

ENTRENANDO LA COMPETENCIA CULTURAL A TRAVÉS DEL ANÁLISIS DE INCIDENTES CRÍTICOS

Ignacio Ramos Vidal¹

Isidro Maya Jariego²

Daniel Holgado³

Laboratorio de Redes Personales y Comunidades

Universidad de Sevilla (España)

Resumen

Nuestro propósito en este artículo se centra en examinar el Análisis de Incidentes Críticos -AIC- (Andersson & Nilsson, 1964) como herramienta de estudio de los conflictos interculturales (Brislin, 1986) y como estrategia de entrenamiento de la competencia cultural (Arthur, 2001). Presentamos resultados derivados de la aplicación del AIC, prestando especial atención a determinadas zonas culturalmente sensibles (Corral, 2000). Entre las más destacadas se sitúan las barreras de comunicación intercultural (Gudykunst & Nishida, 2001), los roles de género (Best, 2001; Best & Williams, 2001) y la expresión de manifestaciones culturales. Finalmente se ponen de relieve las lecciones aprendidas del estudio de los conflictos interculturales, así como algunos de los efectos que el AIC ejerce en los usuarios de la técnica. Entre los hallazgos más destacados respecto al AIC como herramienta de estudio de los choques culturales se encuentran: (a) la influencia que ejercen determinados contextos de interacción en los contactos interculturales, (b) la importancia de examinar los elementos situacionales y las condiciones bajo las que se produce el contacto y (c) la influencia de los prejuicios y estereotipos en la definición del contacto. Respecto al AIC como instrumento de formación los aspectos más destacados son (a) la validez del AIC como estrategia para tomar conciencia del propio marco cultural, (b) la influencia que dicho marco cultural ejerce en los contactos interculturales y (c) la necesidad de conocer la propia cultura para poder acceder al conocimiento de otras culturas con las que interactuamos.

Palabras clave

Competencia cultural, Incidente crítico, Conflicto intercultural

¹ Correspondencia con el primer autor: Facultad de Psicología Departamento de Psicología Social, Universidad de Sevilla c/ Camilo José Cela s/n (41018) Sevilla Despacho B-221.

Teléfono + (0034) 954557738. Corre-e: ignacioramosvidal@hotmail.com

² Dr. Isidro Maya Jariego es profesor del Dpto. de Psicología Social de la Universidad de Sevilla y coordinador del Laboratorio de Redes Personales y Comunidades.

³ Dr. Daniel Holgado es investigador del Laboratorio de Redes Personales y Comunidades.

Introducción

El contexto actual se caracteriza cada vez con mayor intensidad por la diversidad cultural que modela la estructura de la población. Diversos factores han facilitado en los últimos años la creciente movilidad de los colectivos migrados, potenciando la presencia de individuos pertenecientes a otras culturas en todos los sectores de la sociedad. Algunos de los factores que han promovido este proceso con mayor intensidad han sido la globalización de la economía (Li & Reuveny, 2003; Triandis, 2006; Walton, 1990), la consecuente expansión e internacionalización de las organizaciones (Ruigrok & Wagner, 2003; Selmer & Luring, 2009) y el aumento de la presión migratoria (Massey et al. 1993). Podemos identificar casos de países especialmente afectados por este proceso como España, Francia e Italia en los que los flujos migratorios han experimentado un acusado incremento en un breve lapso temporal. El caso español puede resultar interesante ya que es un país que en un período de apenas 25 años ha invertido bruscamente su saldo migratorio. En este contexto marcado por el dinamismo y por la creciente interacción entre individuos pertenecientes a grupos culturales distintos, la adecuada gestión de la diversidad humana y la adquisición de competencia cultural se convierten en un objetivo prioritario para la promoción de una sociedad culturalmente diversa.

En este artículo nos proponemos mostrar el potencial del AIC como un método efectivo en la formación y el entrenamiento de habilidades de comunicación intercultural así como para la adquisición de competencia cultural. En el apartado de metodología detallaremos cada una de las fases en las que se secuencia el AIC facilitando su replicación en distintos contextos. Posteriormente expondremos algunos de los principales factores presentes en los conflictos interculturales que hemos podido reportar gracias a la aplicación de la técnica.

Para realizar un análisis efectivo de la técnica resulta de gran utilidad las áreas de fricción o choque cultural que pueden en la base de los conflictos culturales descritos a través de los incidentes críticos. Estas áreas pueden asimilarse como señalan Cohen-Emerique (1999) y Corral (2000) a zonas sensibles para que se produzca el choque cultural. Las áreas que describiremos no constituyen un inventario exhaustivo, sino una muestra de la plétora de aspectos culturales (y sociales) que pueden detonar incidentes críticos interculturales. A continuación describiremos (a) las barreras de comunicación intercultural, (b) los roles de género y (c) el cumplimiento de preceptos mágico-religiosos.

Barreras de comunicación intercultural

El aumento de multiculturalismo anteriormente citado conduce a un incremento de la interacción entre miembros de diferentes culturas. Con frecuencia los códigos de conducta que modelan la conducta de los individuos culturalmente diversos difieren sustancialmente de los códigos rectores de los miembros de la sociedad receptora (Matsumoto, 2007; Matsumoto, Leroux & Yoo, 2005). Esta carencia de un código común en base al cuál interpretar el mensaje –implícito y explícito–, pueden generar errores interpretativos (Gudykunst & Nishida, 2001, Gudykunst, Nishida & Chua, 1986; Gudykunst, Yang & Nishida, 1985) portencialmente capaces de incidir de forma negativa en el contacto intercultural.

Las dificultades inherentes a la comunicación intercultural no se producen en exclusiva debido al desconocimiento mutuo del lenguaje, por el contrario es posible como señalan Matsumoto & Kudoh (1987) que se produzcan debido a la parte no verbal del proceso comunicativo. Se han realizado estudios que identifican las diferencias culturales que existen en la gesticulación (Ward, Borchner, Furnham, 2001), en el contacto físico (Hall, 1966, 1973; Watson, 1970; Watson & Graves, 1966) al fijar la mirada (Fehr & Exline, 1987) o en las posturas adoptadas durante el contacto (Kudoh & Matsumoto, 1985; Matsumoto & Kudoh, 1987). Todas estas diferencias dificultan la interpretación y pueden afectar de forma negativa en la decodificación del mensaje. En esta línea el AIC permite estudiar las interacciones la parte explícita del mensaje, así como los elementos no verbales del proceso de comunicación.

Una de las dimensiones de variación cultural más importante es el estilo de comunicación que versa sobre el modo de afrontar la comunicación con el interlocutor. La literatura ha identificado dos estilos de comunicación *directo* versus *indirecto* (Adair, Okumura & Brett, 2001; Adair *et al.*, 2004). Los individuos pertenecientes a culturas que adoptan el estilo indirecto, evitan afrontar una cuestión de manera abierta, en este tipo de culturas la comunicación no verbal adquiere una importancia vital. Por el contrario los individuos que esgrimen el estilo de comunicación directo, tienden a tratar el problema o cuestión objeto de disputa de forma abierta centrándose de forma concisa en el tema a tratar.

La interacción entre sujetos portadores de distintos estilos de comunicación puede producir malentendidos que impidan que las partes vean cumplidas sus expectativas respecto al

contacto. En estos casos pueden producirse errores de atribución respecto a las intenciones que cada uno de los interlocutores tiene respecto al otro. Si el sujeto que adopta el estilo indirecto opta por establecer rodeos en lugar de tratar de forma directa el tema central de la disputa, el sujeto que adopta un estilo directo puede interpretar este gesto como una señal de desinterés respecto a la cuestión, generando emociones negativas e incluso abulia respecto a su interlocutor. En el caso contrario de que fuera el sujeto de estilo directo quien decidiera tratar la cuestión abiertamente, podría ser el sujeto de estilo indirecto quien interpretaría esta actitud como una agresión simbólica, reduciendo así las posibilidades de conciliación entre ambas posturas. Estas diferencias pueden dificultar la relación entre las partes, en la medida en que los actores no sean conscientes de su influencia. Creemos que el AIC permite analizar en profundidad el contacto y tomar consciencia de las diferencias culturales que pueden llegar a incidir en el contacto y en la interpretación del proceso de comunicación.

Uno de los factores que más influyen en los contactos interculturales es el contexto de interacción. La literatura científica ha diferenciado entre *alto contexto* versus *bajo contexto* de comunicación (Ting-Toomey et al. 1991; Tinsley, 1998). En las culturas de alto contexto de comunicación el entorno ofrece gran cantidad de información, aspecto que resta importancia al mensaje explícito. En este tipo de contexto la comunicación no verbal (Matsumoto & Kudoh, 1987), la gesticulación (Morris, Collett, Marsh & O'Shaughnessy, 1980) y los silencios durante la interacción adquieren una importancia capital. Mientras que en el caso de las culturas de bajo contexto de comunicación, los aspectos arriba señalados no gozan de la misma importancia, por este motivo el mensaje debe ser lo más preciso y detallado posible.

Como consecuencia de la interacción entre individuos pertenecientes a distintos contextos de comunicación se pueden producir errores en la decodificación de la información presente tanto en el mensaje como en el entorno. Estos errores pueden generar emociones y reacciones adversas tales como frustración y ansiedad (Gudykunst, Yang & Nishida, 1985). Como apuntan Pettigrew, Christ, Wagner & Stellmacher (2007) este tipo de reacciones puede incidir en la formación y el mantenimiento de prejuicios y estereotipos respecto al individuo de otra cultura influyendo de manera directa en la relación entre las partes.

Atribuciones de género

Otro de los aspectos culturales que varía ampliamente en función de la cultura son los roles de género. Estos se definen según Best & Williams (2001) como la función social que cumplen hombres y mujeres en una determinada sociedad. Estas atribuciones que conforman el rol social de hombres y mujeres, varían como señala Best (2001) dependiendo de la cultura de que se trate. De este modo resulta interesante analizar cómo las diferencias culturales referidas a los roles de género, pueden estar en la base de determinados conflictos culturales. Esto se produce al entrar en conflicto las atribuciones de género de una cultura determinada con las de otras con las que interactúa.

Los trabajos de Hofstede (1984, 1983) han señalado las dimensiones de *masculinidad* versus *feminidad* como uno de los factores de variabilidad cultural. la dimensión feminidad caracteriza a aquellas sociedades en las que la diferenciación de valores y funciones entre géneros es reducida, mientras que en la dimensión masculinidad la división de valores entre géneros está claramente definida. Por este motivo el contacto entre individuos pertenecientes a sociedades con distinta orientación en esta dimensión puede producir conflictos.

Resulta necesario en este punto poner de relieve que en gran parte de las sociedades occidentales modernas, se ha producido una importante transformación referida a las funciones sociales que las mujeres venían desarrollando en la estructura social. Como indica Santos (2003) determinados hitos sucedidos en las últimas décadas han posibilitado que las mujeres alcancen mayores niveles de equilibrio respecto a los hombres. Fenómenos coetáneos como la irrupción de la mujer en el mercado laboral y en la esfera pública (ámbitos anteriormente reservados a los varones) suponen un importante avance social.

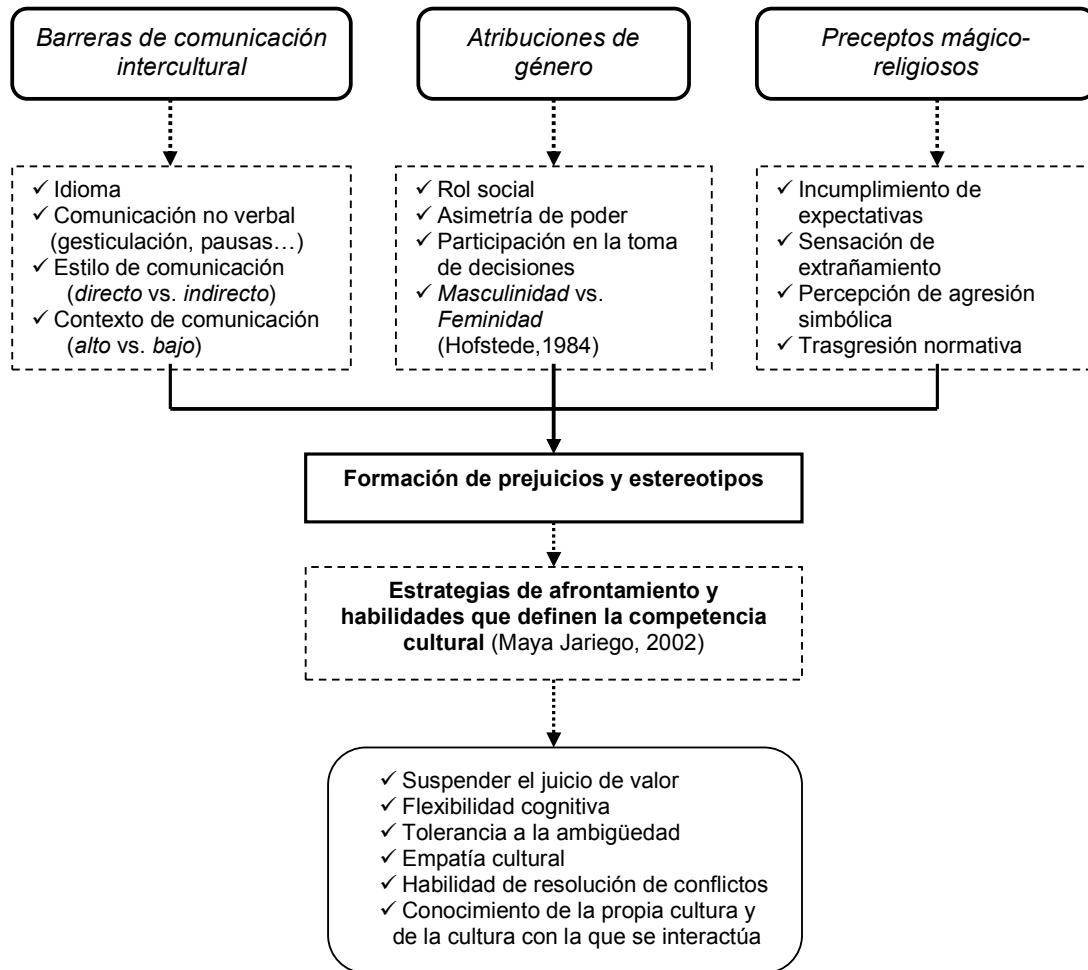
No resulta extraño que en un contexto de transformación social como el descrito cualquier signo susceptible de ser interpretado como una agresión a estos avances puede ser entendido como una amenaza. En este sentido, la mayoría de los colectivos migrados que arriban a España, provienen de sociedades en las que aún no han sido alcanzados los avances en materia de igualdad de género que se han logrado recientemente en España. Por este motivo al entrar en contacto individuos pertenecientes a culturas con distintas visiones de las funciones y del papel asignado a hombres y mujeres en una estructura social determinada, pueden generarse conflictos derivados de esa atribución diferencial.

Dimensión mágico-religiosa

La expresión de manifestaciones culturales de un determinado colectivo, puede generar reacciones diversas en individuos de otra cultura. Estas emociones producen en términos de Cohen-Emerique (1999) una sensación de extrañamiento de la propia cultura. Esto significa que al observar una manifestación cultural, inconscientemente las personas tienden a contraponerlas con su propio marco cultural. Aumentar la comprensión de nuestra cultura, incide de forma positiva en la capacidad de comprender las manifestaciones culturales de otras culturas (Maya Jariego, 2002). La identidad personal es una construcción que se redefine con cada interacción, esto implica que en cada contacto intercultural entren en juego una serie de dinámicas sociales marcadas por la percepción sobre los términos en los que ha de producirse la interacción y por las expectativas que las partes tienen respecto al contacto.

Podemos afirmar que determinadas expresiones culturales de individuos pertenecientes a grupos culturales minoritarios, son capaces de provocar reacciones adversas en los miembros de la sociedad receptora. Estas emociones negativas se sustentan en gran medida en el desconocimiento de dichas expresiones. Este desconocimiento impide dotar de significado a las expresiones culturales de estos colectivos y puede llegar a producir rechazo y suspicacia que a su vez fomentan la formación de prejuicios y estereotipos. El estudio sistemático de la expresión de manifestaciones culturales a través del AIC permite aumentar el conocimiento de las culturas que entran en contacto, dotando de significado a las acciones de los sujetos. En la siguiente figura identificamos áreas de fricción cultural y estrategias de afrontamiento presentes con frecuencia en los contactos interculturales.

Figura 1: Áreas de fricción cultural y estrategias de afrontamiento



Exposición del AIC

Orígenes del método

El método fue propuesto inicialmente por Flanagan (1954) quién en el ámbito militar empleó la técnica en el adiestramiento de pilotos de combate para mejorar la efectividad en el afrontamiento de situaciones límites. Posteriormente Andersson & Nilsson, (1964), Foa & Chemers (1968) y Sikhema & Niyekawa-Howard (1977) aplicaron la técnica en la formación de ejecutivos en el ámbito de los negocios y trabajadores sociales respectivamente. Recientemente Arthur (2001) y Cohen-Emerique (1999) han aplicado la

técnica en la formación de colectivos que han de hacer frente a un elevado componente de diversidad cultural. Arthur (2001) aplicó la técnica en la formación de estudiantes de secundaria que debían realizar una estancia académica en Vietnam. Este proceso de aprendizaje a través del AIC estaba destinado a facilitar la adaptación psicosocial de los estudiantes al nuevo contexto en el que se tendrían que desenvolver.

Uno de los baluartes del AIC es que puede ayudarnos a identificar las emociones que surgen en los procesos de comunicación intercultural y los efectos que estas emociones ejercen en el desarrollo de los contactos interculturales. Un incidente crítico se puede definir como una situación, en la que dos o más actores experimentan una situación conflictiva o potencialmente conflictiva, y que es susceptible de ser analizada gracias a la descripción suficiente de los sujetos inmersos en el incidente (Ramos et al., 2011).

La aplicación de esta técnica en el estudio de choques culturales, puede favorecer el proceso de adaptación de los sujetos en contextos multiculturales, en la medida en que estos han de describir las emociones experimentadas durante el contacto intercultural y explicar los motivos que les han llevado a emitir un determinado discurso o a comportarse de una manera determinada (Randolph, Landis & Tzeng, 1977; Malpass & Salancik 1977; Brislin, 1986; Arthur, 2001). Incluso puede cumplir una función preventiva del conflicto, en la medida que ayuda a identificar aquellas áreas culturalmente sensibles tendentes a que se origine el conflicto.

Finalmente esta técnica permite analizar los elementos emocionales, culturales y situacionales presentes en los contactos interculturales. Este método hace posible (a) identificar las emociones que despiertan en los sujetos los contactos interculturales, (b) permite discernir las diferencias culturales que motivan la aparición de dichas emociones y (c) la descripción del incidente crítico, facilita adquirir una visión global de los elementos situacionales presentes en el contexto que han podido influir en la aparición y en el desenlace del incidente crítico.

Descripción del AIC

Recabar los incidentes críticos requiere llevar a cabo un seminario teórico-práctico, en el que se inicie a los participantes en el AIC. La exposición teórica y la recogida de información deben estructurarse preferentemente en dos sesiones:

Sesión 1

La etapa inicial se dedica a impartir a los participantes información referida al marco teórico de los incidentes críticos. En la siguiente tabla exponemos la información ofrecida en la primera parte de la sesión inicial.

Tabla 1: Contenidos teóricos de la sesión 1

Programación sesión 1	
<i>Tipo de contenido</i>	<i>Lecturas recomendadas</i>
✓ Marco teórico que define los orígenes del Análisis de Incidentes Críticos (AIC).	Flanagan, 1954; Foa & Chemers, 1968; Andersson & Nilsson, 1964; Cohen-Emerique, 1999, Arthur, 2001
✓ Características definitorias de los incidentes críticos interculturales; temática, factores detonantes del conflicto y sujetos involucrados.	Conflicto basado en experiencia personal, información suficiente, componente cultural del conflicto que se describe (Cohen-Emerique, 1999)
✓ Elementos indispensables para poder analizar un incidente crítico.	Descripción de los actores y del tema en torno al cuál se produce el conflicto. Descripción emocional (Corral, 2002)

En la segunda parte de la primera sesión, los participantes deben realizar un trabajo práctico, consistente en analizar, resolver y discutir un incidente crítico tipo, en base a un guión de análisis que incluía los siguientes elementos: (a) identificar a los actores presentes en el incidente crítico y describir la relación existente entre estos, (b) describir la situación en la cual se produce el incidente, (c) el tema en torno al cual se produce y la reacción de choque que experimenta el narrador, (d) identificar el marco de referencia de la persona que describe el incidente crítico y de la persona que le produce el choque. Se les solicitaba información sobre lo que creían saber sobre su propio marco cultural de referencia y sobre el marco cultural de la persona con la que habían tenido el incidente crítico y (e) finalmente debían responder si el incidente crítico era fruto de problemas derivados de la práctica profesional o si se debía a atribuciones erróneas sobre miembros del exogrupo. En la siguiente tabla exponemos el contenido del guión de análisis de incidentes críticos.

Tabla 2: Contenidos guía análisis de incidentes críticos⁴

Guión análisis de incidentes críticos	
<i>Preguntas generales</i>	<i>Preguntas específicas</i>
1. ¿Cuáles son las características culturales fundamentales del grupo minoritario presente en el incidente crítico?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Costumbres y creencias del grupo cultural. ✓ Elementos fundamentales de las relaciones personales dentro de ese grupo. ✓ Influencia de elementos religiosos en el comportamiento de los miembros del grupo cultural. ✓ Datos más relevantes del país o zona de origen.
2. ¿Cuáles son las características fundamentales de la integración del grupo minoritario?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Cuáles son las dificultades y/o facilidades fundamentales que han encontrado en su proceso de integración? ✓ ¿Ha habido conflictos importantes a gran escala de este colectivo con otros similares? Detalla algún ejemplo importante en caso de que la respuesta sea afirmativa. ✓ Datos fundamentales de este colectivo en tu país: cifras, evolución, etcétera.
3. Diseña un plan de acción para la intervención en el conflicto o situación detallada	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detallar los objetivos fundamentales del plan de acción. ✓ Los recursos que necesitarías. ✓ La planificación y las actividades que llevarías a cabo ✓ Estrategias a nivel individual, grupal y comunitario. ✓ Estrategias de sensibilización, mediación, inserción, etcétera.

Una vez finalizada la primera sesión, se les solicitaba a los participantes que describieran un incidente crítico basado en una experiencia real vivida en primera persona. Dicho incidente debía contar con la información mínima referida en la parte teórica de la sesión correspondiente a las características del incidente. Así mismo se les indicó a los

⁴ El esquema recogido en la tabla 2 muestra un resumen de la guía de análisis de incidentes críticos, dicho guión está recomendado en sesiones de menor extensión temporal. Para una utilización en profundidad recomendamos utilizar el guión completo elaborado por Ramos, Holgado y Maya Jariago (2009) disponible en el siguiente enlace: <http://www.personal.us.es/isdromi/php/wp-content/.../plantilla-incidentes.doc>

participantes que detallaran lo máximo posible la anécdota puesto que en la segunda sesión serían sus propios compañeros quienes analizarían los incidentes críticos aportados.

Un aspecto importante reside en que entre la primera y la segunda sesión debe darse un receso de tiempo que permita a los investigadores realizar un análisis descriptivo de los incidentes aportados por los participantes. Este análisis tiene como objetivo describir de forma global los tipos de incidentes críticos aportados por los participantes, con la finalidad de mostrar la amplia tipología de situaciones que pueden dar lugar a incidentes críticos interculturales

Sesión 2

Al inicio de esta segunda sesión se les ofrece devolución de la información (*feedback*) a los participantes de los casos analizados. El objetivo de esta primera parte es que observen los distintos elementos centrales que deben recogerse en el análisis posterior. Acto seguido los investigadores distribuirán a los participantes los incidentes críticos elaborados por sus compañeros para su análisis posterior. Dado que los investigadores habrán realizado un análisis descriptivo de los incidentes críticos aportados por los participantes, conocerán cuales son los distintos conflictos culturales que han dado origen a los incidentes críticos. De esta manera podrán distribuir los incidentes críticos en función de sus características, evitando así que la discusión posterior se centre en una única temática. En la siguiente tabla se especifica el contenido y la duración de cada una de las sesiones en las que se estructura el método.

Tabla 3: Secuencia metodológica del AIC

Descripción del método AIC		
	<i>Actividades</i>	<i>Tiempo estimado</i>
Sesión 1	✓ Exposición del marco teórico del AIC	1 hora
	✓ Ejecución de un IC tipo (según la estructura del guión de análisis propuesto)	30 minutos
	✓ Redacción de un IC motivado por un conflicto intercultural basado en una experiencia real	30 minutos
Período Intermedio	✓ Los investigadores realizan un análisis descriptivo de los casos	Aconsejamos que transcurra al menos una semana entre las dos sesiones
Sesión 2	✓ Feedback estructurado	45 minutos
	✓ Análisis individual de los IC aportados por los participantes.	1 hora (según participantes y restricción temporal)
	✓ Exposición del análisis del IC, turno de réplica, discusión y extracción de conclusiones	15 minutos

Una vez realizado el análisis en base al guión de preguntas propuesto, los investigadores solicitarán a los participantes que describan el incidente crítico que han tenido que analizar. En esta fase de descripción del análisis, es conveniente que el investigador pueda garantizar que se realice de forma agrupada, en función de las distintas áreas temáticas de fricción cultural. Esto permite tocar las distintas zonas sensibles que dan origen a los conflictos interculturales narrados a través de los incidentes críticos enriqueciendo así la discusión posterior.

Finalmente después de que cada alumno exponga el incidente crítico que se le ha asignado analizar, se abrirá un turno de réplica en el que el autor del incidente crítico puede comentar el análisis que su compañero ha efectuado de su incidente crítico, pudiendo

introducir matices y aportando detalles sobre el relato y sobre el análisis que permitan conocer mejor las condiciones en las que se produjo el incidente crítico.

Resultados

Acto seguido describiremos los resultados obtenidos a través de la aplicación del AIC en dos contextos de formación. Los participantes del primer contexto de formación son profesionales del ámbito de la intervención social (trabajadores sociales, educadores sociales y orientadores laborales) que atienden a colectivos minoritarios. Mientras que los participantes del segundo contexto son alumnos de dos carreras universitarias de corte jurídico-social.

La diferenciación contextual arriba señalada pone de manifiesto dos resultados primarios relevantes como son:

a) Aquellos que desempeñan funciones de atención a colectivos minoritarios tienen menores dificultades en identificar conflictos interculturales que aquellos que no realizan este tipo de actividad. Este elemento pone de manifiesto la percepción de conflictividad latente que se da en los contextos de servicios de asistencia socio-sanitaria a colectivos minoritarios.

b) Los participantes del segundo contexto donde se recogieron los incidentes críticos, además de tener más dificultades que los participantes del primer contexto en identificar conflictos interculturales, en la mayoría de los casos ubicaron los incidentes críticos en situaciones de turismo o expatriación (bien sea por motivo de estudios o laborales).

Los dos resultados iniciales arriba comentados potencian el valor del estudio puesto que los incidentes críticos son descritos desde la óptica tanto del individuo perteneciente al colectivo mayoritario como minoritario. En consonancia con investigaciones sobre las emociones y afectos negativos que producen las barreras de comunicación en los contactos interculturales (Landis, Brislin & Hulgus, 1985; Stephan & Stephan, 1985; Spencer-Rodgers & McGovern, 2002), hemos observado que los individuos tienden a manifestar sentimientos de frustración, impotencia y pérdida de control (Stephan & Stephan, 1992) cuando son incapaces de comunicarse con alguien de otra cultura. Distintos factores presentes en los procesos de comunicación intercultural como los estilos (Adair *et al.*, 2004), el contexto (Ting-Toomey *et al.*, 1991; Tinsley, 1998) y el lenguaje corporal

(Matsumoto & Kudoh, 1987) pueden convertirse en barreras que dificultan la transmisión y la comprensión del mensaje.

En nuestro estudio hemos identificado varios casos en los que los diferentes estilos de comunicación dificultan que los interlocutores se entiendan mutuamente. En diversos casos hemos reportado cómo la impotencia derivada de la dificultad inherente en los procesos de comunicación intercultural han agravado la relación entre las partes facilitando comportamientos despectivos y discriminatorios (Ramos, Maya Jariego & Holgado, 2010). Por ejemplo en uno de los casos analizados se describe la situación en la que el narrador se encontraba de vacaciones en Budapest. En una excursión a un balneario público el joven perdió una tarjeta de identidad y se dirigió al personal del balneario para que le indicaran la salida. Las dificultades lingüísticas y el estilo de comunicación indirecto chocaron con el estilo de comunicación directo que caracteriza a los países mediterráneos como España. Este suceso motivó que el joven percibiese estar recibiendo un trato discriminatorio.

Como mencionamos anteriormente el contexto de comunicación puede influir en la interacción, muestra de este fenómeno lo encontramos en un caso en el que existen evidencias respecto a la importancia de la variación del tipo de contexto y estilos de comunicación. En este caso se describe una situación en la que un grupo de jóvenes occidentales comparte piso con una joven japonesa. Cuando la joven nipona se instaló en el piso, se le indicaron las reglas de convivencia y también se le indicó que las cuestiones referidas a la convivencia se solucionaban entre ellas sin intervenir el dueño del inmueble. El conflicto surgió debido a que la joven japonesa se encontraba incómoda debido a que una de las compañeras de origen alemán fumaba en los espacios comunes. La joven en lugar de comunicar esta situación al resto de compañeras y tratar de buscar una solución al problema, optó por comunicárselo directamente al propietario del piso. Este gesto molestó al resto de inquilinas porque habían quedado en solucionar ellas mismas las disputas internas, además fue interpretado como una señal de desconfianza.

Esta situación motivó el deterioro de la relación y poco tiempo después la salida del domicilio de la joven japonesa. En este caso la joven nipona proviene de un entorno de alto contexto de comunicación, donde el entorno provee a las partes de la información suficiente, sin que sea necesario reiterar en el mensaje verbal aspectos que ya aparecen codificados en el entorno. De esta forma es posible que la joven japonesa lleve cierto

tiempo emitiendo señales de su disconformidad con la situación, mensajes que no han podido ser decodificados por el resto de compañeras debido a las diferencias culturales. En este caso las diferentes formas (directa versus indirecta) de comunicarse y de afrontar el conflicto también son fruto de desavenencia, que acaban finalmente por romper la relación entre las partes. En la siguiente cita se puede ver la reacción que el gesto de la nipona provocó en la narradora del incidente.

“habíamos acordado que cualquier problema que tuviera [la joven japonesa] lo podía tratar con nosotras. No entiendo por qué se lo dijo al dueño”

La parte no verbal del mensaje (Bruner, 1964; Matsumoto & Kudoh, 1987) también se ha mostrado como un elemento crucial en los incidentes analizados. Diferencias culturales referidas a la gesticulación (Morris et al., 1980), al modo de manifestar satisfacción o desacuerdo sobre un tema o a las pausas introducidas durante el contacto, también influyen en el proceso de comunicación. Las emociones negativas -producto de estas diferencias⁵- tienden a dirigir la conducta respecto a miembros del exogrupo cultural, incidiendo además en la formación de prejuicios y estereotipos hacia estos (Cuadrado et al., 2003).

En ocasiones el exceso de gesticulación (Morris et al., 1980) que acompaña a la alocución verbal en determinadas culturas, puede ser interpretada como una ofensa o violencia simbólica. Esta tendencia se observa en un incidente crítico en el que la narradora describe una situación que transcurre durante una comida familiar, en la que el marido de su prima de origen marroquí, discute con su prima gesticulando de forma efusiva. Este gesto fue interpretado por el resto de los familiares como una ofensa por lo que decidieron abandonar la mesa.

Otro incidente describe una situación similar en la que la protagonista, una mujer inglesa, discute con un subordinado de origen somalí que agita las manos bruscamente a la par que habla. Debido a que la mujer inglesa interpretó este gesto como una conducta agresiva, decidió interponer una queja formal ante el departamento de recursos humanos del centro. Estos casos dan muestra de las reacciones adversas que pueden producirse en los contactos interculturales.

⁵ Según diversos estudios incrementar el conocimiento de otras culturas reduce la incertidumbre en los contactos interculturales. Para una revisión exhaustiva de las reacciones en contactos interculturales véase, Stephan & Stephan 1(1992) y Stening (1979).

Las diferencias entre los roles de género también se han convertido en una de las áreas clave en la aparición de incidentes críticos interculturales. Como hemos visto el contacto entre individuos pertenecientes a culturas que sustenten diferentes modelos de distribución de roles entre géneros (Best, 2001) puede producir conflictos. Hemos observado cómo al entrar en contacto individuos pertenecientes a culturas donde la asimetría de poder entre géneros es muy elevada con individuos en los que la asimetría es menor, es más probable que se produzcan conflictos que entre aquellos individuos o grupos que pertenecen a culturas en las que se observan niveles de asimetría similares.

Uno de los incidentes describe un caso en el que la narradora, una joven trabajadora social, está realizando un proceso de seguimiento a una familia de etnia gitana que vive en una zona de transformación social. Una de las hijas de la familia que cuenta con trece años, ha comenzado a faltar reiteradamente a la escuela. Ante esta situación la narradora acude al domicilio y se entrevista con la joven y con los padres de esta, que no muestran demasiado interés en que la niña siga asistiendo a la escuela. Tras esta reunión la menor comienza a asistir regularmente a la escuela e incluso a presentar cierta mejoría en sus resultados académicos. No obstante al poco tiempo la menor volvió a faltar a la escuela. La narradora decidió visitar a la familia y se le informa que la menor se ha casado y que no volverá a asistir a la escuela. Esto provocó un gran malestar en la narradora que definió su situación en la siguiente cita.

"Voy a visitar a la niña a su nuevo domicilio y cuando me abre la puerta me dice que la deje en paz, que ya está casada, que tiene su marido y es una mujer y que las mujeres gitanas no van a la escuela, ni estudian {...} Me dejó sin palabras, todos los avances que había mostrado se habían

En otro incidente crítico se describe una situación en la que la narradora se encuentra en el desarrollo de un almuerzo de representación institucional. Dicha reunión tuvo lugar en España y estaba formada por miembros de un sindicato español y marroquí. El incidente se produjo cuando la mujer de un miembro de la delegación marroquí que portaba un velo que sólo le dejaba ver los ojos, se introducía la comida por debajo del velo. Este gesto fue mal visto por los sujetos españoles. La narradora se sintió ofendida e interpretó este gesto como una falta de respeto inadmisibles.

Podemos identificar en los dos incidentes anteriores que el contacto con individuos de culturas en las que existe una atribución diferencial de los roles de género genera

reacciones negativas. En el primer caso la narradora manifiesta sentirse frustrada, mientras que el segundo indica perplejidad y asombro negativo ante la manifestación cultural. El fenómeno que subyace en ambas reacciones es la percepción por parte de las narradoras de que se está agrediendo a su sistema de valores. Estas emociones negativas -al igual que en el caso de los problemas de comunicación intercultural- tienden a reforzar las creencias prejuiciosas y estereotipadas respecto a los miembros del exogrupo cultural, modulando y definiendo en última instancia los términos en los que se producirá la interacción.

Como hemos ido apuntando en el texto el cumplimiento de preceptos mágico-religiosos y la expresión de determinadas manifestaciones culturales, pueden estar en la base de los conflictos interculturales. El método que describimos pone de relieve la importancia que la interpretación de estas manifestaciones ejerce en la relación entre las partes que interactúan. Varios de los incidentes críticos analizados se refieren a conflictos producidos entre personal de servicios de asistencia social y usuarios de estos servicios pertenecientes a grupos culturales distintos. Estos incidentes críticos describen el modo en que el cumplimiento de preceptos mágico-religiosos puede generar conflictos al confrontarse con el código de conducta presente en determinados espacios sociales, como por ejemplo albergues de acogida o centros de asistencia socio-sanitaria.

En uno de los casos se narra un conflicto surgido en un centro público de acogida, en el que se alojaban un grupo de musulmanes. El conflicto surgió cuando otro usuario del centro -no musulmán- solicitó que se le sirviera a él también el menú especial para musulmanes que no lleva cerdo. Ante la negativa de los educadores sociales del centro, el usuario se indignó al percibir que se le estaba dando un trato discriminatorio. La solución por la que optaron los educadores fue de ejercer de mediadores en la disputa intentando hacerle ver al usuario local, que los musulmanes no comen cerdo para respetar sus creencias religiosas y no por ser más selectos que ellos. Acto seguido se retiró del comedor y realizó la siguiente afirmación:

“¡los extranjeros tienen mas privilegios que nosotros, no comen cerdo porque no quieren pero alcohol todo el que les apetece!”.

En otro de los casos examinados se muestra un conflicto producido en un piso de acogida, en el que residen varios jóvenes, algunos de ellos musulmanes practicantes y otros no. La disputa surgió debido a que los musulmanes querían celebrar la festividad del Cordero el

día 23 de Diciembre, mientras que el resto de jóvenes pretendían celebrar la Navidad el 24 de Diciembre por la noche. La tarea del educador consistió en conciliar y buscar información sobre los motivos de ambas festividades y trabajar con los grupos, primero por separado y después juntos, tratando finalmente de buscar una solución dialogada y consensuada al conflicto.

“Tras esto se encontraron numerosos puntos en común, comida, motivos, gastronomía, etc. por lo que fue más fácil encontrar consenso al conflicto. Se resolvió celebrar el 24 al mediodía la comida, celebrando tanto la navidad como la festividad del cordero...”

En uno de los incidentes críticos más extremos que han sido analizados, se describe un conflicto producido en un funeral, cuando la viuda del fallecido –mujer de mediana edad de origen latinoamericano- intentó hacerle una foto al difunto. Este gesto provocó la ira de los familiares del fallecido, mientras que la mujer no comprendía la reacción -para ella desmesurada- de los familiares del difunto. En este caso una misma acción es interpretada por las partes de manera totalmente distinta, para la viuda es considerada como una forma de rendir respeto a su esposo fallecido, mientras que para los familiares es interpretado como una ofensa inadmisibles. Analizar este caso en profundidad nos mostró cómo para la mujer de origen latinoamericano, el fotografiarse con el difunto es una tradición para ofrecer respeto al fallecido.

El desconocimiento de dicha tradición por parte de los familiares, motivó una reacción agresiva por parte de estos, que finalmente condujo a la segregación de las partes y a la ruptura total de la relación. Otro elemento a considerar de este caso es la influencia que ejerce el contexto específico -un funeral- que es un momento de máxima tensión en el que los sujetos además de estar sensibles por la pérdida, han de observar una conducta de respeto, luto y recogimiento propia de la tradición occidental cristiana. En la siguiente cita se observa las reacciones que este episodio provocó en la narradora:

“La familia (del esposo difunto) malinterpretó el gesto, en mi pueblo el cortejo fúnebre es acompañado por una banda de música y el funeral se vive como una celebración [...] Finalmente este suceso provocó que me arrebataran la cámara y dejasen de hablarme”.

La narración anterior pone de relieve la importancia de los factores situacionales en el estudio de los conflictos interculturales. Los espacios sociales de interacción, con frecuencia proveen de un marco normativo más o menos explícito que rige el comportamiento de los actores. En ocasiones podremos hablar de contextos poco sensibles

a la diversidad cultural, que serán aquellos que no permiten expresar manifestaciones culturales o religiosas, mientras que en otras ocasiones serán los sujetos que interactúan en estos espacios quienes se escudan en la norma como mecanismo regulador del contacto.

Este fenómeno que denominaremos *formalismo normativo* se puede interpretar de la siguiente manera: los contactos interculturales como hemos visto pueden producir emociones negativas como ansiedad (Gudykunst & Nishida, 1986; Spencer-Rodgers & McGovern, 2002), frustración y pérdida de control (Stephan & Stephan, 1992) –sobre la situación- debido a que los actores no cuentan con el mismo marco de referencia que les permita descifrar los estímulos en los mismos términos. En esta situación de indefinición e incertidumbre, el marco normativo se erige como un elemento capaz de modular el contacto, produciendo un doble efecto a) por un lado reduce la incertidumbre que caracteriza los contactos interculturales y b) por otro lado constituye un límite en el conocimiento de los individuos de otras culturas, inhibiendo sentimientos de empatía y suspensión del juicio valorativo, aspectos que reducen la capacidad de adquirir competencia cultural.

Discusión

La exposición del AIC indica que son varias las aplicaciones que este método puede tener en el estudio de los conflictos interculturales y en el entrenamiento de competencia cultural. Entre las bondades más destacadas de esta técnica encontramos (a) el potencial para identificar los factores presentes en los conflictos interculturales, (b) el incremento de la capacidad de descentración cognitiva necesaria para afrontar los contactos interculturales y (c) la toma de conciencia de la influencia que los propios valores culturales ejercen sobre el comportamiento en las interacciones con personas de otra cultura.

Hemos podido constatar en la línea de las investigaciones de Gudykunst & Nishida (2001) y Gudykunst, Nishida & Chua (1986) que los conflictos interculturales con frecuencia pueden derivarse de problemas interpretativos surgidos durante el proceso de comunicación intercultural, más que de las propias diferencias culturales existentes entre dos sujetos. Otro aspecto que se relaciona con los sentimientos negativos producidos en los procesos fallidos de comunicación en contextos multiculturales, es la frustración de expectativas (Matsumoto, Leroux & Yoo, 2005) que las partes perciben que se produce

cuando no logran comunicarse con un individuo de otro grupo cultural. En nuestro estudio hemos encontrado varios casos en los que los narradores manifiestan abiertamente sentirse frustrados al experimentar problemas de comunicación, e incluso indican que esa frustración en ocasiones da paso a valoraciones negativas hacia miembros del exogrupo cultural. Estas valoraciones abundan en la perpetuación de prejuicios, que a su vez son capaces de dirigir la conducta respecto a los miembros del exogrupo (Pettigrew *et al.*, 2007).

Otro de los elementos más destacados que pone de relieve el AIC, es que permite a los participantes tomar consciencia de su propio marco cultural de referencia (Cohen-Emerique, 1999). Este proceso de concienciación se produce gracias a que las personas a través AIC son capaces de *descentrarse* y apreciar la influencia que su propio arraigo cultural, ejerce sobre su conducta y de forma más sensible sobre la conducta en los contactos interculturales. Este factor es el que permite en gran medida ser competentes en otras culturas, o lo que es lo mismo, el que nos faculta para comprender otras culturas. De ahí se extrae que pongamos énfasis en el valor del AIC tanto como (a) instrumento de estudio de los conflictos interculturales, y como (b) herramienta de entrenamiento para la adquisición de competencia cultural.

cuál las partes interactúan y por otro como (b) las condiciones en las que se produce el contacto intercultural.

El espacio de interacción social se ha mostrado como un elemento crítico en ciertos contextos situacionales en particular, centros de atención socio-sanitaria, albergues y pisos de acogida. Este tipo de espacios han resultado especialmente proclives para que se produzcan conflictos interculturales. Algunos de los factores que inciden en esta conflictividad son (a) la creciente diversidad cultural de los usuarios, (b) la situación desfavorable de estos, (c) la percepción de lucha por los recursos escasos que ofrecen los centros, (d) falta de competencia cultural de los prestadores de servicios y (e) presencia de un marco regulador estricto que con frecuencia no están basados en presupuestos culturalmente sensibles. La conjunción de estos factores puede ser el detonante capaz de producir conflictos interculturales.

Como hemos ido apuntando las condiciones bajo las que se produce el contacto inciden de forma directa en el comportamiento de los actores. En este punto hemos de señalar la influencia que ejercida por el *rol* y *estatus* de los actores en el desarrollo del contacto. Se observa cómo en la medida en que el contacto se produce bajo las condiciones establecidas por Allport (1962) en su ya clásica *Hipótesis del Contacto*⁶, el contacto tiende a producirse de forma positiva. Esto se produce debido a que estas condiciones permiten a los individuos adquirir conocimiento sobre otras culturas y favorecen actitudes positivas en el afrontamiento de contactos interculturales como son la suspensión del juicio, la empatía, la tolerancia a la ambigüedad y la flexibilidad cognitiva (Maya Jariego, 2002). Estos aspectos inciden de manera directa en la adquisición de competencia cultural.

En sentido inverso se observa que aquellas relaciones caracterizadas por la asimetría de poder y por un marcado estatus diferencial entre las partes, producen el efecto contrario, esto es, dificultan la formación de las actitudes positivas arriba descritas, lo cuál impide abrirse a otras culturas y actuar de forma culturalmente competente. Este tipo de relaciones inciden en la formación y el afianzamiento de actitudes prejuiciosas y estereotipadas que actúan como pantallas cognitivas (Corral, 2000; Cohen-Emerique, 1999) dificultando la relación entre las partes.

⁶ Dicha hipótesis establece que para que el contacto intergrupal sea positivo, deben darse relaciones (a) personalizadas, (b) bajo un rol igualitario entre las partes, (c) en el marco de relaciones cooperativas y (d) promovidas/sancionadas institucionalmente.

Otro de los aspectos que se extrae de la aplicación del AIC es la naturaleza compleja y multidimensional que caracteriza los conflictos interculturales. Este aspecto viene definido por el amplio número de elementos (contextuales, situacionales, históricos y cognitivo-afectivos) presentes en la descripción de los incidentes críticos interculturales. A lo largo del texto se aprecia el amplio número de elementos que es necesario tener en cuenta a la hora de abordar el estudio de los contactos interculturales. Es precisamente esta naturaleza compleja, la que nos tiene que influir para evitar “*tomar partido*” cuando nos encontramos frente a un conflicto intercultural.

Posicionarnos del lado de uno de los actores de forma precipitada nos puede llevar a emitir juicios de valor carentes de reflexión influenciados por los prejuicios y estereotipos que tenemos sobre un individuo/grupo de otra cultura. El valor del método descrito como elemento de estudio de los choques culturales y como modelo de entrenamiento para la adquisición de competencia cultural, es precisamente que nos obliga a suspender ese juicio de valor inducido por la influencia de nuestro propio marco cultural, haciéndonos reflexionar sobre la influencia imperceptible que ejerce nuestro arraigo cultural en las situaciones interculturales.

Limitaciones y orientación futura

El método que hemos descrito puede erigirse en una valiosa herramienta de estudio de los conflictos interculturales y de adquisición de competencia cultural, sin embargo debemos poner de relieve las limitaciones que esta metodología lleva aparejadas. Al tratarse de una metodología esencialmente cualitativa sería deseable establecer mecanismos capaces de valorar el grado de adquisición de competencia cultural (Hui & Triandis, 1985) a través de la medición de dicho competencia antes y después de participar en las sesiones. Hemos de considerar además la influencia que el background de los participantes puede tener en el tipo de conflictos culturales reportados. Sería de gran utilidad establecer criterios de homogeneidad en atención a los participantes en las sesiones de trabajo para evitar que los incidentes se centren en determinados conflictos estereotípicos, reduciendo así el potencial de reflexión, descentración y comprensión de las diferencias culturales que ofrece el método.

Futuras líneas de acción en el estudio de los contactos interculturales pueden orientarse a identificar las áreas de choque cultural y las zonas más sensibles para que se produzcan los

conflictos (en atención a las diferentes culturas que entran en contacto) para diseñar estrategias de aculturación tendentes a promover la integración social de los colectivos minoritarios. Por último debemos perfeccionar el AIC como vía para promover la sistematización de las estrategias de entrenamiento de competencia cultural, identificando buenas prácticas de intervención y gestión de conflictos interculturales.

Referencias

- Adair, W., Okumura, T. & Brett, J. M. (2001). Negotiation behaviour when cultures collide: The U.S. and Japan. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 371-385.
- Adair, W., Brett, J., Lempereur, A., Okumura, T., Shikhirev, P., Tinsley, C. & Lytle, A. (2004). Culture and Negotiation Strategy. *Negotiation Journal*, 20, 87-111.
- Allport, G.W. (1962). *La naturaleza del prejuicio*. Eudeba: Buenos Aires.
- Andersson, B. E. & Nilsson, S. G. (1964). Studies in the reliability and validity of the critical incident technique. *Journal of Applied Psychology*, 48 (6), 398-403.
- Arthur, N. (2001). Using critical incidents to investigate cross-cultural transitions. *International Journal of Intercultural Relations*, 25, 41-53.
- Best, D.L. & Williams, J.E. (2001). *Gender and culture*. En Matsumoto, D. (Ed.), *Handbook of culture and psychology (195-219)*. New York: Oxford University Press.
- Best, D.L. (2001). *Cross-cultural gender roles*. En J. Worrell (Ed.), *Encyclopedia of gender (279-290)*. San Diego, CA: Academic Press.
- Brislin, R. W. (1986). A culture general assimilator: Preparation for various types of sojourns. *International Journal of Intercultural Relations*, 10 (2), 215-234.
- Bruner, J. (1964). The course of cognitive growth. *American Psychology*, 19, 1-15.
- Corral, N. (2000). *Dossier para una Educación Intercultural. Las zonas sensibles*. CIP-Fuhem. Iteco (Bélgica).
- Cuadrado, I., Molero, F., Navas, M. & García, M. (2003). Inmigración y turismo: diferencias en percepciones y actitudes hacia los extranjeros en una muestra de niños-as almerienses. *Revista de Psicología Social*, 18(2), 121-140.
- Fehr, B. J. & Exline, R. V. (1987). *Social visual interactions: A conceptual and literature review*. En A. W. Siegman & S. Feldstein (Eds.), *Nonverbal behaviour and communication (Vol. 2nd, pp. 225-326)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

- Gudykunst, W. & Nishida, T. (2001). Anxiety, uncertainty, and perceived effectiveness of communication across relationships and cultures. *International Journal of Intercultural Relations*, 25(1), 55-71.
- Gudykunst, W. B. Nishida, T., & Chua, E. (1986). Uncertainty reduction in Japanese-North American dyads. *Communication Research Reports*, 3, 39-46.
- Gudykunst, W. B. Yang, S. & Nishida, T. (1985). A cross-cultural test of uncertainty reduction theory: Comparisons of acquaintances, friends, and dating relationships in Japan, Korea, and the United States. *Human Communication Research*, 11(3), 407-455.
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. New York: Doubleday.
- Hall, E. T. (1973). *The silent language*. New York: Anchor.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences*. Beverly Hills, C.A. Sage
- Hofstede, G. (1983). National cultures in four dimensions, a research-based theory in cultural differences among nations. *International Studies of Management and Organizations*. 14 (1-2), 46-74.
- Hui, C. H. & Triandis, C. H. (1985). Measurement in Cross-Cultural Psychology: A Review and Comparison of Strategies. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 16, 131-152,
- Kudoh, T. & Matsumoto, D. (1985). Cross-cultural examination of the semantic dimensions of body postures. *Journal of Personality & Social Psychology*, 48(6), 1440-1446.
- Landis, D., Brislin, R. W. & Hulgus, J. F. (1985). Attributional training versus contact in acculturative learning: A laboratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 15, 466-482.
- Li, Q. & Reuveny, R. (2003). Economic Globalization and Democracy: An Empirical Analysis. *British Journal of Political Science*, 33, 29-54.
- Malpass, R. S. & Salancik, G. R. (1977). Linear and branching formats in culture assimilator training. *International Journal of Intercultural Relations*, 1(2), 76-87.

- Massey, D., Arango, J., Graeme, H., Kouaouci, A., Pellegrino, A. & Taylor, E. (1993). Theories of International Migration: A Review and Appraisal. *Population and Development Review*, 19(3), 431-466.
- Matsumoto, D. (2007). Culture, Context, and Behaviour. *Journal of Personality*, 75, 1285-1320.
- Matsumoto, D., Leroux, J. & Yoo, S. H. (2005). *Emotion and Intercultural Communication*. (En prensa).
- Matsumoto, D. & Kudoh, T. (1987). Cultural similarities and differences in the semantic dimensions of body postures. *Journal of Nonverbal Behavior*, 11(3), 166-179.
- Maya Jariego, I. (2002). Estrategias de entrenamiento de las habilidades de comunicación intercultural. *Portularia*, 2, 91-108.
- Morris, D. Collett, P. Marsh, P. & O'Shaughnessy, M. (1980). *Gestures: Their origins and distribution*. New York: Scarborough.
- Pettigrew, T. F., Christ, O., Wagner, U. & Stellmacher, J. (2007). Direct and indirect intergroup contact effects on prejudice: A normative interpretation. *International Journal of Intercultural Relations*, 31 (4), 411-425.
- Ramos, I., Maya Jariego, I. & Holgado, D. (2010). *Intercultural Conflicts in Spain and Argentina: Analysis of Critical Incidents*. International Workshop on Health and social care for migrants and ethnic minorities. MIGHEALTHNET: Erasmus Curriculum Development Project. Ghent (Belgium), 18-20 March.
- Ramos, I., Holgado, D., Santolaya, F. J. & Maya Jariego, I. Incidentes críticos. Diccionario de Trabajo Social (*Remitido*).
- Randolph, G. Landis, D. & Tzeng, O. C. S. (1977). The effects of time and practice upon culture assimilator training. *International Journal of Intercultural Relations*, 1(4), 105-119.
- Ruigrok, W. & Wagner, H. (2003). Internationalization and Performance: An Organizational Learning Perspective. *Management International Review*, 43, 63-83.
- Santos, N. (2003). Algunas preocupaciones sobre el feminismo. *Página Abierta*, nº 141.
- Selmer, J. & Luring, J. (2009). Cultural similarity and adjustment of expatriate academics. *International Journal of Intercultural Relations*, 33 (5), 429-436.
- Spencer-Rodgers, J. & McGovern, T. (2002). Attitudes toward the culturally different: the role of intercultural communication barriers, affective responses, consensual

- stereotypes, and perceived threat. *International Journal of Intercultural Relations*, 26, 609–631.
- Stening, B. W. (1979). Problems in cross-cultural contact: a literature review. *International Journal of Intercultural Relations*, 3, 269-313.
- Stephan, W. G. & Stephan, C. W. (1985). Intergroup anxiety. *Journal of Social Issues*, 41, 157-176.
- Stephan, W. G. & Stephan, C. W. (1992). Reducing intercultural anxiety through intercultural contact. *International Journal of Intercultural Relations*, 16, 89-106.
- Ting-Toomey, S., Ge Gao, P., Trubisky, Z. Yang., Hak Soo, K., Sung-Ling, L. & Nishida, T. (1991). Culture, face maintenance and styles of handling interpersonal conflict: a study in five cultures. *International Journal of Conflict Management*, 2(4), 275 – 296.
- Tinsley, C. (1998). Models of conflict resolution in Japanese, German, and American cultures. *Journal of Applied Psychology*, 83, 316-323.
- Triandis, H. (2006.). Cultural aspects of globalization. *Journal of International Management*, 12, 208–217.
- Walton, S. J. (1990). Stress Management Training for overseas effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 14, 507-527.
- Ward, C., Borchner, S. & Furnham, A. (2001). *The Psychology of culture shock*. Routledge.
- Watson, O. M. (1970). *Proxemic behavior: A cross-cultural study*. The Hague, Netherlands: Mouton.
- Watson, O. M. & Graves, T. D. (1966). Quantitative research in proxemic behavior. *American Anthropologist*, 68, 971-985.