



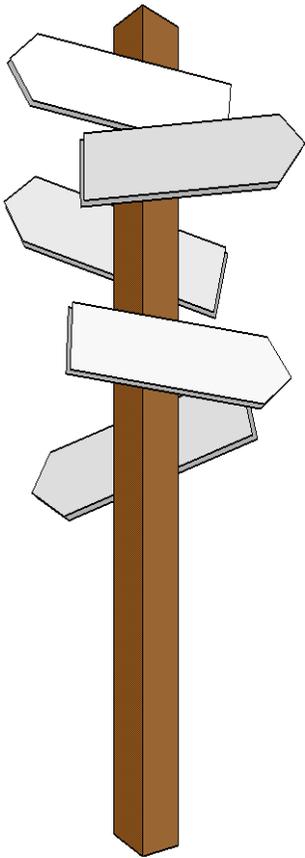
# Comunicación Intercultural

¿Conocerse uno mismo es el primer paso?

## ¿Qué es la cultura?

- Normas, reglas y valores, que hemos adquirido a lo largo de los años
- Sirve de orientación e influye en los actos, pensamientos, valores, sentimientos y percepciones
- Permanentemente emplea el sistema de orientación y, por ende, es en gran medida inconsciente
- Es lo que conceptualizamos como normal y comprensible
- “Cultura es como el lente de contacto” (Triandis)

## ¿Qué sucede cuando las culturas entran en contacto?

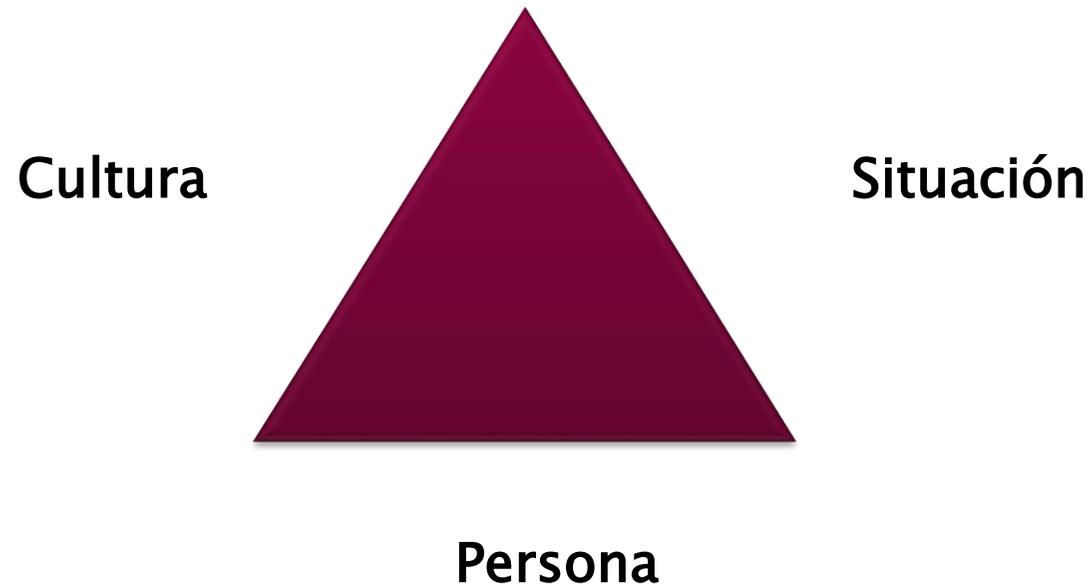


- Hombres con diferentes sistemas de orientación se encuentran entre sí
- Generalmente, existe solo una conciencia limitada sobre la cultura propia y pocos conocimientos de la cultura extranjera
- Diferentes magnitudes de solapamiento de las culturas
- Elevado riesgo de malentendidos, conflictos y fricciones
- Poco repertorio sobre estrategias de solución.

## ¿ Qué son los estándares culturales?

- Herramientas para describir la cultura –sin absolutismo
- Características centrales de una cultura, que se convierten en normas y estándares cuando interaccionan
- Los estándares culturales trazan los valores ideales y el dominio de la tolerancia para el pensamiento, acciones, percepciones y sentimientos
- Los estándares culturales describen características de manera general y abstracta
- Los estándares culturales muestran las diferencias
- Las interpretaciones individuales de los estándares culturales logran un cambio cultural dinámico
- Dimensiones históricas

## Persona– Situación – Cultura





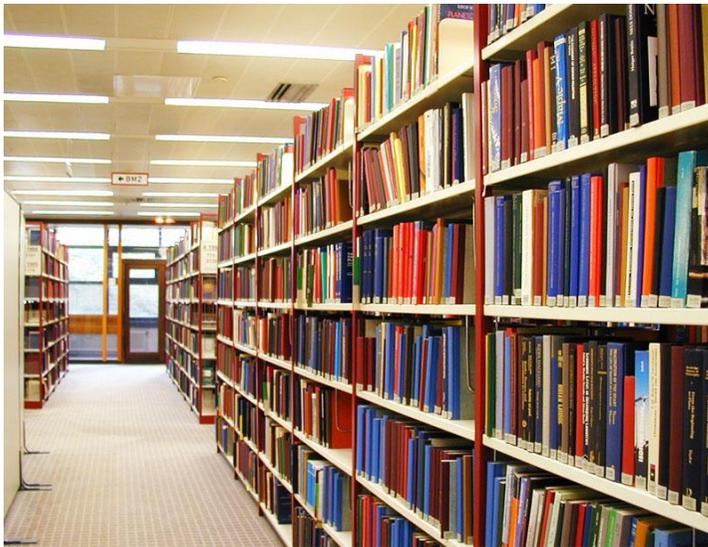
## Estándares culturales alemanes

- Orientación objetiva (hacia las cosas–objetos)
- Valorización de las reglas y estructuras
- Interiorización del control
- Control del tiempo
- Separación de los ámbitos de la vida
- Regulación de las distancias
- Contexto débil como estilo de comunicación
- Individualismo

# 1. Orientado objetivamente (cosas, objetos)

- Los roles y habilidades en la cooperación profesional son decisivos
- Los hechos tienen prioridad – las señales de relaciones no serán frecuentemente percibidas
- Los alemanes se sienten cómodos con el contacto personal, pero no lo dan por sentado
- Orientación hacia las cosas puede superar las jerarquías
- Los expertos poseen un elevado estatus

## 2. Valorización de las reglas y estructuras



- Reglas e instrucciones con interpretación rígida y penalización
- Se castiga al que no se involucra
- Meta: Minimizar los riesgos y tener control sobre las situaciones
- Reglas y estructuras = el mejor camino para la resolución del problema
- Amor a la organización
- Orientación a los detalles

### 3. Interiorización del Control

- Las reglas son válidas y obligatorias para todos en Alemania: Lo correcto e incorrento queda bien establecido
- “Es Confiable”: alto valor en la confianza
- Control interiorizado es una condición para la planificación, el propio pacto de la sociedad de basa en ello
- No el control, sino la identificación es lo que guía el desempeño en el trabajo
- La confianza depende mas de las cosas que de las personas
- Autodisciplina y rigor como el lado interno del esmero

## Aspectos de la interiorización del Control

- La base: el consenso
- Antecedentes ostentosos
- Componente social: justicia
- Independencia y autonomía
- Penalización por problemas
- Valores morales: Interiorización del control es una norma para el compromiso y la confianza

## 4. Planificación del tiempo

- El Tiempo como bien costoso en Alemania
- Cosas como idea central
- Consecutividad como ritmo de vida
- Citas y encuentros como regulación entre tareas y personas
- El tiempo no ha de ser robado
- La planificación del tiempo resulta también en privado
- Gestión del tiempo como capacidad estimada
- Sin embargo ¿improvisan los alemanes siempre?



## 5. Separación entre Personalidad y los ámbitos de la vida

- Separación Profesional – Privado
  - Separación Racional – Emocional
  - Separación Rol – Persona
  - Separación Formal – Informal
- 
- Regulación de las Distancias



## Separación profesión – privacidad

- En el Trabajo uno trabaja – en privado se vive
- En la casa predominan las relaciones, en el trabajo las cosas están en primer plano
- La vida privada debe quedar fuera del trabajo
- Las normas culturales muestran las diferencias
- Las amistades no son a esperar en el ámbito laboral, como tampoco lo son las invitaciones a la casa

## Separación de lo racional y emocional

- Raciocinio pertenece al trabajo, sentimientos pertenecen a la casa
- Al momento de enjuiciar, dejar la simpatía fuera
- Problemas en el trabajo pueden generar emociones negativas
- La emocionalidad de los alemanes en las amistades es, a menudo, demasiado para los extranjeros

## Separación entre el rol y la persona

- En el trabajo, la persona debe ocultarse detrás de su función
- El primer paso para perder la autoridad es la mezcla entre el rol y persona
- Para resolver conflictos en el trabajo pertinentemente, el objeto debe estar en primer plano
- Los roles otorgan gran autocontrol y autoseguridad



## Separación entre formal e informal

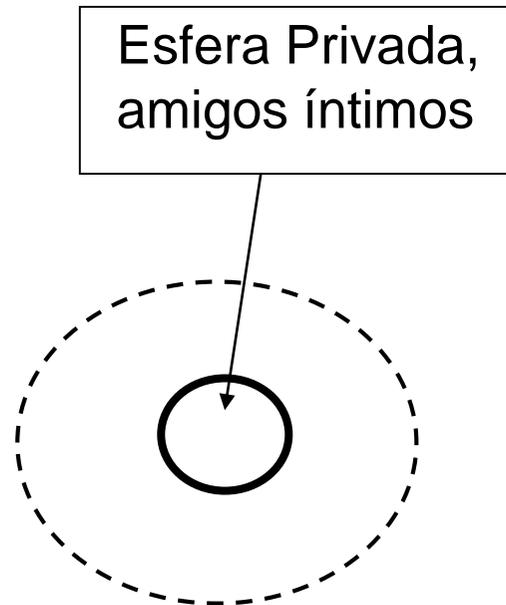
- Los acuerdos informales tienen que repetirse en las citas formales para ser válidos
- Protocolo
- La formalidad otorga imparcialidad
- Lo informal recibe de prisa la calificación de favoritismo

## 6. Regulación de la Distancia

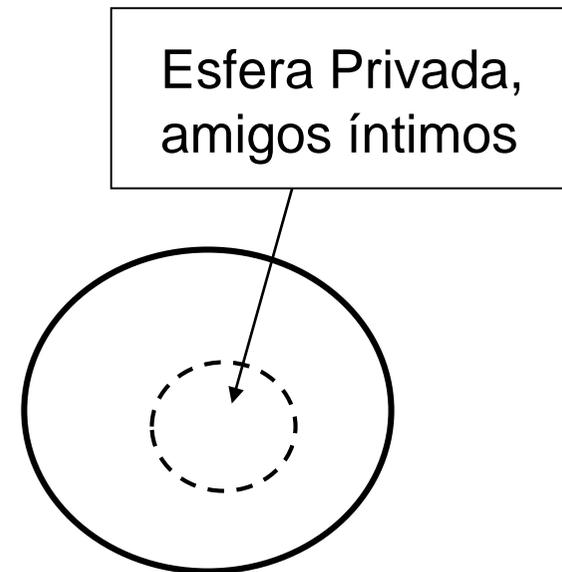
- Claro y evidente escalonamiento en relaciones con:
  - Extranjeros
  - Conocidos y colegas
  - Buenos conocidos
  - Amigos
- ⇒ Cambio de Rol a Persona
- ⇒ Cambio de racional a emocional
- ⇒ Cambio de formal a informal



## Reducción de la distancia



**Peach**



**Coconut**

## Ventajas y Desventajas de la regulación de la Distancia

- < Fomenta la efectividad del trabajo = Si el polo opuesto emocional no se encuentra en privado, una "vida fría " está al acecho
- < Clara orientación y seguridad = Autenticidad queda a veces relegada
- = Sistema informal deficiente

## 7. Contexto débil como estilo de comunicación

- El énfasis está sobre el “qué ” y no sobre el “cómo” se dice
- Honestidad en lugar de doble moral
- De ser posible, no dejar margen a la interpretación
- Lo que es importante, se debe expresar y exponer en palabras enfáticas
- Si algo es dicho entre líneas, los alemanes frecuentemente no lo oyen
- Confrontación de conflictos y autoafirmación
- Crítica y análisis de problemas como características importante

## 8. Individualismo

- Énfasis de la persona individual en relativa independencia de la pertenencia a grupos
- El punto de angular de mi vida soy yo – Autoresponsabilidad
- Relaciones simétricamente recíprocas
- El contacto también posible, aún sin referencias personales
- Espacio privado muy importante
- Espíritu público como la típica expresión alemana

## Individualismo en el contexto de otros estándares culturales

- Individualismo enfatiza la alteza del individuo
- Reglas y estructuras para las interfaces
- Control interiorizado conduce a la efectividad de las reglas
- Incomprensiones se aclararán a través de la comunicación directa
- “Llegar al punto” se simplifica, ya que la pertenencia a grupos es insignificante



## El Modelo de la PALA ( SPATEN-Modell )

### Prospección profunda en el encuentro intercultural



- **(Stop)** Pare el proceso automático de valoración!
- **(Präzisiere)** Precise que le irrita!
- **(Analysiere)** Analice las condiciones y situaciones individuales!
- **(Thematisiere)** Tematizar sus propias aspiraciones!
- **(Erkenne)** Reconozca sus estándares culturales!
- **(Nutze)** Use el conocimiento de estándares culturales extranjeros para la satisfacción mutua!

!



Mucho gracias por su atención!

