



Cinco Marcos de la Cultura

...para amigos
de AFS

Milton Bennett, conocido por su Modelo del Desarrollo de Sensibilidad Intercultural (MDSI), propuso cinco categorías, o marcos, para comprender cómo las culturas son diferentes entre sí. Cuando alguien está en una cultura desconocida, ¿qué pistas debe buscar para comenzar a entender cómo esta cultura es distinta de la cultura en su país nativo?

¿CUÁLES SON LOS CINCO MARCOS DE LA CULTURA?

Los cinco marcos de la cultura recopilados por Milton Bennett son parámetros generales para comprender algunas de las maneras fundamentales que hacen a las culturas distintas. Estos marcos hacen referencia a la interacción entre personas de diferentes culturas, pues ayudan a identificar y categorizar las claves culturales las cuales usualmente se ignoran o devalúan porque son muy sutiles. Además, estos cinco marcos nos incentivan a pensar en cómo las culturas son distintas entre sí y la importancia de estas diferencias.

Los Cinco Marcos de la Cultura, de Bennett:

- **Uso del Lenguaje y la Percepción**
- **Comunicación No verbal**
- **Estilo de Comunicación**
- **Estilo Cognitivo**
- **Valores Culturales y Suposiciones**

Estas diferencias culturales pueden ser útiles en la interacción cotidiana con personas de distintos tipos de culturas. Así, se aplican no sólo con personas de otras nacionalidades o etnias, sino también con personas de otro género, generación, religión, profesión, educación u orientación sexual, entre otros.

USO DEL LENGUAJE Y LA PERCEPCIÓN

Este marco no se refiere al uso de los diferentes idiomas, sino que tiene que ver con cómo el lenguaje se usa para comunicarnos teniendo en cuenta las diferentes pautas sociales de cada cultura. Las diferencias en el uso del lenguaje pueden presentarse pautas sociales tales como el saludar, dejar y recibir, negociar, felicitar, pedir ayuda, dar direcciones, estar en desacuerdo y criticar, entre otros.

La percepción tiene que ver con aquello que vemos, lo que ignoramos y el significado que le damos a las cosas que nos interesan. Los gestos modelados por la cultura, por ejemplo el lenguaje corporal, la comunicación no verbal y el uso de los colores pueden ser mal interpretados si uno no conoce su significado en otra cultura.

Un malentendido relacionado con el lenguaje: La persona A utiliza un saludo de varios minutos mientras que la persona B usa un saludo corto como una manera correcta de decir hola. Aquí, la persona B no tiene ninguna intención de entablar una conversación con la persona A. En este caso la persona A pueda percibir a la persona B como ruda y descortés mientras que la persona B pueda sentir que la persona A haya cruzado una barrera y haya dado demasiada información. También, que esta esté actuando inapropiadamente al involucrarse en una interacción tan larga.

Como se evidencia en el ejemplo anterior, en ocasiones, las diferencias en la manera como utilizamos el lenguaje (tanto verbal como no verbal), se interpretan incorrectamente, como si tuviesen que ver con características individuales de la persona en vez de interpretarse como valores culturales y prácticas.



¿Notas algo particular relacionado con el uso del color amarillo en esta foto? *

* En Tailandia, diferentes colores son asignados a cada día de la semana y trae suerte usar el color correspondiente, especialmente en celebración de un cumpleaños (en este foto, fue el cumpleaños de Tachi Casal). Amarillo es el color de lunes.

COMUNICACION NO VERBAL

La comunicación no verbal incluye el uso de la voz (ej. el tono, frecuencia y velocidad), el lenguaje corporal (ej. expresiones faciales), gestos, contacto visual, distancia (ej. proximidad física), y el contacto físico. Frecuentemente interpretamos el significado del comportamiento no verbal inconscientemente. Dado que esta interpretación la hacemos de acuerdo con nuestros propios valores culturales, es fácil sobredimensionar o ignorar las explicaciones culturales porque puede ser incómodo, malinterpretado o problemático.



¿Con qué tanta distancia entre tú y los demás te sientes cómodo?

Un malentendido del comportamiento no verbal: Hace referencia a cuando las personas que establecen una conversación tienen preferencias distintas relacionadas con qué tan lejos se encuentran el uno del otro al hablar. Muchas culturas prefieren poner una distancia de al menos un brazo de largo, manteniendo muy poco contacto físico. Sin embargo, otras culturas prefieren establecer una distancia de menos de un brazo de largo y tienden más a usar el tacto para comunicar pensamientos y sentimientos.

En el ejemplo anterior, alguien que prefiere la cercanía puede percibir a la otra persona como fría o reservada y alguien que prefiere establecer una distancia física puede sentir que su espacio personal está siendo invadido. Cuando una persona busca proximidad física y la otra persona se retrae, ambos pueden sentirse estresados y desmotivarse frente a continuar la conversación.

ESTILO DE COMUNICACION

Este marco tiene muchas facetas. La mayoría de éstas se basan en la teoría de Edward T. Hall relacionada con las diferencias que se originan en culturas con tendencia hacia los estilos de comunicación de alto contexto o bajo contexto. Una persona proveniente de una cultura de alto contexto puede entender una situación de acuerdo a elementos que van más allá del dialogo verbal. Para interpretar lo que está sucediendo, ésta puede basarse en referentes del medio en el cual esto ocurre y en comportamientos no verbales. Así, una persona de alto contexto “lee entre líneas”.

Malentendidos del estilo de comunicación: Los estadounidenses o europeos del norte, quienes tienden a comunicarse de manera directa y utilizan bajo contexto, pueden percibir una conferencia llevada a cabo en Asia o America Latina (dos regiones que tienden a presentar estilos de comunicación mas indirectos y de alto contexto) como no estructurada y poco clara. Por el contrario, un Sur Americano puede interpretar que las instrucciones para armar un elemento nuevo, como por ejemplo un escritorio o un computador, son innecesarias; una mamá de hospedaje japonesa puede tener dificultades expresando su inconformidad en la manera como se viste un estudiante de intercambio cuando éste no está acostumbrado a recibir mensajes indirectos.



¿Qué tanto de esta conversación está siendo transmitida a través de las palabras y qué tanto a través de la comunicación no verbal y el contexto?

ESTILO COGNITIVO

Las diferencias en el estilo cognitivo hacen referencia a la manera como las personas procesan sus percepciones sobre el mundo a su alrededor. Al recoger información, los individuos de diferentes culturas dan más valor a determinados componentes de la información que a otros. Si consideramos los dos extremos de la información concreta y abstracta, aquellos que dan mas valor a la información concreta, se basan mas en teorías y explicaciones; preguntan quién y cuándo, usando descripciones y metáforas complejas para describir aquello que piensan. Por el contrario, los individuos que dan valor a la información abstracta, se basan en teorías y explicaciones. Para poder entender lo que sucede, preguntan el por qué y el para qué. En general, si se tiene en cuenta el continuo, las culturas asiáticas se acercan mas al extremo concreto, mientras que los Europeos del Norte y los norteamericanos prefieren proceder abstractos. Los europeos del sur y los suramericanos suelen combinar los dos extremos y muestran cualidades cognitivas que se encuentran en el centro del continuo.

Bennett (2007), en su artículo *Intercultural Competence for Global Leaders*, evidencia el tipo de conflictos que se presentan cuando personas con diferentes estilos cognitivos trabajan juntas.

Los asiáticos desean saber lo que para todos los demás son demasiados detalles sobre el proyecto y los participantes, mientras que los norteamericanos sólo quieren comenzar a actuar e ir aprendiendo de sus errores durante el proceso. Para los europeos del norte, el cometer errores es indignante. Estos insisten en evaluar los récords históricos de proyectos similares. Mientras tanto, los europeos del sur, quienes apoyan el proyecto, se sienten insultados cuando se les cuestiona su credibilidad. Entretanto, los asiáticos se han vuelto desconfiados de las demandas de los norteamericanos, las cuales terminan siendo sólo parcialmente ciertas (aunque de acuerdo a los americanos, estas demandas están dentro de las probabilidades, mientras que los

Europeos del norte se han vuelto impacientes con los europeos del sur por ser demasiado sensibles. (pág. 7)

Las diferencias en los estilos cognitivos conducen inevitablemente a diferencias en los estilos de liderazgo, como también a la percepción sobre cuáles son las cualidades que hacen a un buen líder. El mejor líder de un equipo intercultural es aquel que se da cuenta de las diferencias generales relacionadas con la manera como pensamos, quien puede prever posibles conflictos y aquel que involucra estas diferencias de manera tal que mantenga la productividad del equipo y las relaciones positivas.

VALORES CULTURALES Y SUPOSICIONES

Los valores de una cultura determina resaltan los comportamientos o las tendencias que los miembros de esa cultura prefieren. Los siguientes cinco valores permiten comenzar a entender cómo los valores culturales difieren entre sí.

Individualismo-Colectivismo: ¿Consideran los miembros de tu cultura que es bueno que las personas actúen como individuos?, ¿valoran la toma de decisiones independiente y los logros individuales? o por el contrario, ¿los miembros de tu grupo cultural creen que es mejor actuar como parte de una familia u otra red unida?, ¿valoran los logros colectivos y tomar decisiones en conjunto? Muchas culturas occidentales tienden a valorar el individualismo mientras que otras culturas tales como las asiáticas prefieren darle más importancia al grupo.



Temporalidad: ¿Prefieres aprender del pasado y tener en cuenta eventos anteriores para entender el presente?, ¿o crees que lo que pasó pasó? y que sólo importan el presente y el futuro? Estas son diferencias relacionadas con el valor que le damos al manejo del tiempo.

Actividad: ¿Cuánto control crees que tienes sobre aquello que pasa en tu vida y alrededor del mundo? Muchas culturas sienten un gran sentido de poder al controlar las actividades en las que se involucran mientras que otras consideran que la noción de controlar el futuro es infructífera, prefieren dejar que las cosas pasen y manejar las situaciones como vengan.

Roles sociales: ¿Qué tan cómodo te sientes al reconocer y hacer explícitas las diferencias de estatus sociales entre tus pares y colegas?, ¿prefieres hacer énfasis en las diferencias de estatus o hacer hincapié en la igualdad de roles? Las personas de muchos países asiáticos, africanos, suramericanos y europeos se sienten cómodos al hablar honestamente sobre estatus y usualmente utilizan títulos sociales al referirse a ellos mismos o a los otros. Sin embargo, los norteamericanos tienden a ignorar estas diferencias en conversaciones y usualmente no se sienten cómodos al hablar de roles y estatus sociales; no suelen tocar este tema de manera abierta.

***En tu cultura, ¿el doctor pato se ubica en un pedestal más alto, en este pedestal, o en ningún pedestal? ¿Haz observado en otras partes diferencias en cuanto a los roles sociales?*

Tolerancia a la ambigüedad: ¿Eres capaz de manejar la incertidumbre cuando las cosas no son claras?, o ¿acaso eso te da nervios? Algunas culturas tienden a preferir manejar una agenda detallada, eso les permite sentirse tranquilos. Por el contrario, otras culturas consideran que pueden trabajar de manera eficiente aun cuando no tengan toda la información. Este valor también es llamado evasión alta o baja de la incertidumbre.



Alto versus bajo énfasis en los roles sociales.

Otros valores culturales relevantes: Geert Hofstede, Edward T. Hall y Fons Trompenaars son expertos en interculturalidad y quienes han escrito de manera significativa acerca de valores culturales. Otros marcos relacionados con valores exploran continuos tales como la masculinidad versus la feminidad, orientación a corto plazo versus orientación a largo plazo, uso del tiempo monocrónico versus uso del tiempo policrónico, comunicación directa versus comunicación indirecta, contener versus complacer, y preferencias relacionadas con el espacio personal y la territorialidad.

LOS CINCO MARCOS DE LA CULTURA-REFERENCIAS GENERALES

Los cinco marcos de la cultura planteados por Milton Bennett, son referencias útiles las cuales nos sirven cuando entramos en contacto con otras culturas. Si somos capaces de identificar donde se ubica nuestra propia cultura en relación al continuo de los marcos, como también donde se ubican otras culturas. Podemos hacernos una idea de donde difieren y donde coinciden las culturas. También pueden servir para acompañar estos marcos en términos de una cultura en general proveyendo información adicional en términos de una cultura en específico.

Los Cinco Marcos de la Cultura...

- ☑ proveen una serie de marcos para generalizaciones culturales.
- ☑ demuestran la manera como diferentes culturas usan el lenguaje como una herramienta de comunicación
- ☑ nos recuerdan que las culturas usan diferentes claves no verbales para comunicar mensajes
- ☑ permiten entender como las culturas usan otros estilos de comunicación para procesar la información
- ☑ dirigen la atención a algunos de los valores culturales que existen en el mundo

Visite
www.afs.org
 hoy para
 empezar
 su experiencia
 de AFS