

En este último capítulo se abordan algunos de los problemas de la comunicación intercultural, y las habilidades para una interacción más constructiva en contextos transculturales. Estas dificultades se dan especialmente cuando las diferencias entre las culturas de quienes participan en la comunicación son muy distantes, o cuando los participantes en la misma no tienen habilidad de interactuar con personas de otra cultura y se comportan de una manera muy centrada en su propia visión.

Además de las diferencias sociales en los tipos de poblaciones o personas afectadas por las violaciones de derechos humanos o las diferencias con los miembros de organizaciones de derechos humanos o equipos legales o de atención psicosocial, las diferencias pueden ser también culturales. Estas pueden ser importantes entre diferentes países (por ejemplo Argentina o Guatemala, o entre América Latina y Europa), incluso dentro del mismo país (zonas urbanas o industrializadas y rurales o campesinas) o entre distintas etnias (por ejemplo blancos o mestizos, indígenas o afrodescendientes).

El primer paso es ser conscientes de que muchas de las cosas que damos por hecho son cuestiones implícitas que forman parte de nuestra cultura, como por ejemplo en las culturas europeas pensar que el individuo es la unidad de base de la sociedad, hablar en términos abstractos, que los problemas se plantean directamente o que la resolución del problema es más importante que mantener buenas relaciones y armonía en el grupo.

Algunas precauciones hablando de las diferencias culturales

La cultura es una producción social, y en muchos países que han vivido en un contexto de dominación política se han producido formas culturales de adaptación. Lejos de naturalizar los comportamientos sociales como parte de “la cultura”, muchas reacciones o actitudes colectivas pueden ser fruto de contextos sociales opresivos. El denominado “fatalismo latinoamericano” o la “cultura de la pobreza” son clichés que no tienen en cuenta las condiciones históricas que han sufrido muchos pueblos. Cuando se *naturalizan* esas respuestas, se pierde la perspectiva de la necesidad de cambio (Martín Baró, 1989).

La guerra y represión política han marcado muchas veces la vida de la gente. Las formas de adaptación a la violencia (por ejemplo, el silencio como respuesta en muchas comunidades mayas en México o Guatemala) pueden tener más importancia que las propias diferencias marcadas por las culturas tradicionales. Tener en cuenta el contexto, y no sólo una lectura en clave de diferencia cultural, puede ser importante para entender las reacciones de la gente.

Por otra parte, las generalizaciones inherentes a la discusión de las características culturales (*los caribeños son alegres...*) no pueden hacernos olvidar la variabilidad intracultural. Es decir, en la misma cultura existen diferencias personales, de clase, o de ámbito rural/urbano. Además, las culturas de las que se habla a continuación muestran algunas similitudes pero también muchas diferencias (por ejemplo, en América Latina, entre las culturas autóctonas indígenas o las afrodescendientes, con las criollas y mestizas).

Las diferencias culturales, de clase social y estatus socioeconómico también están asociadas a menudo a conductas de segregación de otros grupos. El racismo y la marginación social respecto a grupos indígenas (por ejemplo en Guatemala), poblaciones negras (por ejemplo, en Colombia) o grupos desfavorecidos (niños de la calle en Brasil), es evidente por parte de grupos socioeconómicos y étnicos dominantes.

En este campo de los procesos legales y la defensa de los derechos humanos, las interacciones transculturales están marcadas también por las imágenes y estereotipos, por los sistemas judiciales que frecuente son también lugares de discriminación, y la reproducción de ciertas condiciones sociales en las dificultades de acceso a la denuncia o las ayudas.

1. Identificar las situaciones que producen incertidumbre

Las diferencias interculturales pueden hacer que la persona se sienta incapaz de predecir actitudes, emociones, valores del otro (*¿cómo reaccionará Pedro cuando le diga que no podrá verlo cuando quiera sino que tendrá que pedir cita?*) o por no poder explicar las actitudes, emociones, valores del otro (*¿por qué reaccionó Elsa con sorpresa?*). Es decir, producen incertidumbre y ansiedad.

Esa ansiedad-tensión es normal cuando se dan diferencias culturales importantes o la gente tiene sentimiento de incompetencia para comunicarse con personas de otra cultura, especialmente en situaciones nuevas. Frente a esta situación las personas buscamos maneras de afrontar la ambigüedad de las situaciones nuevas, buscando información que reduzca la incertidumbre y la ansiedad. Sin embargo en otros casos las personas pueden aferrarse a prejuicios o estereotipos rígidos como una manera de disminuir la ambigüedad de la situación, lo que puede generar mayores bloqueos en la comunicación.

En el ámbito personal, algunos aspectos que han sido señalados para disminuir la distancia entre culturas y comunicar mejor son:

1. el conocimiento del idioma, o de las dificultades de expresión en él y las formas de comunicación no-verbal,
2. ser consciente de los estereotipos y prejuicios que caracterizan la comunicación entre personas de diferentes culturas,
3. desarrollar habilidades de comunicación necesarias, entre las que cabe destacar la capacidad de encontrar las similitudes y diferencias con el otro, la empatía y manejar la incertidumbre y ansiedad que genera la comunicación entre personas de diferentes culturas, cuando no se conocen o no tienen experiencia de interactuar juntos.

2. Atención a la comunicación verbal y no verbal

Existen importantes diferencias culturales entre dos grandes tendencias. Hay culturas que llamamos de alto contexto, en la que predomina la información no-verbal o hay

muy poca en la parte explícita verbal del mensaje. Un extremo de esta tendencia se da en las culturas asiáticas o indígenas, pero en general es el patrón más frecuente en las culturas colectivistas, donde predomina la comunicación indirecta e implícita, y las afirmaciones suelen ser relativas. Por ejemplo cuando se dice “sí” no siempre significa “sí”, la negación o la duda pueden no expresarse directamente por el interlocutor para no rechazar a la persona, y se necesita aprender a entender la información del contexto (el énfasis con que lo dijo, la situación, etc.).

En las culturas de bajo contexto como típicamente las culturas individualistas (Europa, o EEUU) la mayor parte de la información es explícita, verbal, y se valora más la comunicación directa y explícita centrada en el mensaje (*ino sé por qué no ha venido si le dije que sí!*).

Estilos de comunicación

Los estilos de comunicación verbal y no verbal pueden clasificarse teniendo en cuenta tres tipos extremos. El *estilo elaborado*, propio por ejemplo de las culturas árabes o afrodescendientes en América Latina, que usa una pluralidad de adjetivos, es vista frecuentemente como tendente a la exageración y en la que los acuerdos se hacen de forma explícita o insistente y la falta de repetición es síntoma de negativa. Los *estilos sucintos*, propios de culturas colectivistas asiáticas o indígenas, en las que predominan las expresiones modestas, el silencio y la importancia del contexto en la comunicación. Y los *estilos de exactitud* en las culturas euroamericanas industrializadas de países del Norte, en donde se valora la información “necesaria” solamente, la claridad en la comunicación y la expresión directa de lo que se piensa. Si bien estos son algunos ejemplos de las tendencias, las valoraciones de las diferencias culturales siempre son relativas (es decir, se dan más o menos según con qué se compare y no de forma absoluta) y las diferencias dentro de un propio país son también importantes (por ejemplo entre el norte y el sur; o la ciudad y el campo).

3. Identificar las similitudes y comprender las diferencias.

Dicho de otra manera, se trata de percibir las similitudes en relación con las diferencias, dado que el foco en la diferencia puede aumentar la percepción de dificultad, anticipar ansiedad, o disminuir la atracción interpersonal. Cuando iniciamos relaciones buscamos conocer al otro buscando las semejanzas. Sin embargo la diferencia puede asociarse a mayor atracción cuando se vive como curiosidad por el otro, sus costumbres y aprendizaje del intercambio.

Eso supone hacer explícitas muchas cosas que dentro de una cultura son implícitas y que comparten los interlocutores. Cuanto más explícita sea la comprensión de lo que se tiene en común y de la meta a alcanzar conjuntamente, menos amenazantes serán las diferencias.

| Culturas más colectivistas y con mayor distancia al poder ³⁶ | Culturas más individualistas y con menor distancia al poder |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Sensible al contexto.• Indirecta, sobreentendidos, mensajes implícitos.• Comunicar de forma más ambigua: dar a entender.• Postergar respuesta o aceptación poco entusiasta significa: no.• Importancia de deferencia, mostrar interés, reconocer estatus, mostrar acuerdo y sociabilidad.• Evitación del conflicto cuando afecta a la relación o expresión indirecta del mismo.• Repetición importante en elaboración.• Pensamiento narrativo. | <ul style="list-style-type: none">• Más sensible al contenido.• Directo, asertivo, se evitan los sobreentendidos.• Comunicación clara y poco ambigua.• Respuesta negativa: explicitar de forma amable.• Formalidad sujeta a conocimiento personal y menos al cargo.• Mayor aceptación del conflicto aún ante jerarquía. Menor importancia de salvar la imagen.• Manejo más instrumental del conflicto.• Repetición vista como exagerada |

Ejercicio práctico

Autoconocimiento de las dificultades: ansiedad percibida y comunicativa³⁷

El siguiente ejercicio sirve para que:

- a) Entender el concepto de ansiedad comunicativa;
- b) Autoevaluar tu nivel de incertidumbre comunicativa.

No hay respuestas buenas ni malas. Intenta ser lo más espontáneo y honesto en tus respuestas.

Evalúe la Ansiedad que siente cuando comunica con personas de otro país o cultura.

Elija el país o grupo cultural con el que trabaja o trabajara más frecuentemente.

Piense en una persona típica del grupo de otro país. Ponga el nombre del país

Piense en una persona típica de su propio país. Ponga el nombre del país.

Responda a cada frase indicando el grado en cree que esta se aplica cuando comunica con la persona de su propio país o grupo cultural y cuando comunica con una persona del otro país o grupo cultural. Si Nunca experimenta el contenido de la frase, ponga 1, si lo hace Casi Nunca, ponga 2, si le ocurre A Veces, ponga 3, si le ocurre Casi Siempre, ponga 4 y si experimenta Siempre el contenido de la frase ponga 5.

³⁶ Se habla de culturas con mayor o menor distancia al poder, para explicar la importancia que tiene en algunas el respeto a la jerarquía o mostrar deferencia, mientras que en otras culturas la estratificación social es menor o las relaciones sociales son más horizontales.

³⁷ Departamento de Psicología social y Metodología. Facultad de Psicología. Universidad del País Vasco (UPV/EHU).

| | Persona de otro grupo | Persona de su grupo |
|---|-----------------------|---------------------|
| 1. Me siento tranquilo cuando hablo con... | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| 2. Me siento frustrado cuando hablo con... | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| 3. Me siento inseguro cuando comunicamos o hablamos con... | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| 4. No me altero, no me siento tenso cuando... me habla | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| 5. Me siento ansioso, nervioso cuando nos comunicamos o hablamos con... | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| 6. Me siento relajado cuando interactuamos y hablamos con... | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |

Evalúe sus respuestas con los criterios de la guía de contraste L de la página 232.

Ejes de las interacciones transculturales

A continuación se resumen algunos de los ejes principales desde los que analizar las interacciones transculturales.

1. Respeto y trato en las relaciones

En general, en las culturas latinoamericanas se da un trato más formal entre las personas y un mayor valor a la deferencia con el otro en actividades de la vida cotidiana. Tanto en los saludos (por ejemplo, en una reunión presentarse con nombre completo y dando la mano a todas las personas presentes), como en el tratamiento (trato frecuente de usted, dar el tú es visto poco considerado, en Centroamérica incluso en la familia). Ese trato más formal y con muestras de amabilidad se presenta también en la comunicación escrita (importancia de mostrar interés por la situación de la persona, etc. antes de entrar al “tema”). La poca consideración de estos factores hace que las personas de países del Norte sean vistas frecuentemente como poco respetuosas.

Sin embargo, este trato está relacionado también con una mayor distancia de poder, es decir, una mayor aceptación de las relaciones sociales formales y la jerarquía, incluso en grupos que se podían considerar impregnados de valores más horizontales (como ONG, grupos de derechos humanos, etc.). En culturas más colectivistas se dan más muestras de respeto en base a la posición social, edad o el género de las personas, por lo que es importante manifestar de forma más clara el respeto hacia los padres y ancianos de lo que se hace en las culturas individualistas.

2. Clima y sociabilidad

En las culturas colectivistas se da un mayor compartir el espacio propio (por ejemplo, invitación a cenar en la casa) que en culturas individualistas. Es muy importante mos-

trar simpatía y tratar de agradar al otro mostrando interés por su persona y una valoración positiva de la relación.

A pesar de que es relativamente fácil adaptarse a esas muestras de sociabilidad positiva, también es frecuente no darse cuenta de su importancia. Así, en las culturas colectivistas en las relaciones de trabajo es muy importante cuidar el clima (relación) y no sólo el objetivo (tarea). Una atención excesivamente puesta en el objetivo sin cuidar los aspectos de sociabilidad es más frecuente en las culturas euroamericanas del Norte.

También en las culturas latinoamericanas se da un mayor contacto corporal, sin embargo, eso no quiere decir que no existan ciertas barreras o distintos significados que hay que aprender a reconocer. Los roles de género, en general, son más rígidos en la relación entre hombre y mujeres, donde predominan los comportamientos basados en estereotipos asociados a lo “masculino” y “femenino”.

3. Las formas de comunicación

En general en las culturas más colectivistas predomina el estilo indirecto de comunicación, es decir, especialmente los problemas, las expresiones críticas o cargadas de emociones negativas, no se dicen directamente (por ejemplo, se usa menos el no rotundo, y las formas de negación son más “blandas”: *más o menos, tal vez no sea buena idea*, etc.). Además, la negación puede verse como rechazo al otro y es frecuentemente evitada, lo cual es fuente frecuente de malentendidos (por ejemplo, una reunión que se convoca por la insistencia del que llega de fuera pero a la que acude poca gente, colaboraciones que se van posponiendo, etc.). Incluso el significado de algunas expresiones puede ser distinto (en Centroamérica, “bastante” quiere decir “mucho”, o “regular” quiere decir “mal”).

Eso supone que hay que poner mayor atención al contexto en que se dicen las cosas y a la comunicación no-verbal, que en muchas ocasiones son las portadoras de un significado más real. La gente tiende a suponer que en el cómo dicen las cosas entregan mucha información a quien les escucha y que es fácil que se entienda lo que quieren decir. Otras diferencias son el ritmo al hablar, en general muy rápido en contraste con los latinos, o las formas de discutir los problemas, como el hecho de que todo el mundo tiene que hablar en una reunión porque no se considera sólo como una aprobación al debate, sino como expresión de la posición personal (mucha gente acaba diciendo: “es mi palabra”, “es lo que tengo que decir”).

4. Gestión del conflicto

Los estilos de afrontar problemas también varían en distintas culturas. Así, las expresiones con carga emocional negativa (usar palabras “fuertes” en una discusión, por ejemplo) están mal vistas en el contexto latinoamericano, donde predomina el estilo indirecto al enfrentar los desacuerdos. Esta gestión indirecta es también fuente frecuente de conflictos, ya que es más probable que entren en una dinámica evitativa que haga difícil abordarlos o que los significados que adquieren para participantes de culturas distintas sean diversos (una “bronca” puede sea vista por uno como una necesidad de descarga y por otro como una ruptura de la confianza). Las personas lati-

nas están relativamente menos dispuestas a competir abiertamente y la competición explícita se ve como algo amenazante.

Además es muy importante no atentar contra la imagen social del interlocutor. En las culturas colectivistas, más que en las individualistas, la imagen individual está ligada a la pertenencia colectiva y al rol social. Las críticas realizadas en presencia de otros interlocutores pueden dañar esa imagen y ser vistas como una enorme desconsideración, por lo que es preciso buscar el contexto adecuado y evitar las formas, abiertas o sutiles, de descalificar al otro.

5. Gestión del tiempo

La gestión del tiempo es más flexible en las culturas colectivistas y está en relación con la sociabilidad. Esta gestión del tiempo también se traduce en los horarios más flexibles o diferencias en la puntualidad en las citas. Una falta de adecuación a los ritmos puede hacer que para personas acostumbradas a una gestión horaria más rígida, los atrasos, o los tiempos que se alargan, sean experiencias frustrantes (en México “ahora” significa “dentro de poco”). Lo que para unos es una hora fija, para otros es una aproximación o la hora de inicio de un encuentro posterior (a partir de...).

Una gestión del tiempo más flexible también implica una competitividad menos abierta (eso no quiere decir que la competitividad no exista, ya que puede expresarse de otras maneras). Por otra parte, en las culturas campesinas, la gestión del tiempo está ligada a los ritmos de la naturaleza. Además de en la flexibilidad horaria eso tiene importancia en el modo de organizar la vida cotidiana. En el caso de las culturas indígenas, el tiempo es una concepción circular y no lineal, es cíclico, y la distinción entre pasado-presente y futuro de una manera secuencial no es tan clara. Por ejemplo, las poblaciones mayas (Guatemala y México) y mapuches (Chile) hablan del tiempo de la violencia como un ciclo que puede volver a repetirse y que se relaciona con cataclismos anteriores, de tipo natural o político, vividos por los indígenas; también hablan de sus antepasados como si fuera un pasado próximo, concepción que tiene que ver con su memoria colectiva.

Ejercicio práctico

¿Incidentes culturales?

Las siguientes situaciones están sacadas de casos reales, en las que se han dado problemas de comunicación, incertidumbre o conflicto entre personas de distintas culturas. Algunas ocurren en el trabajo en otros países, otras en nuestro país. Unas se dan en el marco del trabajo de ayuda o acompañamiento, otras tienen que ver con situaciones de la vida cotidiana. Aunque no tienes todos los datos del contexto, y puede haber varias respuestas posibles, señala la que consideras más correcta entre las cuatro que se proponen en cada uno de los casos.

En página correspondiente se encuentra una síntesis de las soluciones (guía de contraste M) que puede ser consultada después de realizar el ejercicio. Se recomienda hacerlo individualmente, y luego si es posible discutirlo con otras personas o en grupo, de forma que pueda enriquecerse la discusión y el contraste de puntos de vista.

1

Estás en Colombia. Llegas a Bogotá para realizar una investigación en las áreas marginales. El día siguiente es de presentaciones y encuentros. Cada vez que te presentan a alguien, o viene llega alguien a la casa te saludan muy alegres y atentos. Siempre hacen varias preguntas: ¿qué tal? y tu respondes. Y luego: ¿cómo te va? y sigues con otra respuesta. Y después preguntan. ¿Y qué más? ¿Cómo te acaba de ir?

- a) Para qué preguntan si no escuchan.
- b) No te entienden como hablas, y por eso vuelven a preguntar.
- c) Es su forma de mostrar interés, tienen muchas ganas de que les cuentes cosas.
- d) No le interesa lo que respondas, es la forma de empezar.

2

Después de tres días de viaje, llegas a tiempo para hacer la actividad prevista desde hace un mes, en unas comunidades que se encuentran muy alejadas, aunque suelen ser visitadas por organizaciones humanitarias. Estás contenta porque podrás hacer el trabajo rápido y volver para terminar las cosas que dejaste pendientes. Pero cuando llegas para reunirte con los representantes de la comunidad para evaluar cómo se va a hacer la denuncia, la gente no está.

- a) No sabían si ibas a llegar y la hora que te dijeron era aproximada.
- b) Son así, llegan tarde siempre. No tienen consideración con la persona que llega.
- c) Habrán tenido otros problemas y ya nadie se acuerda de la reunión.
- d) Hay que estar siempre insistiéndoles para lograr algo.

3

Una representante de una ONG sensibilizada con el sufrimiento de las comunidades indígenas del altiplano de Guatemala, ofrece a sus representantes material escolar suficiente para dotar varias aulas, sin ninguna contraprestación. Es un regalo. Solo pone una condición, que la respuesta se la den en 24 horas, porque ella tiene que salir al día siguiente para Estado Unidos. Se compromete a hacer la gestión inmediatamente y sin que les cueste nada. Está esperando todo el día en su hotel, pero no le llaman.

- a) La gente no actuó con inteligencia, podían haber dicho que sí y luego hacer lo que quisieran con el material.
- b) No les pareció que ese material podía ser interesante, y no supieron como decirle que no.
- c) No le entendieron lo de las veinticuatro horas y esperaron su llamada.
- d) Lo pensaron, pero cuando decidieron que sí habían pasado dos meses.

4

Vas de visita a la casa de José Dos Santos, campesino de Brasil. Has venido para hablar del problema de la comunidad con los terratenientes. Aunque a la entrada dices que no tienes mucho tiempo, José y su compañera te empiezan a contar sus problemas por la falta de tierra y te ofrecen de beber y comer. El tiempo pasa y no consigues entrar en el tema.

- a) No quieren hablar sobre el problema y empiezan a contarte otras cosas para des-pistar o hacer tiempo.
- b) No han entendido a qué has venido y como son gentiles te ofrecen de comer.
- c) Te ofrecen de comer y te cuentan sus problemas, para ver si les apoyas en algo.
- d) Están conversando y viendo si eres de confianza.

5

La reunión dura ya dos horas en la comunidad indígena paraguaya donde se discute del reparto de la reparación económica de la sentencia. Cada vez que parece que ya se está de acuerdo, alguien vuelve otra vez para atrás. Piensas que así no hay forma de llegar a nada. Todo el mundo quiere opinar, y cuando la gente toma la palabra le cues-ta soltarla. La cosa se alarga. Al final, una persona toma la palabra y se acepta lo que dice, terminándose la reunión.

- a) La gente estaba ya cansada y aceptan lo que sea con tal de acabar.
- b) La persona que habló al final era la que tenía la autoridad y por eso se aceptó.
- c) Para evitar ese problema, la siguiente vez propones un método: que los que hablen expresen concretamente la idea, y no se explayan tanto.
- d) Siempre discuten así, es una forma de evaluar las alternativas.

6

Un investigador europeo viaja a un país de América Latina y contacta a un grupo de profesionales del país con el fin de proponerles una investigación conjunta. El grupo le invita a una de sus reuniones oficiales y durante tres horas debaten. Nunca hubo investigación conjunta, aunque el europeo había insistido desde el inicio en que se reunieran “únicamente si había posibilidades reales de trabajo conjunto”.

- a) Habían decidido de antemano no colaborar, pero, como es habitual, recibieron atentamente al europeo y luego le dieron largas.
- b) No tuvieron consideración, no escucharon las condiciones mínimas puestas por el español para reunirse.
- c) Los latinos pensaron en hacer la reunión para ver si iban a colaborar, aunque el europeo lo había puesto como condición previa.
- d) Es lógico pensar que, puesto que convocaron la reunión, habían aceptado la propuesta.

7

Una mujer europea trabaja en un grupo de acogida a inmigrantes. La mayor parte de ellos son hombres que vienen de África Subsahariana. Ella siente que no le hacen caso: cada vez que propone alguna actividad de integración social, ellos no acuden, sin embargo la invitan muchas veces a bailar.

- a) Los refugiados se aburren en las actividades programadas y prefieren algo más lúdico, necesitan divertirse.
- b) Quieren tener una relación con ella, es lo que les interesa realmente.
- c) No admiten que una mujer les diga lo que tienen que hacer para buscar trabajo.
- d) La acogida por parte de una mujer es vista como una propuesta de relación.

8

Trabajas en ONG de derechos humanos conformada por un grupo multicultural. Hay una situación de conflicto entre dos personas del grupo. Un sueco, que lleva mucho tiempo, y una mujer de Cabo Verde que acaba de llegar. El sueco no ve que la caboverdiana tenga iniciativa, le parece que está siempre esperando al grupo, la ve poco segura y no se fía de su capacidad. Cada vez que se piden voluntarios para ir a un lugar conflictivo, ella dice que podría ir si los demás lo ven bien. Al final siempre se queda a limpiar la casa.

- a) El sueco es un machista y prepotente, quiere mantener su poder en el grupo.
- b) La mujer es sumisa y acepta lo que le dice el hombre con más experiencia.
- c) El sueco habla fuerte y directo, y la caboverdiana lo interpreta como un autoritario. Ella no lucha por su espacio, y él se reafirma en que no tiene capacidad.
- d) La mujer de Cabo Verde acepta quedarse a hacer los trabajos en casa que nadie quiere hacer, porque le parecen importantes para la vida del grupo.

9

Estás haciendo una investigación sobre violaciones de derechos humanos, y le pides a un amigo tuyo africano, quien supones que conoce algunas experiencias duras en su país, hacerle una entrevista. Acepta y acude a la cita. En la entrevista casi no habla, dice algunas formalidades que tu sabes no son ciertas, y a algunas preguntas no quiere responder.

- a) Nunca ha hablado delante de una grabadora, está nervioso.
- b) Una cosa es hablar en confianza, al hilo de una conversación, y otra ser entrevistado.
- c) Esa información te la contaba a ti, pero no desea que se use para difundirla.
- d) Te dijo que sí porque eres su amiga, pero no sabía lo que suponía hacerlo.

10

Estás de despedidas. Tienes una reunión con los responsables del trabajo de estos meses en El Salvador. El director del programa te atiende muy formal, te invita a café, y habla sin parar sobre la importante del trabajo y de la difícil situación del país. Tú quieres una evaluación más concreta, y, en cuando puedes, le preguntas directamente qué valoración hacen ellos concretamente del trabajo. Entonces te dice que ha sido bastante interesante.

- a) Te sientes decepcionado porque esperabas que dijera muy bien, excelente.
- b) Después de todo el trabajo que te has tomado, parece que no les ha gustado mucho.
- c) Se sintió en una situación embarazosa, y ante una pregunta tan directa te contestó lo primero que se le ocurrió.
- d) Seguro que tienen otro concepto del “bastante”.

11

Una mujer campesina de 27 años, nacida en Sudán y refugiada en Europa, acude a la organización para una revisión del seguimiento de su caso. Ese día su abogado no estaba disponible, por lo que la visita la llevó a cabo el sustituto. Al entrar en la estancia el abogado extendió su mano para saludarla. La mujer de forma educada declinó el ofrecimiento, pero no explicó el motivo de su comportamiento. La consulta se desarrolló de una forma tensa y disfuncional.

- a) La mujer estaba enojada porque no fue atendida por el abogado que le había visto las otras veces.
- b) El abogado se molestó porque la mujer no respondió a sus muestras de amabilidad.
- c) La mujer quiso evitar el contacto físico con un abogado hombre que no conocía y eso generó tensión.
- d) La mujer venía enojada por otras razones y por eso no quiso saludarlo y se encontraba tensa.

12

Un profesor de una universidad de México tiene un nuevo estudiante de doctorado procedente de un país asiático. En la primera semana, después de almorzar con otros colegas y estudiantes de derecho, el nuevo estudiante en el café toma en su mano la bolsita de azúcar y empieza a agitarla delante de cada uno de los comensales.

- a) Es una forma de saludo en su país, una forma de deferencia con cada persona.
- b) Al finalizar la comida es importante para él un signo de amistad.
- c) Ha visto hacer eso a otros cuando toman la bolsita de café y cree que es una forma de saludo, por eso lo hace con todos.
- d) No hay quien lo entienda, tiene ese tipo de comportamientos extraños.