

Comunicación intercultural:

Aportes de la pragmática y de la teoría proxémica en el estudio de las relaciones interculturales¹

Laura Salamanca Ávila

RESUMEN: En este artículo abordaremos el tema de la comunicación intercultural desde una perspectiva pragmática. Nos detendremos en las nociones de interacción, contexto, cultura y teoría proxémica. Éstas enmarcarán la reflexión en torno a los testimonios provenientes de un seminario de comunicación intercultural que tuvo lugar en la ciudad universitaria de Lovaina la Nueva, en Bélgica. Para culminar, presentaremos las nociones de choque cultural, negociación y metacomunicación, como conceptos clave para sobrellevar las relaciones culturales conflictuales y lograr una integración cultural satisfactoria.

ABSTRACT.

Palabras clave: códigos culturales interacción, contexto, cultura, comunicación intercultural, teoría proxémica, choque cultural, negociación y metacomunicación.

Key words: cultural patterns interaction, context, intercultural communication, proxémique theory, negociation and metacommunication.

¹ Artículo recibido el 10 de marzo de 2005. Aprobado el 15 de septiembre de 2005.

Introducción

“En una fiesta de estudiantes conocí a un señor congolés de Kaïsa y discutimos de manera muy cordial. Una noche, para mi gran sorpresa, lo vi llegar a mi casa, al imprevisto y diciéndome con una gran sonrisa “vengo a hacerle una agradable sorpresa”. Estaba realmente enfadada pues nunca había invitado a esa persona a mi casa, y menos sin avisar, qué atrevido!” (Testimonio de una universitaria belga).

La **relación intercultural** se instaura entre personas portadoras de culturas — o contextos— diferentes que se ven confrontadas a la diferencia, sea de manera consciente o inconsciente, explícita o implícita y puede desarrollarse de modo satisfactorio o insatisfactorio para sus participantes. En el testimonio que presentamos arriba, la incomprensión de los códigos culturales del otro — ligada en este caso a las representaciones de la amistad o del acto social de la visita—, y la aplicación de los códigos culturales de origen — del africano — en un contexto diferente al suyo — medio universitario belga — hicieron que el congolés fuera percibido como una persona descortés a pesar de que su intención era probablemente opuesta. En efecto, tanto la presencia, implícita y explícita de un cierto número de *códigos culturales* propios a cada uno de los participantes en la comunicación como la influencia del contexto comunicacional, enmarcan el curso de la relación intercultural.

En este artículo desarrollaremos las principales características de la *relación intercultural* o, mejor, de la *comunicación intercultural* y presentaremos las principales conclusiones de un estudio de caso en el ámbito multicultural de la ciudad universitaria de Lovaina la Nueva, en Bélgica.

El estudio de la comunicación intercultural requiere la definición de los conceptos de base tales como *comunicación*, *cultura*, *contexto*. Estos conceptos, que abordaremos desde un punto de vista pragmático, serán principalmente complementados por los de la *teoría proxémica* de E. Hall, autor norteamericano que estudió los “*patterns*” culturales y los principales parámetros de comprensión de una cultura: el tiempo, el espacio y la duración.

En un segundo tiempo, y con el objetivo de ilustrar la presencia de códigos culturales transmitidos en una relación intercultural, presentaremos las principales conclusiones de un seminario sobre el tema, en el curso del cual las nociones de códigos culturales y negociación fueron la base del diálogo intercultural de los participantes. Para terminar el artículo, abordaremos la cuestión del choque cultural, de la negociación y la metacomunicación como medios para sobrellevar el conflicto intercultural.

La comunicación intercultural

Para llegar a la definición de este concepto, nos detendremos en los componentes del mismo: la *comunicación* y la *cultura*. Para este efecto, nos basaremos en el marco teórico de la escuela de Palo Alto, cuyo autor más conocido es P. Watzlawick.² Según este autor, una interacción — o “*feed—back*”, *concepto que viene de la teoría cibernética*— es una retroacción completa de información. Este intercambio de información, construido por los participantes de la *comunicación*³ es una elaboración colectiva de sentido. La *interacción* es, en este marco, el eje principal de análisis de la comunicación humana. En efecto, sólo a través de la observación de la interacción es posible determinar la existencia y el sentido de los *códigos culturales* y, en la medida en que las retroacciones repetitivas transmiten la existencia de estos códigos culturales, es posible hablar de la emergencia de *cadena de interacciones* y de *modelos de redundancia*⁴. Así, el sentido que un grupo o una sociedad da a un cierto número de valores, de representaciones o de ideas, es apreciable a través del análisis de los *modelos de redundancia* que portan, como su más pequeña unidad constituyente, los *códigos culturales*. Las *interacciones* son el eje de la acción colectiva pues, por una parte, transmiten los códigos culturales y, por otra parte, constituyen la unidad de

² WATZLAWICK P., BEAVIN H., JACKSON D. (1972) Une logique de la communication, Éditions du Seuil, Paris.

³ Comunicación : término que proviene de la raíz latina: “*communis*” que significa comunión, acto de compartir, de participar en.

⁴ WATZLAWICK P. (1980) Le langage du changement, éléments de communication thérapeutique, Éditions du Seuil, Paris.

referencia para el análisis de los contextos donde se desarrollan. En otras palabras, y desde un punto de vista pragmático, a través del análisis de las interacciones humanas es posible determinar la existencia de *códigos culturales* que están ligados a la pertenencia a una sociedad, a una religión, a una comunidad, a una familia, a un idioma, etc. Estos códigos culturales, que son transmitidos a través de la *interacción*, pueden ser de dos tipos: *verbales* y *no verbales*. Los primeros están constituidos por el conjunto de valores, representaciones, maneras de actuar y de pensar propias a una cultura o a un grupo determinado. Los códigos verbales, que aparentemente son menos ambiguos que los no verbales, están ligados a un cierto número de normas explícitas creadas para el buen funcionamiento de un grupo, de una organización o de una sociedad. La lengua, las normas, los procedimientos, las leyes, etc., fueron creados y son recreados constantemente con el objetivo de regular la acción colectiva, de uniformizarla y de reducir las desviaciones comportamentales que derivan de la no aplicación de la norma.

La integración de los *códigos culturales* verbales y no verbales está íntimamente ligada a la construcción de la *identidad sociocultural* y, al mismo tiempo, constituye el más grande obstáculo para la apertura a la diferencia. De allí la importancia de conocer al otro en su diferencia, como una necesidad de aprendizaje personal y, al mismo tiempo, de las matrices de percepción cultural.⁵

La *teoría proxémica* de E. Hall, que abordaremos en el siguiente punto, nos permite comprender que la adaptación a códigos culturales ajenos a los propios es ardua pues existe un "*lenguaje silencioso*" o tácito — comunicación gestual o "*kinésica*" en el sentido de Birdwhistell⁶. Una manera de actuar que no está escrita en ninguna parte, un orden analógico incomprensible a primera vista cuya

⁵ COHEM-EMERIQUE M. (1999) El choque cultural, en Revista Antipodes, No 145, junio pp. 3-31.

⁶ BIRDWHISTELL (1971) Kinesics and context. Essays on body-notion communication, Penguin Books, Harmondsworth.

comprensión es, sin embargo, esencial para la adaptación a un nuevo contexto o a una nueva cultura.

En general, los códigos se manifiestan a través de las *cadena de interacción*.⁷ De esta manera, para que los modelos de redundancia tengan un sentido, que será acordado por los participantes de la comunicación, es imprescindible situarlos en el(los) contexto(s) en que tienen lugar.

En este marco, podemos afirmar que, en función del aprendizaje de los códigos *culturales contextuales*, los participantes de la comunicación tendrán elementos para determinar “*lo que conviene hacer o decir*” en un contexto determinado. En este sentido, es casi imposible hablar de *un* contexto en el plano de las culturas y, en consecuencia, es válido analizar la *pluralidad de contextos* y de las interacciones entre los mismos, pues cada cultura está constituida de sub—culturas. Así, el *sentido* del comportamiento es dado por la manera en que los participantes de la comunicación se adaptan al (los) contexto(s) en los cuales se interactúan.

La *cultura*, desde un punto de vista antropológico, abarca los aspectos materiales y espirituales que caracterizan e identifican las prácticas cotidianas de una comunidad humana. En efecto, el antropólogo belga Y. Winkin⁸ pone en relieve el vínculo estrecho entre los conceptos de *comunicación, cultura y proceso*: “la comunicación podría considerarse en el sentido más amplio, como el aspecto activo de la estructura cultural (...), lo que trato de decir es que la cultura y la comunicación son términos que representan dos puntos de vista o dos métodos de presentación de la interrelación humana, estructurada regular. En la “cultura” el acento se pone en la estructura, en la comunicación, en “el proceso”.”

De esta manera, los conceptos de *cultura, contexto, modelo de redundancia, cadena de interacciones y código cultural* nos presentan una escala que va

⁷ WATZLAWICK P., BEAVIN H., JACKSON D. (1972) Une logique de la communication, Éditions du Seuil, Paris.

⁸ WINKYN Y. (1984) La nueva comunicación, Ed Kairos, Barcelona p.: 79

desde el concepto más amplio —la cultura— hasta el más esencial — el *código cultural*. La teoría de E. Hall, nos permitirá profundizar el concepto de *contexto* y, posteriormente, abordaremos en detalle, a través de testimonios, la noción de *código cultural*.

Cultura y contexto: la teoría proxémica de E. Hall

El término “**proxémica**” fue inventado por E. Hall⁹ para designar el conjunto de observaciones y teorías que estudian la utilización que el hombre hace del espacio como producto cultural específico.

Para este autor, el concepto de cultura está íntimamente ligado al de la comunicación, que constituye el fundamento de la cultura si no el de la vida en sí misma. En la comunicación no solo intervienen los aspectos verbales y no verbales y el aspecto metacomunicacional. E. Hall analiza, en su teoría proxémica, el origen consciente y/o inconsciente del comportamiento propio a cada cultura.

Así, E. Hall, basado en el análisis de culturas diversas (norteamericana, mexicana, japonesa, árabe, alemana, etc.), llegó a la conclusión según la cual, los individuos pertenecientes a culturas diferentes no solamente hablan lenguas diferentes sino que, lo que es sin lugar a dudas más importante, *habitan en mundos sensoriales diferentes*, pues la comunicación involucra el tacto, el olfato, las relaciones espaciales, la mirada, el tono de la voz, etc. Según este autor, existen predisposiciones culturales genéticas que se desarrollan con el tiempo, la convivencia y el aprendizaje de los códigos culturales.

En efecto, la selección de los datos sensoriales consiste en admitir ciertos elementos eliminando otros; de esta manera, la experiencia será percibida de manera distinta según la diferencia de estructura perpetuada de una cultura a otra.

⁹ HALL E. (1979) Más allá de la cultura, Edit Seuil, Paris.

HALL E. (1971) La dimensión oculta, Edit Seuil, Paris.

HALL E. (1984) La danza de la vida, tiempo cultural, tiempo vivido, Edit Seuil, Paris.

HALL E. (1984) El lenguaje silencioso, Edit Seuil, Paris.

E. Hall propuso conceptos de *contexto pobre* y *contexto rico* (1979). El *contexto pobre* está ligado a una comunicación donde el aspecto de *contenido* — *mensaje explícito o verbal* — del mensaje es determinante. Por el contrario, un *contexto rico* es un contexto en el cual el *aspecto implícito o no verbal* de la comunicación determina la misma. En este marco, la mayor parte de la información se centra en el contexto físico o es interiorizada, mientras que una pequeña parte de la información es codificada o explicitada.

De esta manera, “el nivel o los límites del *contexto* determina la totalidad de la naturaleza de la comunicación y representa la base sobre la cual se fundarán todos los otros comportamientos, incluyendo el simbólico. En general, la comunicación de *contexto rico*, en oposición a la de *contexto pobre*, es económica, rápida, eficaz y satisfactoria; pero hay que dedicar el tiempo a su planificación; de otra manera, la comunicación sería incompleta. Las comunicaciones *ricas en contexto* son utilizadas a menudo como formas artísticas y actúan como una fuerza de unificación y de cohesión; son durables y resistentes al cambio. Las comunicaciones pobres en contexto no unifican, cambian fácil y rápidamente.

La implicación de la existencia de estos contextos, cuyo conocimiento requiere tiempo pues son construidas por elementos conscientes e inconscientes, es decisiva para el estudio de la comunicación intercultural. En efecto, el conocimiento de los contextos pobres o ricos implica el conocimiento de la significación de la comunicación explícita e implícita en marcos determinados.

Para ilustrar estos conceptos, E. Hall analizó, entre otros, algunas diferencias entre la cultura francesa y la norteamericana. Según este autor, “el sistema de legislación norteamericano corresponde al *contexto pobre*, pues es susceptible de manipulación porque son quienes tienen el poder y la posibilidad de orientar la ley en el sentido que les conviene (por ejemplo, logrando un acuerdo entre las partes antes del juicio), lo que influye sistemáticamente en la jurisprudencia de los tribunales. Los sistemas de *contexto rico*, por el contrario, no están sujetos a la manipulación sistemática (...) Por el contrario, los tribunales franceses que he

conocido dan una enorme importancia a los testimonios, que son retenidos como pruebas. El tribunal quiere saber a todo precio las circunstancias secretas que llevaron a los acusados al banquillo del tribunal. La corte quiere conocer la personalidad de los individuos implicados (que normalmente no es tenida en cuenta en la determinación de la culpabilidad en Estados Unidos). En una palabra, en un proceso francés, se tiene más en cuenta el contexto que en los Estados Unidos”.

Evidentemente, el propósito de la clasificación de las culturas según la riqueza de su contexto no es el de juzgarlas moralmente y decir si una cultura es mejor que otra o cuál puede ser más justa o buena. De hecho, uno de los primeros resultados del juicio de otras culturas es la emergencia del *estereotipo*, que puede conducir a encuadrar a todas las personas pertenecientes a una cultura o grupo y, más lejos aún, que puede llevar al *racismo* o a la *discriminación*.

Es evidente que los estereotipos, como por ejemplo “los colombianos son rumberos y alegres”, puede permitir a un extranjero hacerse una idea (errada o no) de las características de una cultura o grupo. Sin embargo, es importante recordar la importancia y la influencia de la personalidad y de su desarrollo con respecto a la cultura. Así, es posible decir que los colombianos son fiesteros, pero que X o Y persona detesta ir de rumba... la excepción confirma la regla.

Los principales *parámetros culturales* analizados en contextos distintos por E. Hall (1984) son el *espacio*, el *tiempo* y la *duración*. A través de una observación metódica, el autor elaboró una matriz de análisis de las distancias íntima, personal y social, tal como éstas son vividas en culturas distintas (asiáticas, árabes, occidentales, etc.). De la misma manera, estudió la manera en que las representaciones o códigos culturales están ligadas al concepto “tiempo” y a su uso. Este autor también observó la manera en que los ritos sociales, religiosos y culturales son valorados y vividos en marcos distintos y presentó descripciones detalladas y comparaciones interesantes al respecto.

E. Hall determinó, por ejemplo, que para la cultura occidental “el tiempo” está ligado al reloj —“time is money” — mientras que para las culturas africanas la noción de la relación prevalece sobre la del tiempo del reloj. En el numeral siguiente abordaremos, a través de testimonios de personas pertenecientes a culturas distintas, la manera en que éstas, por medio de su interacción con otras, transmiten la presencia de códigos culturales y maneras particulares de vivir los factores *tiempo, duración y espacio*.

Análisis del choque cultural y de la negociación de códigos culturales en el ámbito de la universidad

Fundada en 1425, la Universidad Católica de Lovaina es una de las más antiguas del mundo y está constituida actualmente por una comunidad de 20.000 estudiantes de 120 nacionalidades diferentes, 3.800 estudiantes extranjeros (comunitarios y extracomunitarios), un staff de 5.000 profesores, investigadores y colaboradores, 200 unidades de investigación y 130.000 ex—alumnos en todo el mundo.

Un estudiante extranjero recién llegado a Lovaina, debe integrar informaciones de todo tipo en un corto período de tiempo, desde los datos sobre las indescifrables e interminables gestiones administrativas y académicas, hasta aquellas de la vida cotidiana como el valor del dinero, dónde hacer las compras, cómo pedir una cita con un profesor, cómo encontrar un cuarto en un “kot” (residencia universitaria) o un apartamento, etc.

El nuevo estudiante, que en la mayoría de los casos cambia de estatuto con respecto a su país de origen —donde era profesional, profesor, una persona con un cierto valor y reconocimiento social, y que en algunos casos debe aprender una nueva lengua...— se ve rápidamente confrontado a un choque cultural. ¿Qué hacer? ¿Adaptarse? ¿Escapar? ¿Pensar que no hay ninguna diferencia entre la cultura local y la de origen?

Con el fin de permitir un descubrimiento intercultural “sin sufrimiento” y una integración positiva¹⁰, el centro PLACET, organización internacional de la DGCD —Dirección General de la Cooperación al Desarrollo belga—, que tiene como misión la acogida de estudiantes extranjeros de la UCL, organizó, en 2001 y 2002, algunos seminarios interculturales para debatir sobre el tema y para proveer herramientas para sobrepasar el choque cultural y adaptarse a la cultura local de manera satisfactoria.¹¹

La dinámica desarrollada en el encuentro multicultural —juegos de rol, representaciones de la vida en el país de origen, debates, entre otros— llevó a los participantes a “descubrir” y comparar los distintos códigos culturales presentes, en su mayoría tácitos, y a explicitar la manera en que en sus culturas de origen se comprenden algunos actos o ritos como por ejemplo, el saludar, los hábitos alimenticios, la relación profesor—estudiante, estudiante—estudiante, etc. A continuación presentaremos algunos testimonios de los estudiantes universitarios de segundo y tercer ciclo, que explican estos temas.¹²

El choque cultural: “Luego de dos años en Europa — comenta una profesional ecuatoriana de clase media urbana — por cuestiones de estudios regresé a mi país (Ecuador). En mi medio, estuve confrontada a comportamientos desagradables por parte de mis colegas masculinos. El hombre es considerado como “el jefe”, el protector de la mujer y no pude soportar esta actitud. En Europa

¹⁰ Los términos “descubrimiento intercultural sin sufrimiento e integración positiva”, términos que surgieron a lo largo del seminario, están ligados a la manera en la cual los miembros de culturas extranjeras a la “belga” lograron comprender los códigos culturales de los contextos belgas abordados y a integrarlos en su vida cotidiana. La integración positiva se refiere justamente a la capacidad de adaptar y negociar los códigos culturales propios a los del nuevo contexto logrando superar lo que se conoce como el “choque cultural” – concepto que abordamos en este artículo. En este marco, “integración” quiere decir adaptación, *hacer parte de*, compartir una cierta cantidad de elementos del nuevo contexto conservando al mismo tiempo la propia identidad.

¹¹ Luego de estos seminarios, dos documentos pedagógicos destinados a la adaptación de los estudiantes extranjeros fueron editados por el PLACET asbl, Louvain-la-Neuve: « Nuestras diferencias en diálogo », 2001 y “Vivir la diversidad, un desafío permanente. La interculturalidad en la vida cotidiana”.

¹² En la medida de lo posible, y para no caer en el marco del estereotipo, daremos la información relacionada con la nacionalidad, la edad y el nivel socioeconómico de las personas que compartieron sus experiencias interculturales.

he vivido de manera independiente y quería ser tratada de esta forma en mi país, como una profesional y no como una mujer a la que hay que proteger.”

Los saludos o encuentros en la calle: Según los estudiantes belgas presentes en el seminario (jóvenes de clase media y media alta, medio urbano), el estereotipo que los estudiantes extranjeros tienen de los belgas es: “los belgas son fríos, distantes y poco acogedores.” Los belgas saludan de prisa en la calle e invitan raramente a sus colegas a cenar a sus casas, pues otorgan un lugar importante a la esfera privada, constituida por la familia más cercana. En general, los “colegas de trabajo” son raramente considerados “amigos”.

Para los latinoamericanos presentes (ecuatorianos y colombianos, clase media, medio urbano), la “amistad” nace de manera relativamente rápida y es relativamente fácil invitar a un recién conocido —colega de trabajo o compañero de clase— a cenar a la casa. Para ellos el concepto de “amistad” es sobre todo ligado al momento en que se vive la relación, mientras que para los belgas que participaron en el encuentro, la “amistad” es un proceso largo —varios meses— que se puede marcar con una invitación a cenar a la casa; no todos los “conocidos” o “colegas” son “amigos” pues el “amigo” es el que ha compartido experiencias y momentos en el pasado y no quien se acaba de conocer.

Según un colombiano “el encuentro casual entre dos latinos puede durar entre cinco y diez minutos, dependiendo de los compromisos adquiridos y si una de las dos personas no tiene un “*rendez—vous*” urgente. Entre latinos, preguntar por la familia del otro es visto como un gesto normal y cortés.

Los africanos que participaron en este seminario (congoleses, burundeses y somalianos pertenecientes a las clases media y media alta de medio urbano), el saludo es un acto importante que merita todo el tiempo y la atención de parte y parte. Una burundesa (clase media urbana) contaba: “cuando se trata de dos amigos que no se han visto durante una semana, cuando se encuentran en la calle se toman de la mano y pueden quedarse así durante algunos minutos, el tiempo necesario para intercambiar las novedades de las familias, sobre todo

sobre la salud. Enseguida se separan y continúan la discusión tocándose (las manos, la espalda) continuamente. El encuentro puede durar hasta media hora, antes de fijar una cita para un nuevo encuentro”.

Los participantes belgas manifestaron que el saludo casual no dura más de dos minutos, el tiempo de preguntarse si todo va bien (“ça va?”, “oui ça va et toi?”, “Ça va!” “ah bon, alors ça va quoi!”), en general, hablar del tiempo y despedirse rápidamente. Estas personas explicaban la ruptura entre la vida pública y la privada. Las relaciones instauradas en la esfera pública interfieren poco con la esfera privada. En este marco, los códigos de cortesía belgas recomiendan, durante un encuentro casual, *no* hacer preguntas sobre la familia del otro ni sobre la salud de sus miembros, pues la pregunta podría ser vista como indiscreta y descortés.

La distancia entre los interlocutores. A través de un juego de rol, pudimos constatar que las *distancias íntimas, personales y sociales* cambian en función de la cultura. En un juego de rol entre un africano (40 años, congolés, clase media urbana) y un belga (23 años, clase media alta urbana) pudimos constatar que en el transcurso de la interacción, mientras el congolés buscaba acortar la distancia de su interlocutor avanzando de a un paso, éste retrocedía de a un paso para aumentar nuevamente la distancia que lo separaba del africano. Al final de la interacción, las dos personas, que habían iniciado la charla en el centro del salón, se encontraban en una esquina del mismo. Al analizar el juego, las dos personas expresaron su ansiedad al ver que el otro cambiaba constantemente la distancia que los separaba. El congolés buscaba una distancia corta, apropiada y válida en su contexto natal, mientras que el belga buscaba alejarse pues para él, su distancia social aceptada es de al menos un metro.

En este caso, pudimos apreciar las nociones de distancia personal y social, tal como las dos culturas las conciben y viven y, por otra parte, el origen de estos comportamientos. Así, en el marco belga, un comportamiento cortés exige poner un espacio importante entre interlocutores pues es una señal de respeto. Para el

congolés, en su contexto, el espacio reducido entre los interlocutores es una señal de respeto, y más si él es mayor que su interlocutor, pues las personas mayores gozan del poder de ordenar a sus menores — es lo que se conoce como el derecho de los mayores o “*droit des aînés*”. El choque cultural que pueden sentir los miembros de las dos culturas puede ser sobrellevado de múltiples maneras. La que decidimos abordar en el curso de estos seminarios fue la de la *negociación* y la *metacomunicación*, en el sentido pragmático.

Conclusión: el rol de la negociación y de la metacomunicación en la relación intercultural

El *choque cultural* es descrito como la ansiedad producida por la pérdida del sentido de qué hacer, cuándo hacer, o cómo hacer las cosas en un nuevo ambiente. Este término expresa, generalmente, un sentimiento de falta de dirección para quien se ve confrontado a una nueva cultura o a una situación cultural nueva donde no conoce la manera apropiada o inapropiada de comportarse, de actuar, de hablar, etc. Los testimonios precedentes pueden dar una idea al lector de la manera en que cada uno, en función de su experiencia personal y de los códigos culturales aprendidos, puede sentirse choqueado o sorprendido en el transcurso de una interacción intercultural.

Según Brislin,¹³ el choque cultural puede darse por tres razones principales: *el menosprecio de la propia cultura* —que implica que lo que una persona ha aprendido a lo largo de su vida no es necesariamente válido en el marco de otra cultura—, *el fracaso de la relación* —enfrentamiento infructuoso a un nuevo idioma, nuevos gestos, nuevos significados del comportamiento, etc.—, *la pérdida de signos y códigos* —pérdida de los modelos culturales de interpretación actuales— y, en fin, *la crisis de identidad*, que ocurre cuando la persona pierde la noción de sí misma.

¹³ BRISLIN R. (1986), *Cross cultural encounters un face-to-face interactions*, Perfamon Press, New York.

Una persona puede afrontar el choque cultural de varias maneras. Una de ellas consiste en la aceptación y en el intento de comprensión del *cómo* de la situación para resolver el conflicto identitario. Otra manera es la de encontrar una *explicación rápida* al problema para sobrepasar el sentimiento de culpabilidad que causa la crisis; en estos casos la palabra “racismo” puede tomar una amplitud inesperada y puede ser usada como respuesta a la situación crítica.

Si se logra superar el choque, la confrontación o la diferencia en el origen de la situación conflictual, es posible hablar de la emergencia de un proceso de aprendizaje importante. Así, el choque lleva a quienes lo sufren a confrontarse no sólo con su propia identidad cultural, sino con la del otro y, por otra parte, a una valoración de las dos. El proceso de aprendizaje y de negociación que permite sobrellevar esta situación está en el origen de lo que llamamos la *adaptación cultural*, que no se limita exclusivamente al aprendizaje de una nueva lengua y de la manera en que la nueva sociedad está organizada. La *adaptación* consiste en saber si en función del contexto cultural donde me encuentro, en esa situación particular, es adecuado lo que digo, lo que hago y la actitud que acompaña mis acciones, mi entonación, mis gestos, mi presentación personal, entre otros.

Ser capaz de interpretar el discurso del interlocutor — aspecto verbal o de contenido y no verbal o relacional— y de darle sentido, en el marco de un contexto cultural particular, constituye una prueba de la comprensión del otro y de la integración cultural. Saber *negociar la relación* —hablando explícitamente del comportamiento que choca del otro y de los sentimientos o reacciones que éste provoca en nosotros—, para sobrepasar el choque cultural, es una prueba suplementaria del aprendizaje de la cultura del otro.

La comunicación, o mejor, la *metacomunicación* —comprendida como el diálogo en torno a la relación y al contenido de la misma, es decir, a los aspectos verbales (*contenido*) y no verbales de la interacción (*relación*)— es el eje en torno al cual giran el aprendizaje, la negociación y la integración sin penas a una nueva cultura. Es así como es posible decir que toda comunicación humana es no solamente

compuesta por estos dos elementos, pero que es posible ir más allá y observar “la comunicación sobre la comunicación”; es decir, de observar los comentarios sobre la comunicación o de *una comunicación en torno a la comunicación*. En este sentido, el objeto de esta comunicación es el análisis de la relación, es decir, que es posible analizar la manera en que se comunica sobre la comunicación: concepto de **metacomunicación**.

En efecto, según una de las premisas más importantes de la teoría pragmática de la comunicación, (Bateson 1977)¹⁴, el acento de la interacción debe centrarse sobre las señales que emitimos y sobre los niveles de conciencia. Así, en la comunicación hay dos operaciones que representan el “índice” y el “orden”. En efecto, comunicar no significa únicamente emitir una información, sino inducir un comportamiento en el otro y ser influenciado por el otro.

Durante una comunicación expresamos un contenido y, al mismo tiempo, enviamos un mensaje en el plano relacional. A propósito del concepto, P. Watzlawick precisa que “cuando no utilizamos la comunicación para comunicar sino para comunicar *acerca* de la comunicación, lo que es indispensable en toda investigación en comunicación, recurrimos a conceptualizaciones que no son una parte de la comunicación sino un discurso *acerca* de la comunicación. Por analogía con las matemáticas hablaremos de **metacomunicación**”.¹⁵

En efecto, la **metacomunicación** es un paso obligado hacia la reflexión sobre la interacción humana; de allí la pertinencia de este concepto en el análisis de la comunicación intercultural. El encuentro intercultural permite a un individuo no solamente confrontarse con su propia identidad, sino que lleva a la apertura, al aprendizaje y a la integración de nuevos códigos culturales, de nuevas maneras de interactuar y, por ende, a la integración satisfactoria en nuevos contextos culturales.

¹⁴ BATESON G. (1977) *Hacia una ecología del espíritu*, Ediciones du Seuil, Paris.

¹⁵ WATZLAWICK P., BEAVIN H., JACKSON D. (1972) *Une logique de la communication*, Éditions du Seuil, Paris, pp. 35-36.

BIBLIOGRAFÍA

BATESON G. Hacia una ecología del espíritu, Ediciones du Seuil, Paris. 1977.

BIRDWHISTELL. Kinesics and context. Essays on body-notion communication, Penguin Books, Harmondsworth. 1971.

BRISLIN R. Cross cultural encounters un face-to-face interactions, Perfamom Press, New York. 1986.

COHEM-EMERIQUE M. El choque cultural, en Revista Antipodes, No 145, junio 1999.

HALL E. La dimensión oculta, Edit Seuil, Paris. 1971.

_____. Más allá de la cultura, Edit Seuil, Paris. 1979.

_____. El lenguaje silencioso, Edit Seuil, Paris. 1984.

_____. La danza de la vida, tiempo cultural, tiempo vivido, Edit Seuil, Paris. 1984.

WATZLAWICK P. Le langage du changement, éléments de communication thérapeutique, Éditions du Seuil, Paris. 1980.

WATZLAWICK P., BEAVIN H., JACKSON D. Une logique de la communication, Éditions du Seuil, Paris. 1972.

WINKYN Y. La nueva comunicación, Ed Kairos, Barcelona. 1984.