



COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y GESTIÓN PÚBLICA

DESAFÍOS DE PARTICIPACIÓN Y GOBERNABILIDAD

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	PRESENTACIÓN DEL LIBRO	5
1.1	SÍNTESIS ANALÍTICA RELACIONAL	5
1.2	FICHA TÉCNICA	6
2	DISTINCIONES EPISTEMOLÓGICAS DE ESTE CAMPO DE ESTUDIO	7
2.1	INTRODUCCIÓN	7
2.2	FICHA TÉCNICA	7
2.3	COMUNICACIÓN INTERCULTURAL: DEFINICIONES BÁSICAS	8
2.4	AUTOEVALUACIÓN	13
2.4.1	Preguntas de contenido	13
3	LA MIRADA INTERACCIONISTA DE LA CULTURA	14
3.1	INTRODUCCIÓN	14
3.2	FICHA TÉCNICA	14
3.3	COMUNICACIÓN Y MULTICULTURALIDAD	15
3.4	AUTOEVALUACIÓN	17
4	HACIA UNA INTERCULTURALIDAD INTERPERSONAL	18
4.1	INTRODUCCIÓN	18
4.2	FICHA TÉCNICA	18
4.3	CONSIDERACIONES GENERALES	19
4.4	AUTOEVALUACIÓN	23
5	COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y COMPETENCIAS COMUNICATIVAS	24
5.1	INTRODUCCIÓN	24
5.2	FICHA TÉCNICA	24
5.3	UNA PRIMERA MIRADA	25
5.4	AUTOEVALUACIÓN	28
6	TEORÍA DE LA GESTIÓN DE LA ANSIEDAD E INCERTIDUMBRE (WILLIAM GUDYKUNST)	29
6.1	INTRODUCCIÓN	29
6.2	FICHA TÉCNICA	29
6.3	CONSIDERACIONES GENERALES	30
6.3.1	El otro, el "forastero":	31
6.3.2	Incertidumbre	31
6.3.3	Ansiedad	32
6.3.4	Comunicación efectiva	32
6.3.5	Conciencia	32
6.4	AUTOEVALUACIÓN	37
7	TEORÍA DE LA ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL	38
7.1	INTRODUCCIÓN	38
7.2	FICHA TÉCNICA	38
7.3	LA ADAPTABILIDAD	39
7.4	LA ESTRUCTURA DE LA ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL	42
7.5	AUTOEVALUACIÓN	44
8	TEORÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE UNA TERCERA CULTURA	45
8.1	INTRODUCCIÓN	45
8.2	FICHA TÉCNICA	45
8.3	INTRODUCCIÓN	46



8.4	MODELOS DE TERCERA CULTURA	47
8.5	AUTOEVALUACIÓN	50
9	GESTIÓN PÚBLICA E INTERCULTURALIDAD	51
9.1	GESTIÓN PÚBLICA Y COMUNICACIÓN	51
9.2	AUTOEVALUACIÓN	55
10	PLANIFICACIÓN COMUNICACIONAL INTERCULTURAL	56
10.1	CONSIDERACIONES GENERALES	56
10.2	LA ESTRUCTURA DE UNA PLANIFICACIÓN COMUNICACIONAL	57
10.3	AUTOEVALUACIÓN	61
11	BIBLIOGRAFIA	63
11.1	CATÁLOGO PRINCIPAL	63
11.2	CATÁLOGO COMPLEMENTARIO	64

ÍNDICE ALFABÉTICO

Comunicación... 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 27, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 39, 42, 43, 44, 45, 48, 49, 51, 55, 56, 57, 58, 59, 63, 64, 65	33, 34, 35, 36, 37, 38, 41, 43, 45, 46, 51, 55, 56, 57, 64
Gestión pública 1, 6, 7, 8, 24, 56	<i>Monocultural</i> 9, 10, 11, 12, 13
Gobernabilidad 1, 7, 8	Multicultural .. 7, 9, 10, 11, 12, 14, 16, 22, 27, 45, 46, 63, 64
Intercultural. 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32,	Pluricultural 10

1 PRESENTACIÓN DEL LIBRO

1.1 SÍNTESIS ANALÍTICA RELACIONAL

El presente libro es una exploración por las relaciones entre cultura, multiculturalidad, integración y comunicación.

Se enfoca en evaluar cómo la comunicación pública puede incorporar estos elementos en sus estrategias de intervención, centrando su análisis tanto en el sentido de la acción comunicativa como en las competencias que estas intervenciones demandan.

1.2 FICHA TÉCNICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO	Comunicación intercultural y gestión pública
OBJETIVOS	<p>Identificar los principales aspectos culturales, ideológicos y comunitarios que intervienen en los procesos de relación intercultural.</p> <p>Comprender el concepto de la otredad, las diferencias culturales y el desarrollo de tolerancia y no discriminación, en el marco de una gestión comunicacional focal.</p> <p>Conocer la relevancia, pertinencia y coherencia de una gestión comunicacional que incorpore variables culturales en su diseño, aplicación y desarrollo.</p> <p>Aplicar estrategias y metodologías de intervención comunicacional en contextos culturales dinámicos y plurales.</p>
PRESENTACIÓN DE MÓDULOS	<p>Módulo 1: Presentación</p> <p>Módulo 2: Distinciones epistemológicas de este campo de estudio</p> <p>Módulo 3: La mirada interaccionista de la cultura</p> <p>Módulo 4: Hacia una interculturalidad de la cultura</p> <p>Módulo 5: Comunicación intercultural y competencias comunicativas</p> <p>Módulo 6: Teoría de la Gestión de la ansiedad e incertidumbre</p> <p>Módulo 7: Teoría de la adaptación transcultural</p> <p>Módulo 8: Teoría de la construcción de una tercera cultura</p> <p>Módulo 9: Gestión Pública e interculturalidad</p> <p>Módulo 10: Planificación comunicacional intercultural</p> <p>Módulo 11: Bibliografía</p>
MÉTODO DE TRABAJO	Autoaprendizaje y trabajo tutorial.

2 DISTINCIONES EPISTEMOLÓGICAS DE ESTE CAMPO DE ESTUDIO

2.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo explora las distinciones epistemológicas que enmarcan la reflexión sobre la comunicación intercultural, apelando a ejemplos presentes en la evolución sociocultural y a desafíos de gobernabilidad de la gestión pública.

Es una primera mirada que establece un punto de partida para comprender como el “otro” (los ciudadanos, los grupos étnicos, las minorías sexuales o los miembros de una comunidad) es incorporada a las políticas públicas y las estrategias de comunicación.

En este punto, es importante destacar que la acción política será cada vez más un acto de participación y diálogo, antes que un mero ejercicio de eficiencia técnica. Por ello, es imprescindible incorporar la dimensión intercultural en la gestión pública.

2.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	Distinciones epistemológicas de este campo de estudio.
OBJETIVOS	Comprender los mecanismos contemporáneos por los cuales la humanidad construye, valida y sustenta un nuevo sentido de lo social. Identificar el ámbito de la comunicación intercultural y su aplicación a la gestión pública, en una lógica de gobernabilidad de las políticas públicas.
CONTENIDOS	Comunicación intercultural: Evolución, definiciones y desafíos.
BIBLIOGRAFÍA BASE	ALSINA, Miguel Rodrigo (2003). Elementos para una Comunicación Intercultural. Fundación Cidob, Barcelona, España. BAUMANN, Gerd (1999). El enigma multicultural. Un replanteamiento de las identidades nacionales, étnicas y religiosas. Editorial Paidós.

2.3 COMUNICACIÓN INTERCULTURAL: DEFINICIONES BÁSICAS

Con la caída de las grandes ideologías que marcaron el siglo XX, el nuevo milenio surge desde la incertidumbre. La vertiginosa revolución tecnológica, los nuevos polos de desarrollo que generan migraciones antes inesperadas, la supremacía de una economía que propicia relaciones contractuales en términos de ganancia y pérdida, en detrimento de la cooperación y solidaridad, obligan a volver a observar nuestro entorno para generar distinciones complejas sobre los mecanismos contemporáneos por los cuales la humanidad construye, valida y sustenta un nuevo sentido de lo social.

Es por ello que uno de los grandes desafíos para la gestión pública –entendida desde el campo de la gobernabilidad- es situar políticas, programas, proyectos e iniciativas comunicacionales que reconozcan los escenarios emergentes de relaciones humanas, y con principal énfasis, los criterios por los cuales se realiza el pacto entre lo público-gubernamental, la democracia y la diversidad.

Por ejemplo, frente a un conflicto por la instalación de un vertedero en una zona rural, no es lo mismo tomar dichas decisiones de manera verticalista y con criterios exclusivamente técnicos que considerar en su instalación la relevancia cultural de este territorio para las comunidades aledañas y el impacto que a nivel social podría llegar a tener en esas poblaciones. El proceso de interacción orientado a la validar la medida deberá contar no sólo de espacios participativos, sino también comunicacionales que generen apropiaciones de sentido favorables a las intenciones político estratégicas de ambas partes.

Lo anterior es el eje por el cual la comunicación intercultural – o el estudio de las interacciones simbólicas entre dos o más grupos humanos que se reconocen desde la diferencia- adquiere relevancia. A partir de su aplicación, la gestión pública adquiere gobernabilidad, permite resolver conflictos, generar agendas comunes de intereses, favorecer la transparencia entre otros tantos beneficios. Se trata, en definitiva, de un espacio estratégico para la alta gerencia pública y, al mismo tiempo, de una herramienta para el desarrollo de las diversas comunidades que coexisten en un determinado territorio.

Por ello sin entrar en definiciones totalizadoras de los conceptos puestos en juego –discusión que solo enunciaremos pues excede las pretensiones de este documento- es necesario plantear

de qué manera surge la comunicación intercultural, en tanto campo de estudio. Así, como primera fase, y siguiendo los lineamientos de Andrea Semprini, enunciaremos qué racionalidades operan y, fundamentalmente cuáles son los dispositivos por los cuales se accede al conocimiento de lo sociocultural.

En este sentido, uno de los aportes de Semprini al momento de desarrollar su aproximación, es la distinción entre una forma de acceso al conocimiento y otra, o más bien, de qué forma se construye un dominio de realidad desde la aceptación de la diversidad. Es así y casi de la misma manera como se podría oponer la lógica racional –decartiana, frente al pensamiento holístico – sistémico, que para Semprini existirán de manera coexistente dos miradas: *una perspectiva monocultural y otra, de carácter multicultural.*

Para Semprini la epistemología monocultural será aquella que defina el dominio de realidad desde la prescindencia absoluta del sujeto y del lenguaje. Siguiendo las variantes neopositivistas, el conocimiento será una pretensión de objetividad descartando por su escasa materialidad, todas aquellas representaciones simbólicas. Bajo un prisma de pensamiento decartiano, lo monocultural reenvía a la reducción del hombre a sus capacidades cognitivas, con un fuerte predominio un cierto determinismo biológico – evolutivo.

Es por ello que para Semprini que la aproximación monocultural refiera al concepto de verdad, en tanto ajuste posible, como una adecuación a la representación. Así, la concepción del futuro resulta lineal y por lo tanto el progreso y el desarrollo equifinales. La dominación o “imperialismo cultural” sería una consecuencia debido a que las sociedades transitarían por estadios culturales, cuyo orden jerárquico impondría un natural “etnocentrismo”.

La aproximación monocultural puede ejemplificarse con el desarrollo de las políticas en educación aplicadas antes de la Reforma Educacional. Durante décadas el criterio de inclusión social estaba dado por la homogenización de los estudiantes: la reducción de la diferencia iba aparejada con criterios pedagógicos estándares, un currículum único y sistemas de evaluación basados en la adquisición de conocimiento “duro”, los que eran considerados medidas para el logro de igualdad. Esto que podría verse como un “criterio justo”, supeditaba la educación al rol del profesor y la formación del aula. Elementos externos a la escuela no eran considerados e incluso eran visto como perturbadores a la “transmisión de conocimientos”. La biografía del estudiante, su conocimiento dado desde la experiencia y su participación activa en el proceso

formativo eran excluidos pues se consideraban poco relevantes en el camino hacia la “ilustración”..

En oposición, Semprini sitúa a la epistemología multicultural progresivamente cercana a la mirada constructivista, en tanto aproximación paradigmática cuestionadora del empirismo – racionalismo. Siendo así, la verdad surge como un posible dominio de realidad; la aproximación husserliana sujeto – objeto se diluye dando paso a la dimensión subjetiva donde el proceso interpretativo está mediado por una suma de factores, siendo relevantes el lugar de la enunciación, el contexto y la identidad.

La postura multicultural es pues una relativización valórica (en el sentido planteado por Geertz) que rompe con el etnocentrismo y se abre a un conocimiento tolerante, múltiple y progresivamente construida desde la inducción. A su vez, surge el concepto de dominación, siendo éste el efecto político de la generación del conocimiento donde las relaciones y las tensiones entre los grupos están mediadas por la administración del poder.

De esta manera comprenderíamos la relativización como una aceptación de las diferentes identidades culturales pero al mismo tiempo se es consciente que las relaciones entre éstas, no son neutras, justas o equilibradas. Esto se puede observar en el caso del pueblo mapuche: en cierta medida, los chilenos reconocemos sus modos y costumbres e incluso hay políticas para preservar rasgos identitarios tradicionales; sin embargo, en la cotidianeidad, siguen siendo discriminados por la mayoría huinca.

Es por ello que desde el multiculturalismo, el pensamiento se tornaría en una estructura mestiza, en oposición al pensamiento dicotómico monocultural. Lo mestizo para lo multicultural sería visto ajeno del prejuicio de lo corrupto o lo híbrido, sino como un mecanismo de aumento de complejidad, una complejidad que genera nuevas distinciones y por lo tanto resulta en hecho estructural de la historia de la humanidad. Así, por ejemplo, en la línea de Laplantine y Nouss (1997) toda nación es sí misma una pluralidad, siendo ésta asimétrica en la distribución del poder y donde el desafío resulta la generación de una ética de la relación, *una ética de la interculturalidad en contextos pluriculturales.*

De esta manera el paradigma monocultural se centrará en la búsqueda de un conocimiento que valide la homogeneidad interna de los grupos humanos y la especificidad de las

identidades. Esta perspectiva, que podría sonar obsoleta, resurge como un gran campo de estudio a partir del esencialismo genético y las posturas neoracistas o deterministas biológicas, como así también en el fundamentalismo religioso y étnico.

A la par, está el desarrollo del construccionismo cultural, el cual pone el acento en las identidad(es) cultural (es), la cual ha sumado para su desarrollo el punto de vista del observador, la generación de distinciones, y las nuevas estructuras de la identidad: emergencia, resistencias, hibridación, entre otras.

Dentro de un marco ideológico los principios que sustentan la relación binaria monocultural / multicultural, hacen referencia también al desarrollo del universalismo y el relativismo.

El universalismo, principio que a nivel jurídico ha entregado la Carta Fundamental de los Derechos del Hombre, es cuestionado en su afán de consolidar cánones estables y comportamientos absolutos, dando paso al relativismo. Esta crisis del pensamiento contemporáneo, nos lleva a distinguir a los menos tres posiciones epistemológicas:

- La primera, un **neo universalismo**, que reivindica una realidad social unidireccional. De corte asimilacionista y homogenizadora, hoy se encuentra fuertemente presente en sectores pro democratización liberal mundial y en la expansión comercial como eje central de la generación de la cultura occidental.
- La segunda, un **paradigma de la diversidad**, derivado de las lecciones del Estado de bienestar europeo, cuyo norte relativista se orienta a generar la inclusión social, siendo la exclusión el proceso inverso y reservado sólo para quienes no pueden adaptarse a un contexto plural. Como ejemplo de lo anterior se encuentra la proscripción de los movimientos neonazi juntamente por atentar al desarrollo de otras formas de vida.
- Por último, también existe un **paradigma relacional posmoderno**: No existen antítesis entre lo universal y lo particular, sino en relaciones recíprocas. Esta perspectiva, defendida por Donati, se limita búsqueda de causalidades y el énfasis está dado en la descripción de los procesos más que en su intervención.



Empero, y pese a lo que se podría deducir, la postura relativista no es garantía del desarrollo de una epistemología multicultural. De hecho la existencia de un esencialismo relativista pone en claro esa impresión inicial: Al considerar a cada cultura como una unidad autónoma y un supuesto estatus ontológico a su identidad, se convierte en un compartimento estanco, evitando así la distinción de dicha cultura desde las relaciones que genera. De esta manera, ese relativismo es ante todo, una aproximación monocultural.

Por su parte, la mayoría de la investigación multiculturalista, se basa en lo que desde la antropología se ha denominado el relativismo ético, es decir, el reconocimiento valórico a cada cultura con independencia de sus sistema de normas, jurisprudencia, estructuras de parentesco, entre otros. Actualmente este modelo presenta su límite justamente al reconocer un principio universalista: los derechos humanos.

Cabe destacar que el relativismo ético nace como consecuencia de la masacre colonialista de las potencias europeas y el desarrollo de los movimiento de derechos civiles de las poblaciones afro descendientes en Estados Unidos y de diversidad sexual. Es por ello que esta aproximación se ha vinculado al concepto de minorías vistas éstas ya no en términos cuantitativos, sino cualitativos, particularmente en su relación con el acceso y administración del poder.

Finalmente existiría una tercera opción analítica, un cierto relativismo relativista, que pone el acento a la independencia de las culturas y su coherencia interna y autonomía; sin embargo, plantea que un rasgo cultural –por el ejemplo, el sistema de normas o los roles de género- no puede darse de manera independiente al sistema cultural que lo define y por lo tanto, le da sentido. La gran crítica a este relativismo es su carácter desmovilizador y distanciado frente a las pretensiones de cambio de un sistema cultural determinado.

La revisión de estas perspectivas epistemológicas, conduce a la discusión central sobre los límites del multiculturalismo y su propia crítica. En este sentido no es meno relevante reconocer que la perspectiva epistemológica multicultural ha favorecido el reconocimiento de la diferencia, generando puntos de vista desde los mismos grupos humanos, valorando sistemas distintos al modelo occidental imperante, articulando nuevos discursos y promoviendo el rescate de prácticas y saberes ancestrales. Sin embargo, las reivindicaciones culturales actuales, en particular algunas de raigambre étnica, han derivado en posiciones esencialistas,

demostrando la coexistencia “natural” entre una perspectiva monocultural y la episteme multiculturalista.

Traducido esto a una dimensión actual, podemos decir que la tensión de las sociedades occidentales es establecer, desde las relaciones humanas de la diferencia, una coexistencia eficaz y efectiva y para ello – en la pugna entre un relativismo tolerante y universalismo garante de derechos, se encuentra el desarrollo de una comunicación intercultural.

Con esto se quiere decir que lo óptimo a lograr sería aceptar en nuestras diferencias el mayor grado de igualdad. La lucha por los derechos civiles en Estados Unidos, fue ejemplo de lo anterior: La mayoría de la población afrodescendiente no buscaba construir una nación negra políticamente organizada y diferente al interior de EEUU; simplemente, buscaba que se le reconocieran las mismas garantías que la población anglosajona, sin dejar de lado su origen africano y sus propias diferencias culturales.

2.4 AUTOEVALUACIÓN

2.4.1 PREGUNTAS DE CONTENIDO

A la luz de lo expuesto en el capítulo distinga los siguientes conceptos:

- Multiculturalidad
- Epistemología monocultural
- Mestizaje
- Interculturalidad.

Ejemplifique con casos de la vida cotidiana aplicados a su trabajo cada uno de ellos.

3 LA MIRADA INTERACCIONISTA DE LA CULTURA

3.1 INTRODUCCIÓN

Tras repasar las bases epistemológicas del “asunto” multiculturalidad, el presente y breve capítulo plantea el problema de la multiculturalidad, en tanto fenómeno social y político.

3.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	La mirada interaccionista de la cultura.
OBJETIVOS	Describir las relaciones entre cultura, identidad y comunicación.
CONTENIDOS	Cultura, multiculturalidad y comunicación
BIBLIOGRAFÍA BASE	Gudykunst, W., y Young Yun Kim, <i>Communicating with strangers, an approach to intercultural communication</i> , Nueva York, McGraw-Hill, 1997 Kymlicka, W. <i>Ciudadanía multicultural</i> . Barcelona: Paidós. 1996

3.3 COMUNICACIÓN Y MULTICULTURALIDAD

En la lección anterior se desarrollaron las principales posturas epistemológicas atingentes al campo de estudio. Sin querer ahondar en los principios rectores de dichas perspectivas, este paneo nos permite derivar hacia otros conceptos y la forma que –en tanto opción intelectual- se han considerado como elementos rectores. Así, ¿qué nos queda del concepto de cultura en el campo de la comunicación intercultural?

En primer término, nos encontramos con una caracterización específica: una mirada interaccionista de cultura. Esta perspectiva –derivada de las escuelas antropológicas norteamericanas- plantea que cultura hace referencia a elementos materiales como simbólicos que definen un modo de ser de determinadas comunidades, siendo estas vistas no sólo como unidades espaciales o funcionales de vida, **sino ante todo como espacio de sentido**.

Al situar la cultura desde el espectro de las relaciones, también se plantea como elemento su carácter propio de lo humano, definido en una construcción constante e inacaba que va configurando esa caracterización del ser. Dicha caracterización grupal –que hoy denominamos identidades culturales- se gestan en procesos constantes de endoculturación y socialización, mecanismos por los cuales se adquieren marcos de realidad que incluyen principalmente aspectos simbólicos e ideológicos.

La característica central de estos procesos es que justamente, son comunicados y puestos en relación. Su permanencia y viabilidad se logra en esa comunicación transformando este proceso en **EL** proceso constitutivo de lo humano, como también en el más gravitante al momento de plantear la existencia de una determinada comunidad.

Esto se visualiza claramente en los sistemas familiares: los niños aprenden a comportarse en su sociedad, debido a la administración cultural que generan sus padres. La conversación, el diálogo, el castigo, son mecanismos de transmisión de esa cultura que va moldeando la identidad de ese sujeto.

Como se puede apreciar, esta opción analítica excluye las miradas esencialistas de cultura, al radicar en el hacer del hombre (su que-hacer) el sentido último de lo humano, todo dado



dentro de una perspectiva histórica movable. Gracias a esto, se instala un tipo de relativismo de corte valórico cuyo norte es superar el etnocentrismo dominante.

En este sentido, los criterios para distinguir una cultura no son dados por la observación externa, sino por las propias categorías de la comunidad en su interrelación, cambio y dinamismo. En una relectura de la tradicional distinción *etic / emic*, e implica -por tanto- observar desde las relaciones y desde la periferia del sistema cultural, poniendo el acento en la pregunta por el cómo se despliegan las relaciones más que el por qué de sus causas.

Hecha esta observación y como principio basal, nos encontramos que en cada sistema es posible distinguir un pluriculturalismo interno y el mestizaje, dándose también en la relación con otras comunidades y, por ende, de otras culturas. Esta vinculación no es estructural sino de la vida cotidiana de quienes participan y, por ende, se trata de una selección experimentada (por ejemplo, culturas juveniles en barrios periféricos, comunidades afro en sectores urbanos, etc.)

En este contexto dinámico, podemos definir que el pluriculturalismo hace referencia a la descripción de los fragmentos internos de una cultura mayor, los cuales pueden a su vez relacionarse de manera tal que generan espacios de sentido que pueden ser distinguidos como sub. culturas o culturas dependientes.

A su vez la multiculturalidad (dentro de una perspectiva sistémica), es la mera coexistencia descriptiva de culturas autónomas y distinguibles en un espacio y tiempo determinado. Este es el caso, por ejemplo de las comunidades indígenas en Latinoamérica, que si bien comparten territorios nacionales con otras culturas, su especificidad las hace ser vista como culturas autónomas que generan naciones multiétnicas como el caso de Ecuador, Perú, Chile y Colombia, entre otras.

Por su parte la interculturalidad es la relación entre culturas distintas, independiente si estas relaciones sean en un contexto pluricultural o multicultural, tanto en carácter presenciales como virtuales. Es en ese espacio de relaciones donde la comunicación se pone en juego y define el carácter, la búsqueda de sentido que dicha interacción se pone en juego entre los participantes.

3.4 AUTOEVALUACIÓN

- Identifique y esquematice las nociones de multiculturalidad, pluriculturalidad e interculturalidad.
- Analice la pertinencia de estos conceptos en el siguiente texto.

4 HACIA UNA INTERCULTURALIDAD INTERPERSONAL

4.1 INTRODUCCIÓN

El presente capítulo reseña cuáles son los desafíos competenciales para una eficiente comunicación multicultural, planteando por tanto un punto de partida para la gestión de competencias en los equipos comunicacionales del Estado, así como desafíos en el diseño de políticas.

4.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	La mirada interaccionista de la cultura.
OBJETIVOS	Comprender los desafíos de la interacción multicultural Identificar las competencias para el desarrollo de una eficiente comunicación intercultural
CONTENIDOS	Habilidades multiculturales y comunicación
BIBLIOGRAFÍA BASE	CANEL, María José (1996). Los medios de comunicación: ¿cómplices del poder o representantes de los ciudadanos?. En Periodismo, poder y ciudadanía. Actas de las X jornadas Internacionales de Comunicación. Salamanca pp. 111-138. MCENTEE, E., Comunicación Intercultural, Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual, McGraw-Hill, 1998

4.3 CONSIDERACIONES GENERALES

Según lo revisado hasta ahora, uno podría caer en la tentación de analizar cualquier acto comunicativo como un acto intercultural. Empero, más allá de calificar lo anterior de cierto o falso, podemos sí argumentar que para los efectos de una intervención comunicativa un supuesto de ese estilo es inconducente.

Porque más allá de una legítima postura relativista más dura, en la vida cotidiana nos encontramos con diversos grados de diferenciación cultural. Proximidades y distancias entre las distintas comunidades, sean estas en un territorio localizadas o bien, de sentido. Y dentro de esas diferenciaciones, también surgen identidades, que participan de esas proximidades o lejanías.

La lógica es simple: al estar más próximas y por lo tanto, al compartir mayores elementos culturales comunes, la interculturalidad es más débil. En cambio, si la diferenciación es más evidente, el desafío de lograr una comunicación intercultural eficaz y eficiente es más fuerte.

Así, si una persona es joven y educada en un colegio particular podrá experimentar una interculturalidad débil si es trasladada a un colegio de clase media en una ciudad pequeña, pues gracias al corte generacional, el consumo de medios entre otros factores, compartirá más elementos culturales que si se trasladase a otro país cuyo idioma no domine, donde sus relaciones estarán marcadas por una interculturalidad más fuerte.

Es por ello que ante cualquier actividad comunicativa intercultural, el contexto, será un elemento clave al momento de pautar la interacción. Será ese entorno que a su vez incluye elementos de espacio y tiempo el que permitirá observar el modo por el cual una interacción comunicativa intercultural surge. Por ejemplo, es común que en contextos de diferenciación muy altos, como podría tratarse el caso de un turista chileno en Vietnam, que el regateo de precios se realice utilizando códigos no verbales, utilizando la kinésica o la proxémica, e incluso mediante el uso de una calculadora como herramienta comunicativa en dicho contexto de interacción.

Serán a su vez la diversidad de contextos comunicativos la que obligue a pensar que la comunicación intercultural puede poseer características siempre distintas. Esto conlleva dos

supuestos. El primero que la comunicación intercultural debe observarse desde donde esta ocurre y la segunda, que su dependencia del contexto impide entregar recetas para su mayor o menor efectividad.

De particular importancia es el punto anterior, puesto que una injerencia real en el campo de la comunicación intercultural se conseguirá a partir de una serie de habilidades de quien pretenda intervenir en las relaciones comunicativas de grupos distintos. Esto es lo que el estudioso español Miguel Rodrigo Alsina plantea como criterios para conseguir una comunicación intercultural más eficaz.

A juicio de este autor, uno de los principales elementos será la lengua y su uso: el manejo de la lengua del otro¹, favorecerá su contacto y la comprensión del universo cultural y simbólico de la cual esta participa. En sencillo, un mismo uso ideomático facilita las cosas: Si decido investigar el consumo de pasta base de cocaína en sectores populares, tengo que tener conciencia que todo lo que rodea a esa práctica tendrá denominaciones específicas, las que deberé aprender a usarlas en el contexto adecuado.

Sin embargo, no hay que reducir la comunicación intercultural a su dimensión lingüística, sino también reconocer sus dimensiones gestuales, de movimiento, espaciales, sensoriales, ámbitos que pueden ser coadyuvantes del ejercicio verbal o bien, el o los ejes centrales de la interacción. Lo importante para Rodrigo Alsina es que sea cual sea el contexto de la comunicación entre dos culturas disímiles estará la construcción, en la relación, de un código común, funcional a los "intereses" comunicacionales dados, sea este con un énfasis digital o analógico, lingüístico o no verbal.

Entonces ya tenemos dos criterios básicos de la comunicación intercultural:

- Una cierta competencia comunicativa, entendida esta como habilidades y destrezas individuales que pueden ser aprendidas y puestas en ejecución; y
- Un cierto conocimiento de la otra cultura, donde ese conocimiento no es sólo saber de su existencia, sino tomar conciencia de ésta y de las cuales uno participa.

1 Se ha preferido usar el concepto lengua por su dimensión pragmática, en oposición al de lenguaje o idioma.

Esto último implica tomar conciencia del tipo de las interacciones posibles y cómo desde esa ubicuidad, plantear un dominio de experiencia que permita generar nuevas relaciones en contextos similares, de manera útil y efectiva. Con esto la comunicación intercultural surge entonces como parte del aprendizaje de la vida cotidiana y es el factor ahistórico el que condiciona la mutabilidad de una o de la otra.

Esto quiere decir que al relacionarlos con sujetos desde la diferencia generamos nuevos conocimientos tanto de la cultura que “porta” esa personas y, al mismo tiempo, vamos modificando nuestras propias concepciones y prácticas a lo largo del tiempo.

¿Qué sucede entonces cuándo en el lenguaje común hablamos de choque cultural? Pues bien, desde una visión comunicativa estaríamos hablando de una incompreensión de la relación establecida y del comportamiento del otro.

A diferencia de otras instancias comunicativas (como aquellas internas dentro de una misma cultura), en la comunicación intercultural el malentendido es la norma y no la excepción. Esto es un elemento importante al momento de construir una acción comunicativa, más aún si se trata de una acción estratégica orientada a un cambio: ningún conocimiento externo garantizará el éxito de una acción comunicativa intercultural; sólo aquellos ajustes dados en la misma interacción, serán los elementos claves, donde se pueden incluir la explicitación de los patrones de relación, la generación de códigos específicos, entre otros.

Con todo esto se puede levantar un nuevo supuesto en este tipo de procesos de comunicación: no cualquier encuentro entre culturas es un encuentro intercultural. Para que ocurra, tiene que existir un cierto grado de reconocimiento de la existencia y validez de la (s) otra(s) cultura(s) y sus identidad(es).

Por ejemplo, una guerra entre países distintos no sería un acto comunicativo intercultural. Sin duda, se trata de un encuentro desde la diferencia, pero su afán destructivo y aniquilador busca justamente lo contrario: anular la validez y legitimidad del otro.

A mayor eficiencia y eficacia de un proceso comunicativo intercultural, la sociedad mayor que aloja a los distintos grupos puede encontrar mayores posibilidades para definirse como pluricultural. Por ejemplo, en el caso de un país que logra valorar a su población indígena; el solo gesto de validar su existencia genera un cambio hacia una mayor aceptación de la



diversidad y por ende hacia su reconocimiento como sociedad multiétnica. Esa nueva observación será comunicada y nuevos vínculos –efectivamente interculturales- podrán generarse entre las comunidades blancas, mestizas e indígenas.

Dentro de esta línea Jacques Ellul² presenta cinco condiciones básicas para que la comunicación sea efectiva entre culturas que coexisten en un conjunto social mayor.

La primera ellas, se conoce como la **Diferenciación entre los grupos**. Esto implica que una sociedad multicultural podrá establecer relaciones interculturales en la medida que en si misma reconozca la diversidad cultural presente. Estados totalitarios, etnocéntricos y o nacionalistas que se orientan a la homogenización, difícilmente podrán generar vínculos interculturales positivos, como podría entenderse una comunicación intercultural efectiva.

En segundo término se considera la **comprensibilidad**, una capacidad cognoscitiva de los interactuantes, pero también pragmática en el despliegue del código común y la emisión / recepción de mensaje. Es decir, tener la capacidad de entender el mensaje y al mismo tiempo, de poder emitir, de una forma que sea “accesible” para los interlocutores. Por ejemplo, si se está en un país extranjero donde no se conoce el idioma, quizás tomar lápiz y papel para dibujar sea lo suficientemente eficiente si se quiere solicitar algún tipo de ayuda. La capacidad de poner en práctica lo anterior, es la comprensibilidad.

Otra condición señalada por Ellul es el **reconocimiento recíproco**. Al momento de participar de una interacción interpersonal, la legitimación de los interactuantes como sujetos de la comunicación es vital para la viabilidad del proceso comunicativo. En este sentido, la reducción de prejuicios y estereotipos es determinante para el logro esperado.

La **aceptación** involucra distintas posiciones. Hace referencia a la relación en sus propios patrones, la aceptación de los códigos puestos en juego, de la temporalidad, el espacio y fundamentalmente de los aportes culturales de quienes interactúan. Cualquier carencia, impedirá el despliegue efectivo de la comunicación.

Finalmente, Ellul plantea una condición que, si bien se aleja de la comunicación interpersonal, si incide efectivamente en el desarrollo de este tipo de interacciones. Para este autor, la **no**

² Citado en el *Diccionario Crítico de la Comunicación, Volumen 1*, de L.Sfez (editor). Presses Universitaires de France. 1993

monopolización de los medios de comunicación será determinante para generar no sólo circuitos endo culturales sino también para legitimar la coexistencia con determinados grupos: Medios masivos que nieguen identidades o bien, la imposibilidad de determinadas culturas o subculturas a presentar sus propios estilos a través de canales no personales, no solo elude el derecho a la libertad de expresión, sino también un menoscabo a la diversidad cultural de un determinado territorio.

Es decir, si un diario constantemente difunde prejuicios, estereotipos o actitudes xenófobas a las población inmigrante peruana, sin que la visión de esta comunidad tenga cabida en el medio, estaría monopolizando la comunicación. Lo mismo, si como Estado se le negara a algún grupo a difundir su informaciones en la lengua de origen, como ocurrió en la historia reciente con el pueblo aymara.

4.4 AUTOEVALUACIÓN

Relate una experiencia comunicativa intercultural que usted haya experimentado y analice su efectividad a partir de las condiciones presentadas anteriormente.

5 COMUNICACIÓN INTERCULTURAL Y COMPETENCIAS COMUNICATIVAS

5.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo reseña las competencias y habilidades necesarias para una efectiva comunicación cara a cara en el plano multicultural, partiendo del supuesto que la lengua es un agente de construcción cultural.

5.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	Comunicación intercultural y Competencias Comunicativas
OBJETIVOS	Comprender la importancia del lenguaje en la cultura y la construcción de la realidad
CONTENIDOS	Lenguaje, cultura y acción política.
BIBLIOGRAFÍA BASE	DE LUCAS, Javier. (1992) ¿Convivir con la diferencia?. Madrid. Editorial Paidós. FUNDACIÓN IDEAS (2003). Encuesta Nacional de Tolerancia y No Discriminación. FUNDACIÓN IDEAS (2004). Cómo somos los chilenos. Set de Encuestas Telefónicas en la RM

5.3 UNA PRIMERA MIRADA

En comunicación intercultural la dimensión verbal tiene una vital importancia, sólo en el entendido que se asuma que el lenguaje es un elemento distintivo de la cultura y un bien de la comunidad. Es decir, siempre y cuando éste resulte un elemento diferenciador cultural entre quienes participan de las interacciones.

Pese a que esto no ha sido un factor relevante siempre -hay que recordar que la importancia del lenguaje era relativa en Europa hace 500 años- es un hecho hoy que cualquier sujeto entiende a la lengua como parte de su integración a una comunidad y, al mismo tiempo, de sus procesos de pensamiento y cognición.

Este sería el principio rector de una de las principales teorías sobre el desarrollo de la cultura y su relación con la comunicación. La tesis Sapir Whorf, denominada así por sus dos autores, considera que la lengua influye directamente en los modos en que la gente piensa. Para estos autores la relación entre pensamiento, lenguaje y cultura sería indistinguible; por lo tanto, el lenguaje junto con construir realidad, es un vehiculizador de la cultura y las representaciones generadas por quienes viven en ella.

“La red de modelos culturales de una civilización se halla en la lengua en que se expresa esa civilización”... “La lengua es una guía de la realidad social”. “Los seres humanos no sólo viven en el mundo objetivo, pero se encuentran en gran medida a merced de la lengua particular que se ha convertido en el medio de expresión de su sociedad”³.

Con esto la lengua deja de lado su carácter “transmisor” y se sitúa así como un elemento “transformador ideológico”.

La postura de Sapir y Whorf plantea un doble escenario: mientras la tesis abre un camino determinista al plantear que toda lengua es cultura y cognición, al mismo tiempo sitúa un relativismo, una diversidad de mundos creados en el lenguaje.

³ Citado en *Interculturalidad y Comunicación*, de Alejandro Grimson. *Enciclopedia Latinoamericana de Sociocultura y Comunicación*. Grupo Editorial Norma, Buenos Aires, Argentina, 2001

Esto quiere decir que la tesis reconoce que no se puede distinguir el pensamiento del lenguaje que utilizamos para comunicarnos. Pensamos en un lenguaje determinado, y somos seres culturales en ese lenguaje. Por ejemplo, para Sapir y Whorf, el pueblo zuñi (amerindio) no tenía una denominación para los colores amarillos o naranjas, algo que a su juicio, incidía en su estructura de pensamiento y “hablaba” de las características de su cultura.

Así, al haber tanta variabilidad de lenguajes en el mundo, existirían diversas formas de pensamiento y, por ende, distintas culturas.

Esto que se denomina “determinismo lingüístico” es altamente resistido por estudiosos contemporáneos, pero sí se acepta el influjo del lenguaje en el pensamiento y alta relación con la cultura.

Sin embargo, este escenario plural nuevamente no es homogéneo al interior de cada comunidad de hablantes. La diferencia de la lengua por clase, género, condición étnica, entre otros diferenciadores, nos plantea un escenario político donde las variantes lingüísticas pueden ser más o menos validadas, más o menos incluidas. Esta situación, permite argumentar que no es necesario ir a lugares exóticos o buscar la diferencia en comunidades remotas; podría comenzar a darse desde el primer momento de salir de un determinado dominio lingüístico, en la calle, en una población, con un grupo minoritario, entre otros

Por ejemplo, en un mismo territorio, como lo es Santiago, se pueden descubrir variaciones en el uso del castellano en sectores populares –influidos muchas veces por el coa o dialecto carcelario- en oposición al manejo lingüístico de los mayores ingresos, siendo mayormente validado este último por su relación a un uso “ilustrado” y “culto” del idioma. Así, el habla surge como un marcador cultural que permite reconocer semejanzas y alteridades.

Frente a esta habitualidad de las potenciales interacciones interculturales, son las competencias comunicativas las que permitirán, en un nivel cara a cara o interpersonal, ser eficaz en el encuentro con diversas culturas.

Podríamos definir entonces que la competencia comunicativa intercultural es “la habilidad para negociar los significados culturales y ejecutar las conductas comunicativas apropiadamente eficaces que reconocen las múltiples identidades de los interactuantes en un contexto específico”.

A partir de esta cita se puede decir que toda teoría de la comunicación intercultural reconoce a lo menos tres aspectos:

- La emotividad
- Lo cognitivo
- La conducta

La competencia intercultural emotiva reconocer la existencia de sujetos capaces de proyectar y recibir respuestas emocionales positivas antes, durante y después de las interacciones interculturales. Esta proyección implica empatía con el interlocutor, expresividad, acogida, entre otras.

Por su parte, la competencia cultural cognitiva, tal como se reseñó anteriormente, implica el grado de autoconciencia de los hablantes, como también el reconocimiento de la diferencia desde dicha conciencia cultural.

Finalmente, las competencias interculturales conductuales son aquellas destrezas que se ponen en juego cuando la comunicación es intencional o estratégica, desplegando objetivos de interdependencia multicultural en la interacción comunicativa.

Este último punto hace referencia a situaciones donde un determinado modo de actuar define la mayor o menor receptividad de los interactuantes. Por ejemplo, una trabajador social que tenga que asistir a una comunidad rural de la octava región posiblemente será invitado a compartir un mate: el rechazo a beberlo posiblemente significaría la renuncia a la situación comunicativa.

Pese a que el análisis puede ser reseñado desde la autonomía propia de estas competencias, lo cierto es que todas ellas se dan en un continuum, en el marco de una comunicación “integral” verbal y no verbal.

Lo recientemente visto es una síntesis de aquellas características centrales que se generan en cualquier encuentro comunicativo intercultural. Sin embargo, no es menos cierto que diversos investigadores han pretendido desarrollar corpus teóricos que expliquen aspectos de este tipo de fenómenos.

En la actualidad hay a lo menos tres grandes teorías en el campo de los encuentros cara a cara. La teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre, de William GudyKunst; la Teoría de la Adaptación Transcultural de Yu Yung Kim; y la Teoría de la Construcción de una Tercera Cultura de Franz Casmir, como veremos a continuación.

5.4 AUTOEVALUACIÓN

- Relate una experiencia comunicacional intercultural que usted considere efectiva y eficaz. Qué tipo, cuáles y cómo fueron las competencias comunicacionales empleadas.
- Bajo el mismo criterio señale una experiencia que considere negativa y compare ambos aprendizajes. Exponga su conclusión.

6 TEORÍA DE LA GESTIÓN DE LA ANSIEDAD E INCERTIDUMBRE (WILLIAM GUDYKUNST)

6.1 INTRODUCCIÓN

La teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre plantea la obligación a los interactuantes –o al menos de quien desea situar el encuentro desde una posición estratégica- a considerar lo qué se dice cómo se hace y a qué decir cuando se dice algo. En definitiva, la propuesta es observar la alteridad –el otro que se construye en la relación- como un proceso complejo donde el desafío comunicacional es nada más y nada menos que el desarrollo de alta comprensibilidad mutua.

6.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	Teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre (William Gudykunst)
OBJETIVOS	Comprender las tensiones e incertidumbres que generan los “encuentros” multiculturales, como un primer paso para poder determinar las competencias necesarias para enfrentar dichos problemas.
CONTENIDOS	Las competencias en la comunicación intercultural.
BIBLIOGRAFÍA BASE	GUDYKUNST, W., y YOUNG YUN KIM, <i>Communicating with strangers, an approach to intercultural communication</i> , Nueva York, McGraw-Hill, 1997

6.3 CONSIDERACIONES GENERALES

Esta teoría, desarrollada a fines de los años 80, y revisitada en los noventa, es quizás la más compleja debido a su propio carácter omnicompreensivo. En forma proyectiva a cualquier situación comunicativa intercultural, Gudykunst plantea más de un centenar de axiomas aplicables. Sin embargo y tal como su nombre lo precisa, será la dificultad y el acento en la superación del malentendido, el eje central de su propuesta. Esto no es una situación menor, ni menos trivial.

Tanto afecta a las relaciones interpersonales que es fácilmente reconocible. Basta observar lo que ocurre cuando una persona viaja a un país anglosajón y la persona no domina el inglés; sin lugar a dudas un escaso control a la situación de estrés que genera este tipo de encuentros, repercutirá en nuestro modo de comunicarnos y el grado de entendimiento mutuo.

Tal como lo subraya Rodrigo Alsina, la teoría de la gestión de la ansiedad e incertidumbre plantea la obligación a los interactuantes –o al menos de quien desea situar el encuentro desde una posición estratégica- a considerar lo qué se dice cómo se hace y a qué decir cuando se dice algo. En definitiva, la propuesta de este autor es observar la alteridad –el otro que se construye en la relación- como un proceso complejo donde el desafío comunicacional es nada más y nada menos que el desarrollo de alta comprensibilidad mutua.

La comunicación que plantea no será por tanto la búsqueda de un proceso perfecto sino más bien, efectiva.

Esto quiere decir que para el autor es imposible, al relacionarnos con alguien visto como diferente no caer en malas interpretaciones; la gracia será transformar ese supuesto en un antecedente para así sacar el mejor provecho a la interacción.

Para el desarrollo de su teoría Gudykunst propone a lo menos 5 conceptos claves, desde donde desplegará su corpus axiomático. Sin un orden de importancia, estos son: la figura del forastero, la incertidumbre, el concepto de ansiedad, la comunicación efectiva y la toma de conciencia.

6.3.1 EL OTRO, EL "FORASTERO":

En la teoría de Gudykunst cada sujeto es un potencial forastero si entra en una situación comunicativa intercultural. Esto porque el otro juega un papel dual; es cercano en la medida de la misma relación generada –un grado de proximidad espacial-, pero al mismo tiempo se le reconoce como lejano al ser observado como parte de un grupo de referencia distinto. La pertenencia o identidad cultural por tanto será un factor clave en la definición de los interlocutores y para definir las posibilidades de inclusión y exclusión manifiestas dadas en el encuentro.

6.3.2 INCERTIDUMBRE

En todo encuentro intercultural está marcado porque en ella se genera un ámbito de incertidumbre y ansiedad. Para GudyKunst, la incertidumbre será aquel fenómeno cognitivo que condiciona la forma con la cual nosotros nos relacionamos con los forasteros. De esta manera aparecen dos tipos de incertidumbre; una de carácter predictiva, que hace referencia a la capacidad de anticipar conductas, actitudes, creencias u otras dimensiones simbólicas de los forasteros en interacción. La incertidumbre surge entonces en aquella necesidad proyectiva desde el encuentro.

A su vez, el segundo tipo de incertidumbre es aquella de carácter explicativo, donde surge en la caracterización de las actitudes, sentimientos y pensamientos de los forasteros. Es decir, la incertidumbre se daría en el momento en que un determinado interlocutor plantea la necesidad de encontrar razones para las reacciones propias de la interacción, desde sus propios patrones culturales.

Aunque se tenga claro que la incertidumbre es una característica de cualquier relación comunicativa, pues nadie puede presumir la conducta de otro, lo cierto es que existen máximos y mínimos de incertidumbre. Un grado alto, hará la comunicación sea dificultosa, mientras que una escasa incertidumbre –dirá Gudykunst- la puede tornar de poco interés. Por ello, la incertidumbre variará temporalmente y en cada interacción posible, siendo el "Justo medio", lo que la tornaría eficaz.

6.3.3 ANSIEDAD

Para Gudykunst la ansiedad será componente afectivo de la interacción intercultural. Revela la incomodidad de este tipo de encuentro y un tipo de desequilibrio generalizado que se sustenta solo bajo el supuesto en la relación que esta será de carácter negativo.

Al igual que la incertidumbre, acá también existe un nivel máximo y mínimo de ansiedad experimentable, siendo la primera aquella máxima sospecha del forastero y la mínima la aceptación total de este y su contexto. Para Gudykunst, serán los estereotipos y prejuicios quienes mandaten las explicaciones sobre el forastero en contextos de alta ansiedad, por lo tanto, un hecho que la hace de escasa efectividad.

6.3.4 COMUNICACIÓN EFECTIVA

En síntesis, lo que entiende Gudykunst por comunicación eficaz será aquella en que la comunicación, tanto proceso de interpretación y construcción de sentido, reduce los malentendidos, es decir, reduce la divergencia entre las dos o más intencionalidades comunicativas puestas en juego en la relación. Es por ello que uno podría llegar a argumentar que una mayor convergencia cultural entre los interactuantes haría de la comunicación un proceso más cabal, sin embargo, en la mayoría de los casos el malentendido o "misread" se da con los forasteros puesto que uno de los interactuantes interpreta solo desde sus marcos de referencias culturales, más que el punto de vista de la contraparte.

6.3.5 CONCIENCIA

En el campo de la comunicación intercultural, el concepto conciencia tiene escasa relación con la acepción moral de la palabra. Más bien implica el grado de conocimiento de la propia conducta generada en la relación. Esto permitiría no solo validar el universo simbólico que porta el forastero en interacción, sino además permitiría ampliar el campo de distinciones o campo de categorías, es decir, ampliar las posibilidades de entendimiento mutuo. Es decir, al generar dichas distinciones en el proceso comunicativo es más factible personalizar la interacción y por ende llegar a ser más eficaces.

Por ejemplo, uno puede conocer de antemano mucha información sobre los mapuche de las zonas rurales, saber de sus ritos y creencias, prácticas y costumbres; sin embargo sólo estando en contacto con ellos se podrán apreciar matices que son determinantes para mejorar la calidad comunicativa. Un médico podrá qué, cuántos y cómo se usan las plantas en la medicina mapuche, Incluso saber de los conceptos de salud o enfermedad propios de esa cultura, pero será en el diálogo con un o una machi, observando la práctica de un rito o conversando con los “pacientes” donde se aproximará a las valoraciones que definen la pertinencia de este tipo de tratamiento o el que como médico quiere incorporar.

Por otro lado, la toma de conciencia permite también gestionar una mayor cantidad de información, lo cual conlleva a nuevas aperturas. Esto deja de la lado la natural preocupación en las interacciones interpersonales de la consecuencias del encuentro comunicativo, para observar principalmente el cómo esta se despliega, reduciendo así las posibilidades de malos entendidos.

Finalmente una mayor conciencia permite reconocer las múltiples interpretaciones que pueden surgir desde los forasteros. Por su parte, ante una menor conciencia corre el riesgo de que uno de los interlocutores considere que su emisión es codificada de manera lineal.

Por ello Gudykunst pone énfasis en sus axiomas en la toma de conciencia del acto comunicativo intercultural. Reconocer la problematización implícita, la categorización que se realiza y finalmente, la reducción del problema.

A mayor conciencia, mayor categorización, mayor reducción del problema. De manera complementaria a sus axiomas, Gudykunst plantea tres componentes centrales en la construcción de competencias comunicativas. Estas son la MOTIVACION, el CONOCIMIENTO, y la DESTREZA.

6.3.5.1 Motivación

Para Gudykunst la motivación responde a la necesidad de los seres humanos –y su satisfacción posterior- que origina un interés por participar de un encuentro comunicativo intercultural, poniendo en juego la propia validación de sus identidades.

Estas son:

- Necesidad de sentirnos seguros. Una comunicación con forasteros, favorece la comprensión de la comunicación y por lo tanto, reafirma nuestra posición sobre ellos. Se trata de un mecanismo donde se relaciona el conocimiento con la posibilidad de adquirir cierto grado de certezas sobre nuestras propias impresiones de sí mismo frente a otro distinto.
- Necesidad de predecir el devenir: Una comunicación intercultural permitirá, estando dentro del acto comunicativo, generar la ilusión de predictibilidad de las interacciones.
- Necesidad de pertenencia a un grupo. Como en todo encuentro intercultural, las identidades son puestas en juego. Los sujetos interactuantes pueden definir su posición identitaria como al mismo tiempo plantear desde la relación su propia diferencia. Es de capital importancia en el encuentro comunicativo intercultural el que se logre una cierta proximidad, reconociendo al otro como un legítimo otro.
- Necesidad de evitar la ansiedad. Tal como fue reseñado en el apartado anterior, la necesidad se satisface en la medida en que la gestión de esta esté orientada a controlar los factores emocionales involucrados.
- Necesidad de un sentido común universal. En este ámbito Gudykunst plantea un supuesto que es la necesidad de la especie humana en generar vínculos positivos, superando así las dificultades idiomáticas, sociales o culturales.
- Necesidad de gratificaciones (materiales o simbólicas) como toda interacción comunicativa, el concepto de ganancia prima como elemento para participar de dicho encuentro. Se considera en un contexto intercultural que lo óptimo es el principio de "todos ganan". Se trata por tanto de la satisfacción de expectativas.
- Necesidad de sostener nuestras identidades. Íntimamente ligado al punto C, Gudykunst plantea que el reforzamiento identitario es una de las principales características del encuentro intercultural, pero al mismo tiempo sostiene la necesidad de generar vínculos con otros grupos. Es en ese cruce donde la identidad

personal de los interactuantes se relaciona con la identidad social que se reconoce mutuamente el factor central de la comunicación intercultural. En una mirada reduccionista se podrá decir que quienes estén más dispuestos a confrontar sus visiones con otros de distintas perspectivas, contarán con más habilidades para hacer de ese encuentro algo estratégico y eficaz.

6.3.5.2 Conocimiento

En relación al conocimiento, Gudykunst plantea que este se relaciona con el reconocimiento de que una misma conducta puede ser significada de manera diversa. Así, el valor de la comunicación intercultural es que apela a las interpretaciones alternativas, en cada uno de sus ámbitos reflexivos: la descripción, su interpretación y la evaluación (juicios). O si se prefiere, identificación, interpretación y definición axiológica.

Así, por ejemplo, si algún latinoamericano intenta besar en la mejilla a un ciudadano japonés, lo que para nosotros significaría un gesto de cortesía, sin duda sería considerado una falta grave en cualquier protocolo oriental

Por identificación debe entenderse la capacidad de descubrir cuál o cuáles son los códigos que el forastero pone a disposición de la interacción comunicativa. La interpretación, por su parte, tanto en un nivel pragmático como semántico es la adjudicación de sentido a la relación, mientras que el nivel axiológico tal como su nombre lo indica es la capacidad de distinguir el mundo valórico que está puesto en la interacción, en tanto identidades culturales participantes.

Por otra parte, el autor considera que una mayor complejidad cognitiva de quienes participan de encuentros interculturales los favorecerá para ampliar la capacidad de entendimiento tanto del otro como de la relación. Este factor podría verse movilizado –según señala Gudykunst– a través de una educación que favorezca el pensamiento complejo y multicompreensivo.

Asimismo, en relación con las expectativas el autor recuerda que las mismas implican nuestras predicciones sobre cómo los otros interactuarán con nosotros. Nuestra cultura es la que establece las expectativas que ponemos en funcionamiento cuando interactuamos, sean estos reconocidos como forasteros o no. En la relación con los forasteros, están basadas en el conocimiento de la otra cultura así como de nuestros prejuicios, estereotipos, etnocentrismo

dominante, y de las percepciones / representaciones referidas a las diferencias intergrupales. De esta manera, a mayor preconcepciones negativas de los forasteros, mayores posibilidades de aumentar la incertidumbre y la ansiedad.

Por último, la cotidianeidad de las relaciones marcará el tipo de relación generaremos con los forasteros. En la medida que nuestra biografía ha permitido una cierta rutina, mayores capacidades tendremos para hacer de ese encuentro un espacio con menores dificultades. Asimismo, la diversidad de posibles interacciones, los tipos de grupos que interactúen, el grado de similitud que encontremos y la dependencia del contacto, entre otros factores, incidirán en tipo y calidad del encuentro.

Pero nos queda algo importante en la teoría de la reducción de incertidumbre, que es el concepto de las **“destrezas”**. Para ello Gudykunst plantea 5 habilidades centrales:

- Habilidad de crear nuevas categorías: como se vio en el caso de la ansiedad, generar distinciones estando dentro de la situación comunicativa es una necesaria capacidad para mejorar su eficacia, puesto que hace comprensible no sólo la interacción en sí mismo o también a las adscripciones culturales de los interactuantes, sino además porque complejiza el dominio sobre el entorno comunicativo. En este sentido, un lugar preponderante será la capacidad de generar nuevas categorías sobre los mismo forasteros, asumiendo las variabilidades internas que, en tanto referencia del interlocutor a un grupo específico, existen. Así, a mayores distinciones, mayores posibilidades de predecir la conducta del otro.
- Tolerancia a la ambigüedad. Esta destreza implica sortear con éxito la escasa información disponible en un encuentro intercultural.
- Capacidad de empatizar. La empatía o endopatía es la capacidad de los interactuantes de relacionarse emotivamente en un contexto diferente al de pertenencia. A diferencia de la simpatía, donde cada sujeto pone sus propios criterios para vincularse a otro, en la empatía es situarse en el marco cultural del forastero o “ponerse en el lugar del otro”.
- Capacidad de adaptación de la comunicación y

- Uso de la información apropiada.

Finalmente, Gudykunst indica que cognitivamente nuestra habilidad para procesar información compleja, la rigidez de las actitudes y el grado con que se controla la conducta, incide en la ansiedad e incertidumbre propia de un encuentro comunicativo. En este último punto es donde surge el concepto de adaptabilidad, donde para hacer eficaz el proceso es necesario estando dentro de la relación generar los ajustes pertinentes a tal fin. Para lograrlo es donde se requiere el manejo de información: serán los mensajes verbales y no verbales los que indicarán el tipo de cambio necesario, las vías interpretativas posibles, la predicción de conductas y la explicación de la interacción.

6.4 AUTOEVALUACIÓN

Discuta la tipología de necesidades expuestas por Gudykunst. ¿Las considera válidas o no? Contraponga un encuentro intercultural que usted haya experimentado con el concepto de motivación expuesto en esta teoría. (2000 palabras máximo)

7 TEORÍA DE LA ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL

7.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo plantea los desafíos que la adaptación transcultural impone a la acción comunicativa, haciendo hincapié en el tema del “choque cultural”, como un desafío de gestión pública.

7.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	Teoría de la adaptación transcultural
OBJETIVOS	Entender qué involucra un proceso de adaptación transcultural. Identificar cómo estos procesos construyen desafíos para la comunicación en el ámbito público.
CONTENIDOS	Ámbito y enfoque de la adaptación transcultural.
BIBLIOGRAFÍA BASE	GUDYKUNST, W., y Young Yun KIM, Communicating with strangers, an approach to intercultural communication, Nueva York, McGraw-Hill, 1997 TODOROV, T. (1988) "El cruzamiento entre culturas", en Todorov T. et al. Cruce de culturas y mestizaje cultural. Madrid: Júcar, pp.9-31. HALL, Stuart (2000). Cuestiones de Identidad Cultural. Editorial Amorrortu. Buenos Aires, Argentina.

7.3 LA ADAPTABILIDAD

Continuando el desarrollo del campo de las competencias comunicativas interpersonales y situándonos en el marco de la adaptabilidad en tanto destreza; el trabajo de la investigadora de la Universidad de Oklahoma, Young Yun Kim (EE.UU.), surge como una de las aproximaciones más interesantes para definir los circuitos comunicacionales entre grupos vinculados desde la máxima diferencia.

Si se tratara de una línea aplicada en Chile, serían investigaciones sobre comunicación entre, por ejemplo, grupos coreanos y sus empleados chilenos; inmigrantes peruanos o argentinos.

Desde el trabajo con inmigrantes en Estados Unidos, la autora centra su teoría en el contacto de comunidades que han tenido una socialización primera en una cultura y después pasan a convivir con otra por un período prolongado; logrando entonces una postura donde en primer término describe los procesos adaptativos y al mismo tiempo un análisis de los factores socioculturales que influye en dicha capacidad de encuentro.

Para Kim, el ser humano es un sistema abierto, que como tal genera interacciones con su entorno. Siendo así y como todo sistema, el logro del equilibrio será un fundamento central para mantener la viabilidad de su existencia como sujeto. Esto, es lo que ella define como adaptabilidad y desarrollo.

La adaptación supone una serie de cambios internos en la persona que implican un aumento de complejidad estructural y funcional, siempre en la tensión con mantener unidad y coherencia. Así, la persona nunca es acabada y es la re-creación constante: la identidad para Kim, es un revisarse constantemente desde el entorno hacia sí mismo, en un proceso histórico y temporalmente mediado.

Lo interesante en esta autora es que dicho proceso se realiza en y desde la comunicación, en un marco donde dicho proceso no puede evitarse si el encuentro está dado.

Esto quiere decir, por ejemplo, que una mujer peruana de origen rural que trabaje como asesora del hogar en Chile, modificará sus conceptos originales de familia que traía desde su

socialización original, puesto que participará –en todo el tiempo que participe de esa labor- de cientos de encuentros comunicativos que tenderán a su adaptación en modo familiar diferente.

Es por ello que Kim planteará a la adaptación como un proceso complejo y dinámico, al entrar en ella la relación entre el sujeto y entorno, tanto de una perspectiva multidimensional (sujeto /relación) como además desde un campo plurifacético, donde lo intrapersonal y lo interpersonal se conjugan e influyen indisolublemente: lo observado y el observador se relacionan para co-definirse.

Esto tiene que ver con dos procesos que ocurren también en condiciones de relaciones intensas entre dos grupos y Kim claramente los distingue: aculturación, asimilación e integración. Mientras el primero es la recepción de algunos elementos de la cultura dominante o receptora, la asimilación será la adquisición mayoritaria de elementos culturales externos a su grupo. Por su parte, la integración hace referencia a un campo más político, donde la participación, el reconocimiento de derechos de la diferencia y la no discriminación son sus componentes fundamentales.

Por ejemplo, en el caso de los inmigrantes alemanes, una aculturación sería la adquisición del castellano para los contactos sociales externos, pero la preservación del idioma en sus relaciones familiares. La asimilación, sería abandonar sus costumbres, lenguaje, ritos y celebraciones para adoptar las convenciones mayoritarias, algo que en este grupo se puede apreciar en las generaciones más jóvenes de los núcleos urbanos del sur de Chile. La integración, por su parte es su incidencia en la toma de decisiones, algo ya conquistado en los territorios donde llegaron como grupo colonizador.

Es conocido que durante la infancia el proceso de socialización primaria es aquel que permite la inserción de los sujetos en una determinada cultura. La socialización secundaria, por su parte, dependerá del trayecto biográfico del sujeto. Es por ello que cuando un forastero (que Kim entiende como sujetos socializados en una matriz distinta a la que se encuentran viviendo y que son también dependientes para la satisfacción de necesidades básicas en la nueva cultura) entra en contacto con la cultura receptora lleva a cabo un proceso de socialización para sobrevivir en ella; este proceso incluirá no solo el aprendizaje sino también la adquisición de elementos culturales, o lo que ya se dijo, vivirá inevitablemente una aculturación.

Inevitablemente, la mutabilidad de los grupos en un contexto diferente al de origen los llevará a una pérdida de lo antiguo y a ajustar a sus identidades.

En este contexto surgiría lo que comúnmente es llamado como “Choque cultural”, es decir, la ruptura de los puntos de vista sociales propios de nuestra cultura, subcultura o grupo, como resultado de la confrontación con una cultura que es ajena.

En la adaptación transcultural se dan procesos de aprendizaje y desaprendizaje que de manera inevitable producen un cierto desequilibrio que se manifiestan en grados de incertidumbre y ansiedad.

Lo anterior se observa, por ejemplo, en los sistemas de trabajo: un chileno vecindado en suiza deberá aprender que la puntualidad es una condición de eficiencia por oposición al trabajo extendido en horas extra, como es habitual en nuestro país.

Sin embargo, al tratarse lo humano de un sistema abierto, la tendencia a la homeostasis es constitutiva de su propia experiencia. Un equilibrio que tiende a la reorganización constante hacia un nuevo equilibrio precario.

Es por ello que Kim plantea que la adaptación es un proceso conjunto que involucra asimilación como también acomodación, en tanto ajuste de las condiciones internas a las condiciones externas. De esta manera, surge el aprendizaje efectivo gracias al cual los “forasteros” pueden desenvolverse en la sociedad receptora.

Lo importante de este tipo de procesos es que se tratan de intercambios interculturales que generan transformación. Visto desde los forasteros, esto implica tres aspectos relacionados. En primer lugar, un aumento de la acomodación funcional: a partir de una rutinización de las prácticas, los forasteros adquieren expertice para sincronizar sus respuestas internas con las demandas externas. En segundo término este tipo de adecuación favorece la salud psíquica de los forasteros al reducir las posibilidades de neurosis y stress de vivir en un territorio simbólico ajeno y adverso. En tercer lugar, la emergencia de una identidad intercultural o de frontera, cuya característica central es una autoconciencia de las nuevas construcciones sociales que emergen, es decir, principalmente contingente y flexible.

7.4 LA ESTRUCTURA DE LA ADAPTACIÓN TRANSCULTURAL

Para Kim la estructura de las actividades comunicativas interculturales se organizan a partir de dos dimensiones vinculadas. La comunicación personal o actividades mentales a través de las cuales el sujeto se prepara para enfrentar un contexto cultural diferente, y una comunicación social que implica la generación de un espacio intersubjetivo entre dos o más sujetos que participan de una interacción.

Para el primer nivel, Kim señala existencia de una competencia comunicativa autóctona. Esta hace referencia a la capacidad de los forasteros para recibir efectivamente y procesar información relevante proveniente de la sociedad receptora. En este sentido plantea a lo menos tres elementos claves: el primero, una competencia cognitiva, que incluye el conocimiento de la otra cultura y de la lengua de la sociedad que lo aloja. En segundo término, una competencia afectiva que permite una capacidad emotiva y motivacional para enfrentarse a los diferentes desafíos que implica el vivir en un entorno cultural nuevo. Y en tercer lugar, una competencia operacional, que hace referencia a la capacidad para actuar en diversos planos de interacción, con el fin de que los forasteros puedan expresar sus experiencias cognitivas y afectivas tanto en plano verbal como no verbal.

Por ejemplo, la mayoría de los inmigrantes latinoamericanos en Chile cuentan con una alta competencia cognitiva puesto que conocen el país que los recibirá –a través de familiares o amigos que llegaron anteriormente-, y dominan el mismo idioma. A su vez estas redes de apoyo, además, ayudarán a potenciar su capacidad emotiva y motivacional para adaptarse al nuevo contexto, y con el tiempo, podrán desarrollar competencias operacionales cuando se relacionen con chilenos tanto en situaciones de trabajo, sociales o comerciales.

Paralelamente, Kim distingue en la comunicación social la comunicación interpersonal autóctona y la comunicación de masas autóctona. La primera ayuda a los forasteros a obtener información sobre la conducta de los nativos, y a establecer puntos de referencia para validar su propia conducta.

Por su parte, la comunicación de masas autóctona también facilita la adaptación de los forasteros. Mientras la comunicación interpersonal ofrece oportunidades para una implicación más personalizada con miembros de la cultura receptora, la comunicación de masas ayuda a

los forasteros al aprendizaje de las relaciones para sociales, un simulacro de las relaciones interpersonales o grupales reales que se producen –en tanto representación- en los medios de comunicación.

Kim recalca la necesidad de propiciar circuitos de comunicación masivos para y desde los grupos desde una mirada étnica, en un sentido valorativo, en la medida que pueden resultar favorecedores de la integración al difundir experiencias previas de interacción intercultural para quienes recién llegan a una cultura receptora.

Traduciendo esto a un caso concreto, la existencia de una radio orientada para la comunidad peruana residente, favorecerá el que dentro del mismo grupo se “informe” de manera implícita, experiencias de relación con grupos chilenos, lo cual permitirá una mayor posibilidad de adquirir y desarrollar competencias interculturales.

Junto con lo anterior, Kim podrá un especial énfasis en el modo social que favorece o dificulta la interacción comunicación intercultural. Dicho de otra manera, una preocupación de la autora es definir hasta qué punto el entorno y determinadas condiciones son propicias a la integración. Para esta autora, serán tres los elementos en juego:

- La receptividad de la sociedad, donde a mayor tolerancia mayores posibilidades de participación.
- La presión social para la adaptación, o la forma como el contexto incide en el cambio cultural del grupo hacia la matriz dominante
- La influencia del grupo étnico del forastero, tendiente a la preservación de características culturales diferenciadores.

Asociado a lo anterior, Kim explicitará las características de los forasteros que inciden en la adaptación. La primera de ellas será el tipo de preparación mental, emotiva, lingüística, entre otras, todas propias del dominio del conocimiento de la alteridad. La segunda, el concepto de etnicidad que hace referencia a la experiencia cultural previa que participa del sujeto en la interacción, y la tercera la propia personalidad del forastero sujeto, en tanto predisposición para recibir información nueva y contingente como fortaleza para afrontar el choque cultural y la discriminación observada.

Por último, al igual que la socialización de los nativos, la adaptación del forastero nunca se completa. Pero, en contra, escasos forasteros pueden no llevar a cabo algún tipo de adaptación transcultural.

7.5 AUTOEVALUACIÓN

Evalúe el papel de los medios de comunicación en un proceso adaptativo. Ejemplifique con un caso real.

8 TEORÍA DE LA CONSTRUCCIÓN DE UNA TERCERA CULTURA

8.1 INTRODUCCIÓN

En este capítulo, el lector se introducirá en los desafíos asociados a la creación de lo que se ha denominado la tercera cultura.

8.2 FICHA TÉCNICA

CAPÍTULO	Teoría de la construcción de una Tercera Cultura
OBJETIVOS	Comprender cómo los conflictos interculturales afectan la vida contemporánea. Sistematizar las variables que permiten la "creación de una tercera cultura".
CONTENIDOS	El concepto de la tercera cultura. Opciones para la creación de una tercera cultura.
BIBLIOGRAFÍA BASE	CASMIR, Fred L. y ASUNCION-LANDE, Nobleza C. (1989): "Intercultural Communication Revisited: Conceptualization, Paradigm Building and Methodological Approaches" pp. 278-309 en Anderson, James A. (ed.): <i>Communication Yearbook/12</i> . London: Sage. CARRASCO, Iván. El discurso explicativo mapuche en el acto de comunicación intercultural /. En: Actas de lengua y literatura mapuche. Vol. , n° (1988),p.9-25 KYMLICKA, W. Ciudadanía multicultural. Barcelona: Paidós. 1996

8.3 INTRODUCCIÓN

Desarrollada por el investigador californiano Fred Casmir, este modelo plantea la necesidad de establecer un corpus que de respuesta a los conflictos interculturales de la vida contemporánea. Esto porque a su juicio los Estados se han focalizado en sus relaciones internacionales en comunicaciones persuasivas, excluyendo las posibilidades de modelos de interacción más cooperativos, algo que resulta incompatible con la actual mundialización.

Así, el eje de la postura de Casmir será el reconocimiento de la diversidad cultural, étnica o nacional existente en los actuales Estados nacionales y el despliegue de mecanismos mutuos de relación más allá de formas coercitivas, todo ello en la perspectiva de un desarrollo común y codependencia en un contexto global. Este cambio y la generación de relaciones transformadora será lo Casmir denominará “creación de una tercera cultura”

“Una tercera cultura es una subcultura que se produce en una situación determinada donde temporalmente se pueden producir cambios en la conducta por la interacción de personas que buscan conseguir acuerdos mutuos sobre determinados objetivos”⁴

De esta manera Casmir y Asunción Lande señalarán que existen tres ámbitos para el estudio de la tercera cultura. El individual, el organizacional y el mediado.

En el campo de lo individual, será el desafío promover el logro de una identidad multicultural, un sujeto cuya identidad participaría tanto de una concepción universalista del ser humano como también de la diversidad cultural existente en el mundo. Esto no resulta contradictorio dirán los autores, puesto que la perspectiva universalista será aquella que permitirá la confluencia de las identidades culturales diversas en puntos de confluencia común.

Asimismo centrar la mirada sólo desde el campo de la diversidad cultural no garantiza la relación intercultural efectiva, puesto que se puede apelar para diversos objetivos: generar

⁴ Rodrigo Alsina, Miquel. “Comunicación Intercultural”, *Anthropos, Barcelona, 1999, pag. 87. La cita hace referencia al libro de Casmir, Fred L. y Asuncion-Lande, Nobleza C. (1989): “Intercultural Communication Revisited: Conceptualization, Paradigm Building and Methodological Approaches” pp. 278-309 en Anderson, James A. (ed.): Communication Yearbook/12. London: Sage.*

discriminación a una alteridad no legitimada por la mayoría, resaltar las pocas capacidades de diálogo intercultural con otros que resultan inasimilables o bien, para enfatizar la identidad propia de un grupo que se reconoce desde la diferencia. En Casmir, el principio “igualdad en la diferencia” sustentará el desarrollo de la tercera cultura.

Es por esto que se recomendará como elemento central para dicha transformación cultural el que las identidades estén en condiciones para relativizar su pertenencia cultural con el fin de crear realidades basadas en la diversidad y la impredecibilidad de la conducta. Para ello, las características centrales de un sujeto co-constructor de una tercera cultura serán una flexibilidad cognitiva, sensibilidad cultural, tolerancia al cambio valórico, comprensión empática y creatividad.

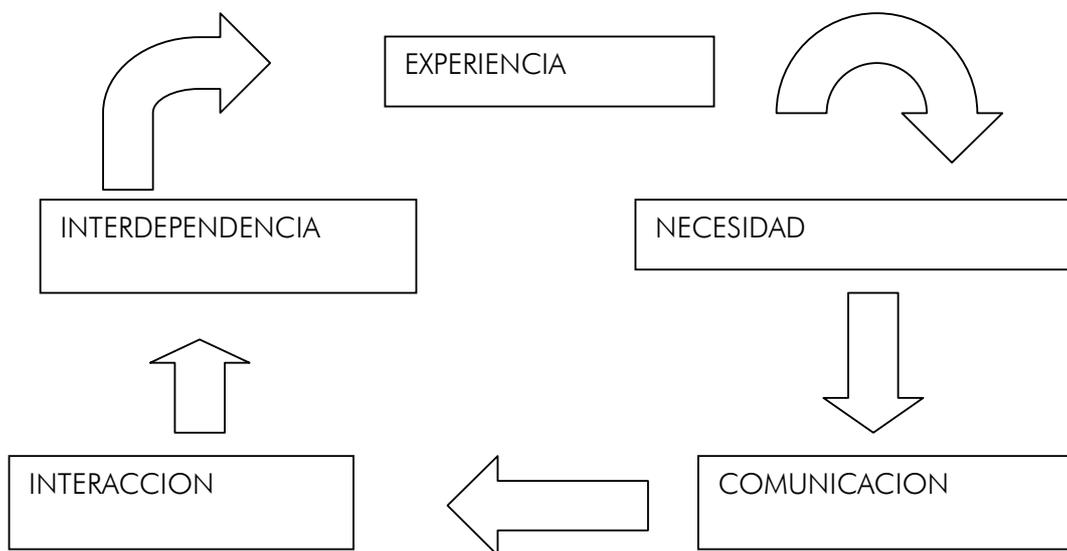
Lo señalado por Casmir se ejemplifica de la siguiente manera: un grupo humano que coexiste con otro en un mismo tiempo y espacio, requerirán de personas que a partir de sus experiencias, sean el puente entre uno y otro. Esas personas serán las que a su vez, tendrán más facilidad para dejar sus referentes culturales y adoptar elementos de lo foráneo. Si lo logra, habrán cumplido con los criterios de sujeto co constructor de una tercera cultura.

En el campo mediático, en cambio, a diferencia del organizacional donde los ejes primarios serán la familia y los lugares de trabajo multiculturales, es difícil reconocer una verdadera creación de tercera cultura, debido a que los medios en su carácter virtual, crearán la ilusión de una interacción cultural inexistente. Asimismo la difusión unidireccional de un modelo de vida, basado en el capitalismo y el control de la industria cultural por parte de Estados Unidos, dificultará el reconocimiento equitativo del aporte mediático de otras culturas, siendo estas invisibilizadas por el predominio de la industria occidental.

8.4 MODELOS DE TERCERA CULTURA

La mirada cooperativa que sustenta la propuesta de Casmir puede resumirse en una pretensión de con – vencer, donde ambas partes ganan. Para ello sintetiza las posibilidades actuales de vínculo entre las culturas en tres modelos que transformarían la mirada lineal emisor receptor, para un sistema virtuoso de interacciones.

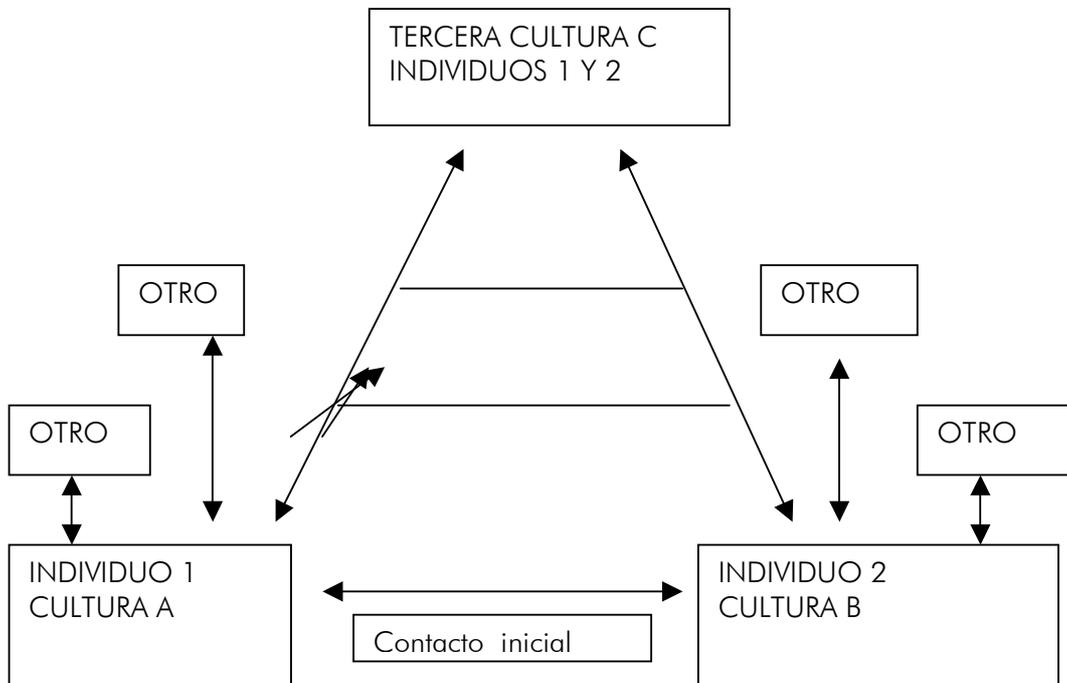
El modelo 1 es un modelo limitado que no abarca todas las relaciones humanas. Basándose en la experiencia, surgen necesidades que son las que se van a promover la comunicación que inevitablemente supone la interacción con un interlocutor. De esta interacción surge la interdependencia que alimentará a su vez la experiencia de la persona con lo que se iniciará nuevamente el ciclo.



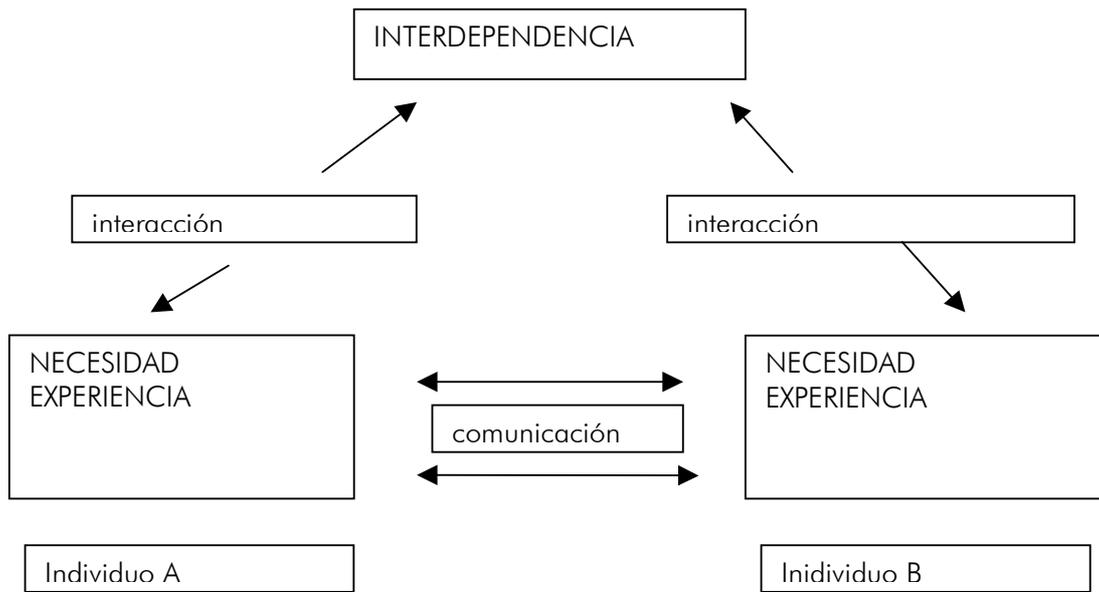
El segundo modelo se centra en la construcción de la tercera cultura. Incorporando ya variables socioculturales. Acá, se plantea el beneficio mutuo de dos o más sujetos por lo cual generan sus propias estructuras, sistemas axiológicos y de comunicación para subsistir y desarrollar su vida. Según Casmir, este proceso puede ser interferido por personas que están fuera del proceso o por la institucionalidad coercitiva.

Este modelo surge con un contacto inicial, donde los interactuantes buscan información uno del otro. Ese encuentro de mensajes marcados culturalmente, definirá en la interacción un proceso de adaptación donde se "cuestionan" los relatos de actitudes, costumbres y valores. Como sistema abierto, la adecuación será la búsqueda de homeostasis, donde los interactuantes

volverán a negociar a partir de sus circunstancias y contextos; aquellos elementos que serán perpetuados en la negociación serán los que con el tiempo generen una tercera cultura.



Finalmente en su tercer modelo, Casimir relaciona elementos de los dos anteriores poniendo en relación las necesidades de los seres humanos y la construcción de la tercera cultura. En él puede apreciarse como, gracias a la comunicación entre un individuo A y otro B, se ponen en contacto tanto sus necesidades como sus experiencias formadas en culturas distintas. Precisamente en esta interacción entre los dos individuos se produce interdependencia que permitirá construir una Tercera Cultura.



Casmir considera que la incidencia de factores externos a la construcción de la Tercera Cultura es muy significativa. Tanto la familia como el gobierno pueden ayudar a construirla como pueden tener intervenciones destructivas. Aunque señala que la tercera cultura puede ser impuesta de afuera, también advierte que una imposición no sería en la construcción de la misma.

8.5 AUTOEVALUACIÓN

Escoja dos de los tres modelos y desarrolle una ejemplificación en cada uno de sus niveles. Priorice casos de su experiencia profesional.

9 GESTIÓN PÚBLICA E INTERCULTURALIDAD

9.1 GESTIÓN PÚBLICA Y COMUNICACIÓN

La comunicación entre grupos humanos diversos, siempre resulta problemática, incierta e impredecible. Esto hace que los esfuerzos por intervenir en dicho proceso sean de alta importancia, particularmente cuando apelamos a las políticas de integración.

En este sentido, es relevante precisar que en la comunicación intercultural no sólo se distinguen las interacciones de grupos específicos sino también de sujetos. Por lo tanto la comunicación es intercultural en tanto participan de este proceso identidades culturales.

Es dicha subjetividad un elemento central para comprender el cariz del proceso comunicativo intercultural, centrado en la “multiplicidad de interpretaciones a un mismo acto comunicativo”.

De esta manera, podemos decir que la comunicación intercultural podrá ser intervenida, tanto desde el mismo proceso como desde los factores contextuales que rigen la interacción. Tal como lo planteaba Casmir, desde estructuras sociales capaces en su despliegue como sistemas favorecer cambios en las relaciones entre determinadas comunidades, entre ellas los Medios de Comunicación y, particularmente los organismos de administración del Estado. Así, un paso adelante para el desarrollo de comunicaciones interculturales eficaces será la gestación de una “sociabilidad inclusiva”

En este sentido, la estructuración de un Estado de Derecho favorece en tanto ética de igualdad la instalación de culturas democráticas. Así, mientras los cambios culturales integradores pueden darse desde los procesos de socialización, también es factible que el Estado, desde su plano normativo / estructural promueva espacios interculturales efectivos. Es por ello que la preocupación en este tema es doble. No sólo se apela a la creación de una diversidad democrática, sino también, desde un plano jurídico, a la no discriminación arbitraria.

Esto se aprecia en la difusión valórica que el Estado realiza a partir de un determinado principio ético. Por ejemplo en las dos últimas Campañas de Prevención del SIDA se ha insertado en la



difusión piezas alusivas al amor homosexual y el uso del condón, normalizando las relaciones gay.

La temprana consolidación del Estado Nación Chileno, no sólo se tradujo en un orden político gubernamental del cual somos herederos, sino también en una forma de comprender la administración, desde la autoridad decisora, de la relaciones sociales.

No es menor entonces que los primeros esfuerzos para la gestación de dicho Estado, estuvieran orientados a promover los principios éticos de la igualdad. Una igualdad entendida como el principio rector de la identidad nacional que permitiera y sustentara el proyecto político puesto en marcha en 1818: una chilenidad común en tan vasto territorio, forjada desde el campo y la hacienda, el militarismo y las guerras, el hijo sin padre, el roto mestizo.

Esta pretensión homogenizadora fue una ética discursiva que alcanzó su máximo apogeo en los proyectos desarrollistas. El estado laico –una de las conquistas más relevantes al momento de hablar de un sistema incluyente- dio paso a las grandes reformas sociales que concluyeron abruptamente con el Golpe Militar.

Sin embargo, esa conquista progresiva de igualdad de los y las ciudadanas, no necesariamente estaba situada en un contexto de reconocimiento a la diversidad. Este paradigma sólo comienza a surgir como pensamiento crítico a la modernización en nuestro continente a partir de la década de los sesenta y se consolida en Chile con el retorno a la democracia y particularmente, con las políticas sociales de perfil liberal -socialdemócratas instaladas por los gobiernos de la Concertación.

No se trata tampoco de situar dos polos antagónicos: un plano de inclusión desde la igualdad indiferente y otro desde la diversidad. Se trata más bien de reconocer hoy un momento en que las políticas de desarrollo (favorecidas por un marco jurídico internacional que actualmente debate el reconocimiento de nuevos derechos humanos), se conjugan con una sólida democracia formal y una ética política que tiende a validar sus procedimientos desde modelos participativos y cooperativos.

Se trata entonces de la configuración de un Estado que debe hacerse cargo de la nueva “geografía social” emergente de los cambios globales.

Para ello, a partir de los 90 se han hecho modificaciones sustantivas a la oferta pública de políticas y programas sociales que hace el Estado a sus ciudadanos, no sólo por su expansión numérica sino, sobre todo por su diversificación y especialización, particularmente para sus sectores más vulnerables, con quienes se debía saldar una deuda histórica. De esta manera se han desarrollado políticas y programas sectoriales (educación, salud, vivienda, justicia, trabajo y previsión social), dirigidos a los grupos más postergados y vulnerables: Niños y niñas, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, pueblos indígenas, distinguiendo en cada uno de éstos, subgrupos especialmente críticos, lo que llevó a diseñar programas específicos, a saber, por ejemplo, hacia los niños/as maltratados, los jóvenes desempleados, los adultos mayores pobres, las mujeres jefas de hogar, entre otros.⁵

De esta manera, la institucionalidad genera progresivamente estructuras propias desde donde apelar a la protección de dichas vulnerabilidades. Así en la actualidad de los 12 grupos y condiciones de discriminación que el Estado considera prioritarios, cerca de 10 cuentan con algún tipo de emplazamiento específico dedicado a atender sus necesidades y la totalidad ha sido abordada desde alguna política pública innovadora en el último decenio.⁶

5 “ Dimensiones de la Intolerancia y la Discriminación. Reflexiones Pendientes”. Ministerio Secretaría General de Gobierno. División de Organizaciones Sociales. Programa Tolerancia y No Discriminación. Santiago de Chile, año 2000. p.8. La cita corresponde al texto de Ricardo Navarrete, ex Director de DOS

6 En Gobierno de Chile considera como sujetos vulnerables de discriminación los siguientes grupos:

Mujeres----->SERNAM

Infancia----->SENAME

Adultos Mayores----->SENAMA

Juventud----->INJUV

Asimismo, reconoce “condiciones” de discriminación:

Personas en situación de Pobreza (MIDEPLAN: Programa Puente, Chilebarrio, Chilesolidario, FOSIS, FUNASUPO, entre otros)

Personas con Discapacidad (FONADIS)

Pueblos Originarios (CONADI, Programa Orígenes, etc)

Personas viviendo con VIH/SIDA (MINSAL CONASIDA)

Personas privadas de Libertad (GENDARMERIA)

Migrantes (MIN.INTERIOR, CANCELLERIA)

Esta preocupación principalmente garantista de los actuales gobiernos de la Concertación emerge como necesidad en un contexto país donde los efectos negativos de relaciones interculturales excluyentes, siguen siendo observables. En efecto, si entendemos por Intolerancia a una disposición cultural que tiende al rechazo en cualquiera de sus formas de la diversidad sociocultural, ésta se asume como una actitud que propicia la restricción o el control del ejercicio de la autonomía de las personas en sus maneras de vivir, pensar o sentir. Autoritarismo, dogmatismos, censura, son algunas de las prácticas que reflejan en el Chile de hoy las limitaciones de determinados circuitos a las libertades de otros.

Así por intolerancia comprendemos situaciones tan concretas como la negación de los niños como sujetos con opinión válida, las restricciones a la información pública, las decisiones no participativas en la gestión local, entre otras.

Por otro lado, si por discriminación entendemos la disposición cultural a reconocer desiguales derechos de las personas, atendiendo a criterios externos a la esfera propia de responsabilidad de los individuos -tales como etnia, edad, grupo socioeconómico, de pertenencia, etc.; nos daremos cuenta que en Chile el clasismo, racismo, la homofobia o cualquier otro proceso de negación de igualdad sigue estando presente en cada ámbito de la vida social.⁷

Minorías Sexuales (Sin institucionalidad específica)

Minorías Religiosas (Sin institucionalidad específica)

7 Esta categorización general puede ser observada de mejor manera en los cuatro modelos de discriminación de los cuales habla el sociólogo Manuel Antonio Garretón. Estos son:

Modelo Clásico de discriminación, que dotaba de "condición humana" a determinados grupos. En él por lo general estaban excluidos las mujeres, los esclavos y los indígenas. Eran grupos a quienes se les negaba un derecho particular, por lo tanto la lucha antidiscriminatoria se centró en entregar "igualdad".

Modelo de exclusión y expulsión. Generado a partir de los procesos sociales, se centra particularmente en la heterogeneidad de la discriminación no entregada por características polares. Se puede estar incluido en un aspecto pero excluido en otro, por ejemplo mujeres en profesiones tradicionales pero con menores derechos maternales.

Modelo de no reconocimiento a nuevos derechos: A partir de los procesos culturales de la ciudadanía y la sociedad mediatizada, la sociedad exige nuevas valoraciones y por lo tanto el reconocimiento de nuevas comunidades.

En esta dimensión es donde surgen los conceptos de "minoría" –en tanto grupos que no acceden a la administración del poder- y los de derechos humanos de tercera generación.



Esto abre un desafío para el desarrollo de nuevas políticas orientadas a la inclusión. Se trata de ampliar los procesos garantistas impulsados hasta ahora para dar paso además a una mirada orientativa que potencie las relaciones interculturales ya no desde la legalidad imperante sino también desde los propios modelos de convivencia.

Es allí donde el concepto y la práctica de participación –aquella que más que consultiva transforma a los participantes en agentes deliberativos- puede transformarse en un factor decisivo en la integración social plena y sin exclusiones. La cesión de poder que entrega las modalidades cooperativas y asociativas de trabajo entre distintos actores, favorecen un principio de igualdad que en sí mismo reconoce y valora la diferencia: mesas de diálogo, grupos de trabajo con la sociedad civil organizada, co-gestión de políticas públicas, son algunos ejemplos cotidianos donde la interculturalidad puede ser efectivamente traducida en un espacio de ganancia mutua.

Y al tratarse de espacios de relación, serán también espacios de comunicación intercultural cuya eficiencia y eficacia podrá ser demostrada en ese con-vencer.

9.2 AUTOEVALUACIÓN

Brevemente exponga su punto de vista sobre la relación entre participación, democracia e interculturalidad (1000 palabras)

Modelo desde la diferencia: derechos por identidad o adscripción. Aquí nos encontramos con el principio de la igualdad en la diferencia, pero también en la posibilidad de generar normativa desde la diferencia, acentuando un multiculturalismo desde el “esencialismo del cada grupo”

10 PLANIFICACIÓN COMUNICACIONAL INTERCULTURAL

10.1 CONSIDERACIONES GENERALES

Una de las características centrales que se han abordado en este curso es la factible intervención de las comunicaciones interculturales. En el caso de la gestión pública esto resulta particularmente pertinente: basta observar las realidades propias de cualquier entorno, sea este una ciudad, región, comuna o provincia para reconocer la diversidad de comunidades de sentido que en ella operan.

La gestión comunicacional con enfoque cultural redonda en una herramienta que mejora la eficacia y eficiencia de la gestión pública. En este sentido la comunicación intercultural puede ser vista como una comunicación estratégica al servicio del desarrollo, que favorece el nuevo pacto ciudadano desde la diversidad para con un gobierno, sea este nacional o local.

Esta mirada puede reflejarse en la siguiente situación hipotética: si un gobierno local decide construir un puente que una dos comunidades aisladas, el validar el proyecto con los líderes locales, y el utilizar elementos de la historia local para justificar la inversión, permitirá que la iniciativa sea mejor recibida en la población, si sólo se llega a informar de ésta a través de criterios técnicos.

En este sentido la planificación comunicacional será una herramienta para el desarrollo de iniciativas de alto impacto comunitario que requieren un mayor tratamiento con pertinencia cultural. Dicha efectividad estará dada en la medida que la planificación comunicacional sea una estrategia en sí mismo de acción intercultural, o bien, de una gestión de comunicaciones que pretende entregar a una acción cualquiera un énfasis de información transcultural.

La primera acción, a modo de ejemplo radica en aquellas iniciativas públicas orientadas a la promoción del desarrollo, donde se incluyen cambios actitudinales o conductuales. Ejemplo de esto en nuestro país son las campañas de prevención del SIDA en la Novena Región difundidas en soporte radial que rescata la oralidad de la lengua vernácula, el mapudungún. Por su parte, la segunda línea refiere a acciones generales las cuales en determinados contextos o momentos



se requiere una acción focalizada a un grupo humano específico. Ejemplo de ello, el plan comunicacional del Ministerio de Obras Públicas, cuyo norte de difusión masiva reconoce las especificidades locales para el manejo de crisis.

Es por ello que la gestión de comunicaciones interculturales requiere un desarrollo específico, un modelo de planeación quizás distante de estructuras ligadas al marketing y más cercano a la modelísticas de los proyectos de intervención social.

En este sentido, uno de los principios fundamentales del desarrollo de un correcto plan de comunicaciones intercultural son tres ejes: la relevancia de la acción, la coherencia de la propuesta y la pertinencia de la solución.

Por relevancia comprendemos que el abordaje del tema, desde la perspectiva comunicacional puede generar sentido al grupo objetivo o público beneficiario. Implica argumentar que la gestión comunicacional requerida en la población, además de viable y medible.

A su vez, la coherencia responde a las características internas de la planificación y el grado de relación positiva entre todos sus componentes. Este objetivo es quizás uno de los más difíciles de lograr pues apela al dominio temático de la intervención comunicacional, a la capacidad de proyectar dimensiones específicas de comunicación intercultural y ante todo una experticia en la formulación de este tipo de planificaciones. Sin embargo, a nivel evaluativo, es la tercera característica que finalmente dirime la aplicabilidad de la acción.

Esto porque la pertinencia de la solución o de las estrategias a desplegar, marca la diferencia de entre una propuesta y otra. Son aquellas dimensiones en donde se ponderan factores para la maximización de los resultados, se asegura el cambio esperado, o bien la propuesta en su conjunto da garantías de que el despliegue completo de la acción comunicacional es el mecanismo más acertado para lograr el beneficio comprometido.

10.2 LA ESTRUCTURA DE UNA PLANIFICACIÓN COMUNICACIONAL

Una correcta planificación comunicacional de corte intercultural debe ante todo recoger la voz del grupo con el cual se quiere establecer el proceso comunicativo (EL OTRO). Esto implica un primer cambio con respecto a cualquier otro tipo de comunicación pública: en la comunicación

intercultural la participación del grupo debe estar garantizada, rompiendo con ello la mirada verticalista receptor-emisor. Es más, mientras más trabajo asociativo exista con representantes de los beneficiarios, mayores posibilidades de impacto tendrá el ejercicio comunicativo.

Es por esto que el trabajo directo con las comunidades, en una fase previa a la acción comunicacional resulta necesario. Rondas de entrevistas con informantes clave, recopilación de material documental, observación directa, entre otras herramientas favorecen la generación de espacios de convergencia con la autoridad pública, al mismo tiempo que legitiman la intervención comunicacional. En síntesis, ceder poder es ganar confianza.

Paralelamente la labor interdisciplinaria resulta un elemento que si bien no es determinante, sí enriquece la aproximación comunicacional. Contar con una observación antropológica, económica o sociodemográfica facilitará el conocimiento previo de las necesidades de la comunidad como al mismo tiempo será un insumo para la selección de estrategias y metodologías comunicacionales.

En sencillo, el trabajar con información de expertos de otras áreas enriquecerá la labor comunicacional. Por ejemplo, si se requiere realizar un plan de comunicaciones para la vacunación de niños mapuches, antropólogo nos podrá indicar qué tipo de representaciones o valoraciones están asociadas a la salud y enfermedad en ese grupo; un sociodemógrafo nos podrá señalar el perfil de las madres a los cuales llegar con el mensaje de la vacuna; mientras que un economista nos dirá de qué manera es necesario optimizar los recursos asignados a la difusión para la campaña.

De esta manera, teniendo ya los antecedentes que rodean al tema, será necesario dar paso a la construcción de los objetivos, tanto el principal como los secundarios. Hay que tener claro que los objetivos son ante todo cambios que se pueden lograr con el despliegue de la acción. Se trata de dimensiones mensurables no declaraciones de intenciones ni menos situaciones ambiguas difíciles de evaluar posteriormente.

Por ejemplo, verbos como “Desencadenar”, “Propiciar” o “Ayudar”, son poco medibles y se recomienda eliminarlos de la redacción.

Uno de los principales problemas que se detectan al momento de analizar planificaciones comunicacionales de este tipo, es que en ellas no suele considerarse que la comunicación es

sólo uno de los abordajes posibles frente a determinados problemas y sólo desde allí desde donde deben construirse los objetivos. Por ejemplo, la realización de todas medidas de prevención del VIH SIDA en Chile obviamente está orientada a reducir las tasas de adquisición del virus, pero una campaña de prevención tendrá como objetivo introducir el uso del preservativo, difundir mensajes para evitar conductas de riesgo o bien, informar sobre la no discriminación de las personas con VIH. Es decir, la acción comunicacional sólo será un aporte a la tarea mayor (reducir la incidencia) dentro de su propio ámbito de especificidad.

De esta manera el objetivo principal será el cambio sustancial que la acción pretende lograr, mientras que los objetivos secundarios coadyuvan a la consecución de ese fin. No se trata, por tanto, de cambio paralelos, sino derivados del anterior, imprescindibles de ser considerados para el éxito de la propuesta.

Elaborados los objetivos, es el paso de la definición de estrategias, las rutas por las cuales esas metas serán logradas. Las estrategias reenvían a los principales campos de la comunicación y sus vinculaciones con otras disciplinas: ¿será la acción una tarea de educación preventiva? ¿Usará canales masivos, mediáticos o se centrará en una comunicación más comunitaria? ¿Pondrá énfasis en el cara a cara o buscará generar redes de replicadores?, son algunas de las preguntas cuyas respuestas configuran las alternativas de acción.

Al continuar con la búsqueda de la coherencia de la planificación, se continúa con la definición de las metodologías que desplegará la acción. Es un paso más detallado en comparación con las estrategias, y cuyo eje es la concreción de las opciones tomadas. Por ejemplo, en un escenario donde el objetivo es informar sobre los mecanismos de transmisión del VIH, y la estrategia es el despliegue de una comunicación masiva, la metodología –entre otras- será el diseño de una campaña publicitaria difundible en la mayor cantidad de canales de televisión posibles.

O bien, si estamos trabajando en una negociación donde tenemos que instar a una determinada comunidad a participar en un proceso participativo de decisión, nuestro objetivo comunicacional podría ser persuadir a los ciudadanos, a través de una estrategia de comunicación cara a cara, donde la metodología sería un trabajo de puerta a puerta a través de monitores.

Al tener claro estos tres puntos se pueden comenzar a diseñar cada una de las actividades que se requieran para lograr el objetivo principal. Es necesario recordar que siempre una actividad tiene que estar asociada a los objetivos, pues esto procura mantener la coherencia de la propuesta.

Un listado en extenso, lo más detallado posible, permite la agrupación de actividades en distintos campos, siendo estos de gestión, coordinación, intervención, entre otros. Los ítems por los cuales serán ordenados dependerán la envergadura del proyecto y los intereses propios de cada planificador. Hay que recordar que las actividades es la ejecución del proyecto y por lo tanto es lo que efectivamente se realizará durante su desarrollo. Asimismo, si existe un observador externo a su gestión, sin duda el monitoreo o acompañamiento estará dado por las tareas comprometidas en el papel

A partir de las actividades desplegadas surgen **productos y resultados**. Los productos son efectos tangibles, traducidos en algún tipo de materialidad: en el caso de una campaña audiovisual, el producto será los spots; si se trata de la acción persuasiva reseñada anteriormente, el producto será la cartilla del monitor.

El resultado, en cambio, hace referencia a la forma en que culminó la actividad sea está en términos simbólicos o materiales. No se debe confundir con los objetivos, los cuales como ya se dijo responden a la meta de cambio. En el ejemplo de la campaña, mientras el producto es el spot, el resultado será la emisión efectiva de éstos. En la acción persuasiva, el resultado serán las casas contactadas por el monitor.

Paralelamente, es importante destacar la necesidad de construir indicadores y verificadores, particularmente para estos dos últimos campos: productos y resultados.

Un verificador es algún tipo de soporte que de cuenta de lo realizado; un indicador sintetiza lo obrado en términos de cantidad, espacio y tiempo.

Por ejemplo, un indicador de la emisión de spot por televisión abierta será el número de veces que el spot transmitido, en determinada cantidad de canales, en un determinado período de tiempo. Un verificador de este resultado, será, por tanto, el documento que emanen los distintos canales o el mismo plan de medios pagado a la producción.



En el caso de las actividades se suele trabajar principalmente con verificadores, donde se incluyen registros fotográficos, actas, documentos de trabajo, entre otros.

La creación lógica de esta planificación culmina con el desarrollo de un cronograma de trabajo lo más detallado posible en función de las actividades comprometidas. Este plan debe contemplar también los ajustes propios que se dan en la ejecución de la planificación, por lo tanto se recomienda dar una cierta flexibilidad a los plazos propuestos.

Finalmente, la planificación debe considerar un presupuesto de gastos. En él se debe cuantificar el valor de todas y cada una de las acciones, los gastos en insumos para operar, horas de trabajo, materiales, viáticos, entre otros. Si se trata de una planificación que debe ser visada para su desarrollo y deben asignársele recursos específicos, es recomendable que siempre cuente con el aporte de contraparte, es decir, que quede graficado cuánto es lo que el profesional, departamento, servicio o repartición pone a disposición del proyecto, sea esto no sólo en dinero sino en una cuantificación de servicios.

El presupuesto debe ser extremadamente detallado en su elaboración, pero al mismo tiempo generalista cuando se agrupan en los ítemes pertinentes.

10.3 AUTOEVALUACIÓN

A partir de lo expuesto en lo anterior desarrollo una planificación comunicacional que contenga:

- Problema Intercultural a abordar
- Fundación de la necesidad de abordar dicho problema
- Objetivo Principal
- Objetivos Secundarios
- Estrategias
- Metodologías



- Actividades
- Productos (Indicadores y verificadores)
- Resultados (Indicadores y verificadores)
- Cronograma
- Presupuesto.

11 BIBLIOGRAFIA

11.1 CATÁLOGO PRINCIPAL

Alsina, Miguel Rodrigo (2003). Elementos para una Comunicación Intercultural. Fundación Cidob, Barcelona, España.

Baumann, Gerd (1999). El enigma multicultural. Un replanteamiento de las identidades nacionales, étnicas y religiosas. Editorial Paidós.

Altschull, J Herbert (1988). Agentes de Poder. La influencia de los medios informativos en las relaciones humanas. México. Publigráficos.

Canel, María José (1996). Los medios de comunicación: ¿cómplices del poder o representantes de los ciudadanos?. En Periodismo, poder y ciudadanía. Actas de las X jornadas Internacionales de Comunicación. Salamanca pp. 111-138.

Curran, James (1998). Estudios Culturales y Comunicación. Barcelona. Editorial Paidós.

De Lucas, Javier. (1992) ¿Convivir con la diferencia?. Madrid. Editorial Paidós.

Fundación IDEAS (2003). Encuesta Nacional de Tolerancia y No Discriminación.

Fundación IDEAS (2004). Cómo somos los chilenos. Set de Encuestas Telefónicas en la RM

García Canclini, Néstor (1997). Cultura y Comunicación: Entre lo global y lo local. Argentina. Ediciones de Periodismo y Comunicación.

Hall, Stuart (2000). Cuestiones de Identidad Cultural. Editorial Amorrortu. Buenos Aires, Argentina.

Lull, James (1997). Medios, comunicación y cultura. Buenos Aires. Amorrortu Editores.

McQuail, Denis (1998). La acción de los medios. Buenos Aires. Amorrortu Editores.

Moreno A. (1998) La mirada informativa. Barcelona. Editorial Boch.



ONU (2000). Minorías: Existencia y Reconocimiento.

O'Sullivan, Tim (1997) Conceptos claves en comunicación y estudios culturales. Buenos Aires. Amorrortu Editores.

Programa Nacional de Tolerancia. Ministerio Secretaria General de Gobierno (2001) Bases Programa Nacional para la Superación de la Discriminación en Chile

Programa Nacional de Tolerancia. Ministerio Secretaria General de Gobierno (2004) Plan Nacional para la Superación de la Discriminación en Chile.

PNUD (2002). Informe sobre desarrollo humano en Chile. Nosotros los chilenos un desafío cultural. Santiago de Chile.

Perceval, JM (1995). Nacionalismo, xenofobia y racismo en la comunicación. Una perspectiva histórica. Barcelona. Ediciones Paidós.

UNESCO (1995) Medios de Comunicación y Democracia en América Latina y el Caribe. París.

Van Dijk, T.A. (1997) Racismo y análisis crítico de los medios de comunicación. Barcelona. Editorial Paidós.

Van Dijk, T.A. (2003) Dominación Étnica y Racismo Discursivo en España y América Latina. Editorial Gedisa

Wolf, M. (1994) Los efectos sociales de los medios. Barcelona. Editorial Paidós.

11.2 CATÁLOGO COMPLEMENTARIO

Carrasco, Iván. El discurso explicativo mapuche en el acto de comunicación intercultural /. En: Actas de lengua y literatura mapuche. Vol. , n° (1988),p.9-25

Gudykunst, W., y Young Yun Kim, Communicating with strangers, an approach to intercultural communication, Nueva York, McGraw-Hill, 1997

Kymlicka, W. Ciudadanía multicultural. Barcelona: Paidós. 1996



McEntee, E., Comunicación Intercultural, Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual, McGraw-Hill, 1998

Todorov, T. (1988) "El cruzamiento entre culturas", en Todorov T. et al. Cruce de culturas y mestizaje cultural. Madrid: Júcar, pp.9-31.

Samover, L., Y Porter, R., Intercultural Communication: a reader, Wadsworth, New York, 1994.

Semprini, Andrea. Le multiculturalism.