios de turnos de palabra diferente al nuestro, pensamos (o más bien "sentimos") que este individuo o este grupo es lento, poco comunicativo, o desconfiado. Esta creación de juicios valorativos negativos, fruto de un desarrollo frustrante de la comunicación, es lo que autores como Py y Jeanneret (1989) denominan "proceso de minorización".

Es decir, la aplicación de diferentes modelos comunicativos, y la inconsciencia de los interlocutores respecto a los mismos, pueden provocar problemas de comunicación efectiva (falta de entendimiento, o suspensión de la comunicación), y/o problemas de minorización.

Las propuestas presentadas de forma esquemática en este capítulo están, naturalmente, sujetas a revisión y a ampliación¹³. En cualquier caso, el análisis que presentaremos de los incidentes críticos que componen el presente libro está, en términos generales, basado en lo expuesto a lo largo de estas breves páginas.

Referencias

¹¹ Como señalan Günthner y Luckmann (2000: 57), Schütz hablaba de la tesis de reciprocidad de perspectivas, según la cual la gente asume que la otra gente es básicamente como ellos, y que actuarán como ellos.

¹² Referidas a las distancias interpersonales. Véase Hall (1966).

¹³ Véanse las versiones ampliadas que aparecen en Raga (2003) y (2004).

- BLOCH, M. (ed.) (1975): *Political language and oratory in traditional society*, New York, Academic Press.
- CLYNE, M. (1994): *Intercultural-communication at work. Cultural values in discourse*, Cambridge, Cambridge University Press.
- EKMAN, P. y FRIESEN, W.V. (1969): "The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding," *Semiotica*, 1, pp. 49-97. También en Kendon, A. (ed.) (1981) *Nonverbal communication, interaction and gesture*, La Haya, Mouton, pp.57-105.
- GALLARDO PAÚLS, B. (1996): *Análisis conversacional y pragmática del receptor*, Valencia, Episteme.
- GRICE, H.P. (1989): *Studies in the way of words*, Cambridge, Harvard University Press.
- GÜNTNER, S. y LUCKMANN, T. (2000): "Asymmetries of knowledge in intercultural communication. The relevance of cultural repertoires of communicative genres," en Di Luzio, A., Günthner, S. y Orletti, F. (eds.) *Culture in communication. Analyses of intercultural situations*, Amsterdam, Benjamins, pp.55-85.
- HALL, E.T. (1966): *La dimensión oculta*, Madrid, Siglo XXI, 1994.
- HALL, E.T. (1976): *Beyond culture*, Nueva York, Doubleday Anchor Press.
- HAVERKATE, H. (1994): *La cortesía verbal. Estudio pragmlingüístico*, Madrid, Gredos.
- HOFSTEDE, G. (1980): *Culture's consequences*, Newbury Park, Sage, 1984.
- KNAPP, M.L. (1980): *La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno*, Barcelona, Paidós, 1995.
- POYATOS, F. (1994): *La comunicación no verbal. II. Paralenguaje, kinésica e interacción*, Madrid, Istmo.
- PY, B. y JEANNERET, R. (eds.) (1989) *Minorisation linguistique et interaction*. Geneva, Droz.
- RAGA GIMENO, F. (2003): "Para un análisis empírico de las interacciones comunicativas interculturales." En Grupo CRIT: *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*. Castellón: Universitat Jaume I de Castellón, Col.lecció "Estudis sobre la Traducció", 11, pp.37-87.
- RAGA GIMENO, F. (2004): *Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas cara a cara*. Madrid/Frankfurt, Iberoamericana/Vervuert.
- RICHMOND, V.P. y MCCROSKEY, J.C. (1995): *Nonverbal behavior in interpersonal relations*, Boston, Allyn & Bacon, 4ª ed, 2000.
- RODRIGO ALSINA, M. (1999): *Comunicación intercultural*, Barcelona, Anthropos.
- TRIANDIS, H.C. (1995): *Individualism and collectivism*, Boulder, CO., Westview.