



Acta Universitaria

ISSN: 0188-6266

actauniversitaria@ugto.mx

Universidad de Guanajuato

México

Laca Arocena, Francisco Augusto
Comunicación en Conflictos Interculturales
Acta Universitaria, vol. 18, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 5-14
Universidad de Guanajuato
Guanajuato, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41618101>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Comunicación en Conflictos Interculturales

Francisco Augusto Laca Arocena*

RESUMEN

Desde la perspectiva de la psicología del análisis y resolución del conflicto, que entiende el mismo como una construcción cognitiva de las partes respecto a las percepciones de incompatibilidad de sus intereses y/o valores (Deutsch, 1973; Deutsch y Coleman, 2000), se discute qué puede decirnos esta psicología respecto al rol de las diferencias culturales en la dinámica de no pocos conflictos. Las culturas son la primera referencia en la identidad de las personas, las diferencias culturales pueden ser fuente de disputas identitarias por sí mismas y en cualquier caso contribuirían a escalar cualquier otro conflicto. La comunicación es la primera herramienta para la transformación constructiva de los conflictos (a través de la negociación entre partes, la mediación de una tercera parte, etc). La comunicación intercultural presenta particulares dificultades que se discuten en las siguientes páginas y que en caso de obviarse o ignorarse, podrían dificultar hasta bloquearlo cualquier proceso de resolución.

ABSTRACT

From a psychological conflict resolution perspective, more precisely, from a cognitive approach to the construction of incompatibilities in interests and/or values (Deutsch, 1973; Deutsch and Coleman, 2000), a look is taken at what conflict psychology can tell us about the role of cultural differences in some conflicts dynamics. Cultures are first reference in people's identity. Cultural differences can be a source of conflicts, and in every case cultural differences could contribute to escalation of conflict. Communication is the first tool for constructive conflict transformation, (through negotiation between parties, a third-party mediation, etc). Intercultural communication presents particular difficulties which are discussed in these pages, and if taken for granted or even ignored, may even block any resolution process.

Recibido: 21 de Noviembre de 2007
Aceptado: 28 de Enero de 2008

DINÁMICAS DE EXCLUSIÓN

La sabiduría clásica nos dice que de la diversidad nace la verdadera unidad. La experiencia contemporánea nos dice que el respeto a las diferencias crea la fortaleza de un país, y su negación, la debilidad. La memoria histórica nos confirma, en fin, que el cruce de razas y culturas está en el origen de las grandes naciones modernas. ... Las culturas perecen en el aislamiento y florecen en la comunicación.

(Carlos Fuentes, *En esto creo*. 2002; p. 62)

Palabras clave:

Cultura y Cogniciones; Conflicto Intercultural; Comunicación Intercultural.

Keywords:

Culture and Cognitions; Cross-cultural Conflict; Cross-cultural Communication.

En opinión de la antropóloga Margaret Mead (1964), si nos representamos mentalmente la lenta acumulación de invenciones que nos han ido convirtiendo en seres humanos, encontraríamos destacando entre todas ellas como una "invención" característicamente humana la capacidad de incluir en el propio grupo de los que consideramos semejantes cada vez a más gente que no es de nuestro clan, nuestra tribu, nuestra nación o nuestra religión ni habla nuestra lengua. Siguiendo esta argumentación de Mead, los

* Doctor en psicología por la Universidad del País Vasco (San Sebastián, España). En la actualidad profesor e investigador de tiempo completo en la universidad de Colima (México). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores (Nivel I). Tanto sus investigaciones como publicaciones en revistas arbitradas de España, México y Estados Unidos tienen por objeto el análisis del conflicto, la comunicación en el conflicto, la comunicación intercultural, la toma de decisiones y el bienestar subjetivo. Correos electrónicos: francisco_laca@uol.mx y francisco_laca@hotmail.com

límites que pongamos a la aceptación de otros como nuestros semejantes marcan los límites de nuestra humanidad.

Preguntarnos si la tendencia actual de nuestras sociedades va en la dirección de esa inclusión creciente del otro que señalaba Mead como característica del proceso de humanización, es una pregunta excesivamente amplia para que pretendamos responderla inmodestamente con una afirmación o una negación rotundas. Pero cabe inquietarse ciertamente por la multiplicación de manifestaciones excluyentes a las que venimos asistiendo.

En España, por ejemplo, las generaciones más jóvenes parecen ir en la dirección opuesta a incluir cada vez a más gente en el grupo de sus semejantes. Comentando la encuesta de la Fundación Santamaría sobre los jóvenes españoles en el año 2006, el diario "a b c" de Madrid editorializaba: *Llama negativamente la atención el localismo creciente de nuestros jóvenes, que se identifican cada vez más con su pueblo, su ciudad o región y cada vez menos con España en su conjunto* (abc, 6 Abril 2006). Otro ejemplo negativo para las dinámicas de inclusión a que aludía Margaret Mead, lo encontramos en México donde es creciente la preocupación que comienza a pasar a indignación por el trato que los Estados Unidos dispensan a los inmigrantes ilegales latinoamericanos, en su mayoría mexicanos, y por las crecientes amenazas de que ese trato pueda endurecerse aún más pasando a considerar como delincuentes comunes a millones de indocumentados, en este momento simplemente en situación administrativa irregular. *Miles de manifestantes marcharon por las calles de Miami el Domingo, mientras más de 350,000 marcharon en Dallas, 50,000 en San Diego y decenas de millares en otros lugares, pidiendo al Congreso que apruebe leyes que legalizarían a millones de inmigrantes indocumentados* (Miami Herald, 10 Abril 2006). En Francia, los disturbios protagonizados el pasado Otoño por jóvenes de origen magrebí con la quema de miles de vehículos han evidenciado un creciente foso intercultural. El incremento de la influencia de imanes fundamentalistas entre los jóvenes de descendencia magrebí, habitantes de las barriadas marginales, coincide con sentimientos crecientes de xenofobia entre una población que por una parte ha sido tradicionalmente acogedora del extranjero y por otra parte mantiene el partido de extrema derecha más numeroso de Europa. España viviendo una creciente disminución entre las generaciones jóvenes del sentimiento de colectividad nacional, con lo que esto conlleva de disminución de la solidaridad con quien no es de la propia región, con quien no es un vecino inmediato. Estados Unidos manifestando un temor

creciente a "la invasión" de hispanos cuya mano de obra barata por otra parte necesita. Francia dudando seriamente en poder integrar en la cultura republicana a cinco millones de magrebíes muchos de los cuales manifiestan, por otra parte, su determinación a no integrarse en la cultura de los "infeles". Son tres ejemplos de lugares donde actualmente las fuerzas de la exclusión del otro están en progresión, siguiendo una dinámica de repliegue al interior de los límites de la propia cultura y de rechazo a la comunicación intercultural.

Ciertamente que pueden citarse ejemplos también actuales donde el diálogo intercultural se está dando, donde culturas diferentes conviven constructivamente, Canadá parece un buen ejemplo de ello. Un 47 % de la población de la zona de Toronto es inmigrante, es decir casi la mitad de los habitantes de Toronto no ha nacido en Canadá (informe de la embajada de Canadá en Francia de 2003-05-09). Hasta comienzos de la década de los noventa, la mayor parte de esta inmigración era de procedencia europea y sobre todo británica; en la última década, la inmigración a Canadá ha pasado a ser mayoritariamente asiática con lo que esto implica de grandes diferencias culturales entre quienes llegan y el país de acogida. Sin embargo, pese a que en Toronto y alrededores se hablan más de 150 lenguas y dialectos y se han censado 106 minorías nacionales, entendiéndose por tales agrupaciones de más de mil personas (embajada de Canadá en Francia, informe de 2003-05-09), no se están reproduciendo en Canadá los choques culturales de Francia con sus inmigrantes magrebíes o de Estados Unidos con los hispanos que mencionábamos.

Todo conflicto, y los conflictos interculturales no son una excepción, tiene una historia y un contexto, del mismo modo allí donde se han prevenido con éxito o se han resuelto conflictos la resolución ha funcionado para un contexto determinado. Ningún estudio serio del conflicto ofrecería un recetario genérico para tipos de conflictos, por ejemplo interculturales. Los "tipos de conflicto" son una útil clasificación académica a la que recurrimos por necesidades docentes, pero nunca perdiendo la perspectiva de que toda realidad es más compleja que su modelo y no existen tipos de conflicto puros en la vida real (Laca, 2005b). No es nuestro propósito aquí comparar situaciones cuya historia y contexto no son comparables (ejemplo hispanos en Estados Unidos o magrebíes en Europa) ni aventurar soluciones descontextualizadas. Observamos con preocupación la proliferación de conflictos interculturales, es decir dinámicas de exclusión e incomunicación entre culturas, y esto en un mundo

en el que cotidianamente hablamos de globalización. En un mundo en el que cada vez será menos viable para las sociedades pretender un monolitismo cultural, creemos imperativa la reflexión sobre el conflicto y la comunicación entre culturas. El propósito de estas páginas es invitar a dicha reflexión.

CULTURA Y CONFLICTO

Nuestro medio cultural es tan invisible y nos parece tan natural como el aire que respiramos, por ello habitualmente obviamos el rol crítico que las normas y las prácticas culturales desempeñan en nuestros comportamientos, por ejemplo en nuestros comportamientos en el conflicto. Los investigadores en comunicación intercultural Martin y Nakayama (2004), insisten en este aspecto de medio natural y en gran parte inconsciente que tiene la cultura para cada uno de nosotros: *En este sentido, intentar comprender nuestra propia cultura es como intentar explicarle a un pez que vive en el agua* (p. 74). Siguiendo esta metáfora, intentar comprender una cultura ajena nos resulta tan difícil como lo sería para un pez entender que otros animales puedan no vivir en el agua.

Cuando las circunstancias nos fuerzan a admitir los aspectos culturales de una situación, entonces incurrimos fácilmente en el extremo opuesto y pasamos de obviar la cultura a considerarla el elemento determinante de lo que ocurre. Oscilamos así entre un relativismo cultural (las diferencias culturales no tienen importancia) y un determinismo cultural (las diferencias culturales lo condicionan todo y además son insalvables). El experto en resolución de conflictos Mayer considerando la cultura como *Las normas duraderas, los valores, las costumbres y patrones de comportamiento comunes a un grupo particular de personas* (Mayer, 2000; p 72). Sostiene una postura no determinista, ¿optimista?, respecto al rol de la cultura en el conflicto.

Lo verdaderamente asombroso no es que las diferencias culturales exacerben en ocasiones el conflicto sino que la gente a menudo se maneje bien al comunicarse y relacionarse con individuos de culturas diferentes (Mayer, 2000; 71).

Otro estudioso del conflicto, Kimmel (2000) parece algo menos optimista que Mayer respecto a la capacidad de las personas para superar barreras culturales en sus interacciones. Individuos de culturas diferentes pueden ciertamente interactuar e interactúan a diario.

Idealmente, llegan a comprender sus diferencias culturales básicas y a crear un terreno común en su in-

teracción que facilita la comunicación y la solución de problemas. Lo más probable, sin embargo, es que asuman que todos comparten la misma realidad y consecuentemente experimenten conflictos en sus interacciones hasta que se encuentren con que no tienen una realidad común (Kimmel, 2000; 453).

En opinión de Kimmel la cultura acaba siendo una causa de conflictos cuando se le ignora inicialmente, cuando miembros de culturas diferentes comienzan a interactuar como si tales diferencias culturales no existiesen pero más temprano que tarde estas diferencias surgen. Desde una perspectiva de comunicación intercultural, Kimmel cita algunas definiciones de cultura. *Algo creciente, cambiante y dinámico consistente sobre todo en percepciones compartidas en las mentes de sus miembros* (Fontaine, 1989, 2). *Las categorías, planes y reglas que la gente emplea para interpretar su mundo y actuar con propósitos en él* (Spradley y McCurdy, 1989, 2). La cultura subjetiva sirve como pantalla altamente selectiva entre nosotros y el mundo exterior, pantalla que: *Dirige la organización de la psique, la cual a su vez tiene efectos profundos sobre los modos en que la gente mira las cosas, actúa políticamente, toma decisiones, ordena prioridades, organiza sus vidas y cómo piensa* (Hall, 1976, 212). Éstas y otras definiciones que podríamos citar de investigadores de la cultura y del conflicto intercultural coinciden en atribuir un importante componente cognitivo al constructo "cultura". Las culturas condicionan las cogniciones de sus miembros: *percepciones compartidas* (Fontaine, 1989), *interpretar el mundo* (Spradley y McCurdy, 1989), *modos en que la gente mira las cosas* (Hall, 1976), *programación de la mente, software mental* (Hofstede, 1984).

Si la característica definitoria de comunicación es "significado", *podríamos decir que la comunicación ocurre siempre que alguien atribuye significado a las palabras o las acciones de otras personas* (Martin y Nakayama, 2004; p 85), la dificultad básica de la comunicación intercultural es que con frecuencia no se comparten significados. No pueden compartirse muchos significados cuando no se comparte el modo de ver el mundo e interpretarlo. Obviamente, las diferencias entre culturas son diferencias de grado, las distancias interculturales varían entre la propia cultura y otras. Un español en México, por ejemplo, no puede decirse que enfrente una cultura muy diferente a la propia aparte de las anecdóticas diferencias gastronómicas o el diferente significado adquirido por las mismas palabras; por el contrario, un musulmán fundamentalista en Francia choca frontalmente con una cultura laica que afirma para sus hijas la misma libertad y los mismos derechos para organizar sus vidas

que sus hermanos varones. Empleamos aquí el término “fundamentalismo” como *el intento de volver a colocar en el centro de las sociedades modernas la supremacía de la ley religiosa sobre la ley positiva humana* (Pace y Guolo, 2006, p. 10). Este último ejemplo de un musulmán fundamentalista en una sociedad liberal y laica como la francesa donde las leyes se inspiran en derechos básicos comunes a todos y no en preceptos religiosos, nos acerca al núcleo de un característico y muy difícilmente soluble conflicto intercultural, el conflicto de valores.

Desde que en 1947 la American Anthropological Association emitió una declaración sobre derechos humanos y culturas (A. A. A. 1947) a petición de la UNESCO, la cuestión respecto a dónde empiezan y dónde terminan los derechos humanos individuales y los derechos de las culturas cuando ambos derechos colisionan es polémica. Baste pensar en dos posturas tan contrapuestas como la del multiculturalista Charles Taylor y la del liberal John Rawls. El primero se situaría en una “tradición relativista” que inicia a comienzos del pasado siglo con el antropólogo Franz Boas y su “relativismo ético” según el cual nada sería esencialmente correcto o incorrecto en las prácticas de las diferentes culturas y no hay principios morales con un derecho a la legitimidad universal (Hatch, 1983). Por el contrario, Rawls llega a afirmar que el respeto a los derechos humanos individuales marcan el límite al pluralismo y la tolerancia, no hay lugar al pluralismo y no cabe la tolerancia con aquél grupo, país o cultura que no respeta los derechos humanos (Soriano, 2004).

El relativismo cultural, la postura de equiparar a todas las culturas en virtudes y defectos, puede parecer una estrategia oportuna para ahorrarse conflictos con los miembros de otras culturas pero tiene serios límites, por ejemplo el del respeto a los derechos humanos individuales, derechos que lamentablemente no son respetados por igual en todas las culturas.

La argumentación del relativismo cultural llevada hasta sus últimas consecuencias nos impediría condenar, por ejemplo, a la Alemania nazi o la Camboya de los khmer rojos, nos impediría decir que ninguna persona racional y libre hubiera deseado vivir en esas culturas (Laca, Verdugo y Guzmán, 2005).

Todo conflicto sigue un ciclo que tiene en las actitudes de sus protagonistas, las actitudes hacia el conflicto, una fase inicial previa a la situación específica de cada conflicto.

En la medida en que las actitudes influyen en los comportamientos, y esta influencia no es simple, las actitudes hacia el conflicto influirán en los estilos con que los individuos afronten sus conflictos (Laca, 2005a; p 122).

La cultura tiene una poderosa influencia inicial en la conformación de estas actitudes hacia el conflicto y las creencias sobre el mismo de las personas. Además de conformar las actitudes iniciales, la cultura tiene igualmente una influencia en el desarrollo de los conflictos: qué motivos de conflicto son importantes y qué comportamientos en los mismos son más o menos aceptables para el individuo así como qué soluciones serían aceptables.

La cultura define lo que la gente valora y lo que le mueve a entrar en disputas. Las diferentes culturas pueden dar razón de por qué la gente en un determinado marco siente que sus intereses se encuentran amenazados por una cierta circunstancia, mientras que en otro lugar, individuos enfrentados a lo que parecería ser una circunstancia idéntica, no creen ni por un momento que sus intereses estén en peligro (Ross, 1995; 45).

Ciertamente, la explicación cultural no descenderá al nivel de la explicación individual propia de la psicología, la explicación cultural no nos dirá por qué perteneciendo a la misma cultura un individuo intentará evitar un conflicto que otro individuo afrontará competitivamente mientras en la misma situación un tercero intentará alcanzar un compromiso (Laca, 2005b). Siendo esta una reflexión sobre el conflicto intercultural y no el interpersonal, trataremos de mantenernos en los límites del análisis cultural.

CONFLICTOS DE IDENTIDAD, CONFLICTOS INTRATABLES

Adquirimos nuestra cultura, y veíamos que con ella adquirimos todo un sistema de cogniciones sobre el mundo, durante el proceso de socialización que se inicia ya en la familia. Aprendemos, en una edad todavía acritica, que los valores y modos de hacer las cosas en nuestra cultura son normales y naturales, son “sentido común”. El correlato inevitable de esto es que cuando en el futuro encontremos otros valores y otros modos de hacer las cosas en personas de otras culturas, nos parecerán tanto menos “naturales” y “normales” cuanto más se alejen de los nuestros; en el mejor de los casos nos parecerán valores y comportamientos curiosos, con frecuencia nos parecerán equivocados o inferiores.

Casi todas las personas creen que su modo de pensar y hacer las cosas es el mejor modo. Aprenden a valorar

otras formas de pensar y hacer las cosas como inusuales, equivocadas o inferiores (Kimmel, 2000: p. 457).

Aprendemos también desde la infancia que mostrarnos de acuerdo con los que nos rodean, al principio la familia, después maestros y otras figuras de autoridad, también con nuestros pares, y comportarnos en general como ellos hace que seamos aceptados; conformarse a las normas y valores sociales satisface una necesidad psicológica básica en todos nosotros, ser aceptados por demás (Baron y Byrne, 2002). Aprendemos al mismo tiempo que manifestar desacuerdos y comportarse en formas desaprobadas por nuestra cultura acarrea conflictos y marginación. Este doble refuerzo que ejercen las culturas sobre nuestras actitudes y comportamientos, positivamente con aceptación o negativamente con marginación según nos conformemos o no a la norma cultural, es lo que se conoce como “influencia social normativa” (Baron y Byrne, 2002). Posteriormente, la interacción con personas de otras culturas que no se conforman a nuestras normas culturales puede ser en muchos casos una experiencia frustrante. Ting-Toomey define el conflicto intercultural como:

La experiencia de una frustración emocional en conjunción con la incompatibilidad percibida de valores, normas, orientaciones personales, metas, recursos escasos, procesos y / o resultados, entre un mínimo de dos partes pertenecientes a dos comunidades culturales diferentes en una situación interactiva (Ting-Toomey, 2006; 17).

Estamos ante una definición en principio clásica en el ámbito del análisis y resolución del conflicto que entiende éste como la percepción por dos o más partes de una incompatibilidad de valores, metas o intereses. La particularidad de la definición de Ting-Toomey está en poner énfasis en la experiencia del conflicto como “frustración emocional en contexto intercultural”. Es sabido en psicología que la frustración es fuente de agresividad, agresividad dirigida contra el objeto de la frustración o por “agresión desplazada” dirigida contra otros objetos (o personas) que le son similares. Esta frustración en el conflicto intercultural es generada por miembros de otra cultura diferente a la propia, es decir la cultura diferente puede devenir objeto de nuestra agresividad.

Ninguna cultura educa a sus miembros para la aceptación natural de otras culturas, toda cultura socializa inculcando un número mayor o menor de prejuicios y estereotipos. Esos valores y modos de hacer las cosas que nos son inculcados durante el proceso

de socialización conforman nuestra identidad cultural, identidad asociada a diversos elementos como la lengua, la etnia, el territorio, unas creencias religiosas, etc. *Estas congruencias de sangre, habla, tierra y religión poseen una capacidad coercitiva emocional poderosa* (Kimmel, 2000; 456). Las preocupaciones basadas en aspectos de la identidad cultural se cree que están ligadas a las necesidades humanas más fundamentales, por ello los conflictos sobre la identidad cultural son experimentados por la gente como conflictos amenazadores de su propia existencia (Coleman, 2000).

Las conocidas dimensiones culturales Individualismo / Colectivismo, por ejemplo, formarían parte de la identidad cultural (Hofstede, 1983; Martin y Nakayama, 2004; Triandis, 1995). De una parte, las personas manifestamos y reclamamos una identidad cultural conformada con valores de nuestra cultura; de otra parte, la adscripción es el proceso por el cual los demás nos atribuyen una identidad; usualmente ambas identidades, reclamada y adscrita, son congruentes. En los intercambios culturales, sin embargo, especialmente cuando ocurren en contextos de conflicto intercultural, son frecuentes las adscripciones estereotipadas. Si, por ejemplo, un estadounidense o un europeo del Norte se manifiestan independientes, confiados en sí mismos y actúan asertivamente, lo cual es congruente con el valor cultural del individualismo; otros miembros de otras culturas identificadas con el colectivismo pueden adscribirles una identidad estereotipada como egoísmo, frialdad, distanciamiento, etc. Pueden imaginarse múltiples ejemplos de cómo características salientes en una identidad cultural son exageradas o distorsionadas desde otras culturas, adscribiendo al individuo una identidad cultural estereotipada y caricaturizada. Aunque los estereotipos culturales son resistentes al cambio, se pueden cambiar cuando nos encontremos con información repetida que no concuerda con ellos, es decir cuando encontramos demasiadas excepciones al estereotipo. El contacto repetido y prolongado con personas de otras culturas contrarresta la ilusión de homogeneidad y naturalidad sobre la propia cultura. Aunque nos advierten Baron y Byrne (2002) que esto sólo sucede si se dan algunas condiciones tales como que quienes interactúen deben ser aproximadamente iguales en estatus social y nivel económico o laboral, el contacto debe ser informal para que los individuos establezcan relaciones personales, y estos contactos deben darse en unos contextos con normas que favorezcan la igualdad entre las personas y los grupos. Estas condiciones se dan en gran medida, por ejemplo, en los es-

tudiantes universitarios que pasan una estancia larga en otro país con otra cultura; no se dan en quienes pasan una muy breve estancia como turistas o quienes como emigrantes laborales no tienen la oportunidad de establecer relaciones personales en contextos que favorezcan la igualdad.

La comunicación intercultural es el antidoto más efectivo contra los procesos de adscripción estereotipada de identidad cultural, pero como comentaremos más adelante esta comunicación no es fácil y en las situaciones de conflicto prácticamente imposible. En los conflictos interculturales la comunicación es la primera víctima.

Los conflictos de identidad cultural, al igual que otros conflictos sobre necesidades básicas psicológicas, han sido calificados por diversos autores de “conflictos intratables”.

Cuando conflictos que son profundamente importantes para sus protagonistas permanecen largo tiempo sin resolver, tienden a escalar, se transforman en otros nuevos conflictos, y resurgen repetidamente alcanzando momentos de alto nivel de intensidad y destructividad. Estos son conflictos intratables (Coleman, 2000; p. 428).

Se caracterizan entre otras cosas por su duración e intensidad, porque implican como tema central necesidades básicas o valores, tienden a estancarse permanentemente, no hay esperanza en las partes en disputa en poder alcanzar una resolución constructiva y provocan finalmente una motivación en dañar a la otra parte (motivación de agresión) que acaba siendo más fuerte que la motivación en defensa de los propios intereses. Como su nombre indica, son conflictos intratables desde los procedimientos habituales de la negociación entre las partes, la mediación o la diplomacia; los conflictos intratables requieren desarrollar alternativas extraordinarias para resolverse (Coleman, 2000).

Estudiosos del conflicto como Burton (1987), Lederach (1997) y Coleman (2000), distinguen entre conflictos de recursos cuyo objeto es tangible (ejemplo: tiempo, dinero, territorio) y conflictos de necesidades básicas psicológicas cuyo objeto es intangible (ejemplo: reconocimiento de estatus, seguridad, sentido de control de la propia vida). Aunque la mayoría de conflictos interculturales implican frecuentemente ambos aspectos: recursos o intereses materiales e identidad o valores, los asuntos relacionados con la identidad tienden a ser más sobresalientes en los conflictos intratables (Coleman, 2000). Aquellos conflictos que se presentan como choques de identidades culturales son

mucho menos tratables que los conflictos de recursos. Pensemos en aquellos grupos que en Europa o Estados Unidos se oponen a la inmigración, y ya es paradójico que Europa que en los últimos cuatro siglos no ha cesado de producir emigrantes abrigue tales sentimientos contra la inmigración. Algunos de estos grupos se oponen por razones económicas coyunturales del mercado laboral, es decir se oponen por un conflicto de recursos, a éstos es posible argumentarles que la caída de natalidad de los últimos años en Europa es tal que en una década necesitaremos vitalmente esa mano de obra extranjera joven que hoy rechazamos en nuestras fronteras. Sin embargo, otros grupos anti-inmigración argumentan ideológicamente desde una identidad cultural (la identidad francesa, americana estadounidense, etc.) supuestamente amenazada de disolución por la “invasión” de otras culturas. Estos grupos que se sienten amenazados en sus necesidades psicológicas básicas, se sienten amenazados en su identidad cultural, no aceptarán argumentos objetivos como los argumentos económicos, presentarán su conflicto como un “conflicto intratable”.

Al igual que muchos conflictos interpersonales no logran tener una resolución constructiva, ¿cuántas rupturas conflictivas de pareja sin acuerdo mutuo se producen cada año en el mundo?, tampoco la tienen muchos conflictos interculturales cuando alcanzan la profundidad y duración de conflictos intratables. Desde que Morton Deutsch (1973) escribiera hace poco más de tres décadas su *Resolución del conflicto: Procesos constructivo y destructivo*, texto que algunos estiman inaugura el campo de la psicología del conflicto, hemos visto cómo numerosos conflictos interculturales seguían un proceso destructivo. En la antigua Yugoslavia, en África central y en otros lugares, conflictos intratables de larga duración pasaban a una de las fases de violencia destructiva que periódicamente caracterizan el proceso alargado en el tiempo de este tipo de conflictos. En ocasiones, la fase violenta es producto del propio conflicto intercultural como en los conflictos étnicos de los Balcanes o las matanzas centro africanas. En otros casos, el conflicto intercultural latente es exacerbado o actualizado por un conflicto sobreañadido de recursos, por ejemplo la imprudente intervención estadounidense en Irak (imprudente es el calificativo más prudente que se me ocurre), ha actualizado un secular conflicto latente entre las culturas sunita y chiíta, ambas comunidades atrapadas en este momento en un proceso destructivo de escalada de venganzas recíprocas. Fisher y Keashly (1991) describen cuatro fases a través de las cuales los conflictos intergrupales, como es el caso de los interculturales,

pueden ir escalando si no son resueltos en una fase previa: (1) discusión, (2) polarización, (3) segregación y (4) destrucción. En la fase de discusión surge el objeto del conflicto que puede concernir a recursos o intereses materiales o bien a necesidades psicológicas básicas; en esta fase hay todavía comunicación entre los grupos y es factible la negociación directa entre ellos. En la fase siguiente, la polarización, ambos grupos culturales adoptan una postura unilateral excluyente no aceptando la existencia de individuos o subgrupos neutrales entre ambos polos (es la dialéctica de *quien no está con nosotros está con ellos, quién no está con los Estados Unidos está con los terroristas*, etc.). En la medida en que una situación se va polarizando aumenta en derredor suyo el silencio de la incomunicación, las partes se alejan de toda posible negociación entre ellas aunque todavía cabría la mediación de una tercera parte siempre que los dos grupos culturales enfrentados tengan un poder similar. En las situaciones de gran desequilibrio de poder, la cultura que se considera más fuerte rechazará la intervención de terceras partes puesto que piensa que sólo podrían debilitarla llevándola a hacer concesiones que no cree necesitar hacer. Para que se dé la fase de segregación se requiere una fuerte desigualdad de poder, el grupo con más poder (colonos con los indios americanos, blancos en el anterior régimen sudafricano con los negros, etc.), segrega fuera de los márgenes de la convivencia con la cultura mayoritaria a los miembros de la(s) cultura(s) minoritaria(s), negándoles el acceso a la educación, la asistencia sanitaria e incluso el ocio que pueden disfrutar los miembros de la cultura dominante. En una sociedad segregacionista la comunicación intercultural no sólo no se busca sino que se considera un delito contra las propias leyes de segregación; por ejemplo se prohíben explícitamente los matrimonios mixtos. Desgraciadamente en la historia e incluso en años muy recientes hemos visto cómo diversos conflictos interculturales pasaban a la fase de destrucción. En esta fase terminal de un conflicto intercultural el grupo con mayor poder concluye que su existencia está amenazada por la simple existencia de la cultura excluida, por ejemplo porque la cultura excluida tenga una tasa de natalidad muy superior, entonces se pasa al genocidio (la Alemania hitleriana contra los judíos, algunas etnias africanas contra otras y en alguna medida los conquistadores europeos con las naciones indias de América). Es una lección histórica repetida que cuando un conflicto intercultural escala a la fase de destrucción en la que la voluntad de agresión, voluntad de causar daño e incluso exterminar, se antepone a cualquier otra consideración, sólo cabe el recurso a la interposición de

una tercera fuerza entre los grupos enfrentados, al igual que cuando un conflicto interpersonal alcanza la fase de agresiones sólo cabe la actuación de la policía, pero esto es algo que escapa ya de las consideraciones sociológicas, antropológicas y psicológicas sobre el conflicto para caer en el terreno de la política y la estrategia militar. Retomando los conflictos interculturales cuando aún no han alcanzado éstos una fase de agresión destructiva, cabría considerar algunas posibles estrategias de suavización del conflicto si no de su resolución y estas estrategias no tienen otro vehículo que la comunicación.

LA COMUNICACIÓN, PRIMERO Y ÚLTIMO RECURSO

La comunicación es el primero y el último de los puentes por el que las culturas pueden circular hacia la cooperación o, al menos, hacia la mera convivencia no conflictiva. La comunicación está tanto en el corazón del conflicto como en el de su resolución (Mayer, 2000). Esta comunicación será efectiva en las relaciones interculturales tan solo en la medida en que sus contenidos manifiesten un conocimiento bastante real de la otra cultura. El estudioso de la cultura y el conflicto Paul R. Kimmel (2000), distingue cinco fases o niveles de "toma de conciencia" respecto a otra cultura: (1) chauvinismo cultural, (2) etnocentrismo, (3) tolerancia, (4) minimización de diferencias y (5) comprensión. Es obvio que desde las fases del chauvinismo y el etnocentrismo no hay comunicación intercultural posible, ni deseo de tal comunicación, tal fue la actitud de los imperialismos europeos desde el siglo XVI hasta los procesos de descolonización del pasado siglo XX (*Han tenido la fortuna de que les descubramos, vamos a civilizarles, agradecidos deberían estar*). La mera tolerancia permite la convivencia en situaciones de no conflicto, pero sabemos que los seres humanos pasamos con extraordinaria facilidad de la tolerancia a la intolerancia en cuanto surja una oposición de intereses importantes. La minimización de las diferencias caracteriza a sociedades como la estadounidense donde se fuerza la asimilación de las minorías, viene a decirse: *en el fondo, no son tan diferentes a nosotros, démosles el derecho a ser como nosotros*; el conflicto surge cuando la cultura minoritaria se resiste a ser asimilada por la mayoritaria, caso de muchos musulmanes en Europa actualmente. Tan solo en la última fase de evolución en la toma de conciencia cultural, la fase de comprensión, uno entiende que la otra cultura es diferente a la propia y que además tiene derecho a serlo, que la comunicación efectiva sólo podrá darse desde la aceptación y el conocimiento de tales diferen-

cias, no desde su negación, minimización, ni cualquier otra estrategia de rebajar o anular artificialmente las diferencias culturales. Las diferencias culturales están ahí, son tan reales como legítimas, ahora, intentemos tratar con ellas constructivamente.

Reiterando lo que decíamos al inicio respecto a la imposibilidad de dar recetas en abstracto para cualquier tipo de conflicto, sería una actitud tan ineficaz como deshonesto, resumamos algunas directrices generales aplicables a los conflictos y particularmente a los conflictos interculturales.

- Ante todo, no perder nunca la perspectiva de que estamos en un conflicto para defender nuestras necesidades, no nuestras posiciones. Ser conscientes en todo momento de cuáles son las necesidades psicológicas básicas de “nosotros” y de “ellos” más allá de las posiciones manifestadas por ambas partes. Las posiciones son negociables y acabarán negociándose, las necesidades psicológicas básicas son irrenunciables, tanto para nosotros como para la otra parte. Una resolución que no satisfaga al menos algunas de las necesidades psicológicas básicas de ambas partes no resolvería el conflicto, simplemente lo congelaría por un tiempo. Las resoluciones incompletas de hoy son los conflictos de mañana, así pues cerciorémonos en que comunicamos nuestras necesidades básicas y comprendemos las de la otra parte. La solución de problemas y la resolución de conflictos podrían llamarse también “satisfacción conjunta de necesidades” (Gerlach, 2002).
- Mantenerse objetivos, no dejarse llevar por los estereotipos culturales hacia la otra parte, y ya veíamos la natural tendencia a adscribir a los miembros de otras culturas identidades estereotipadas. No polarizar (Martin y Nakayama, 2004), esto es no creernos que la otra parte representa un mal absoluto y en nada podría tener razón (lo cual en momentos de escalada del conflicto nos parecerá obvio) mientras en nosotros se encarnan todas las virtudes y la razón absoluta, sentimiento que puede ser muy “nutritivo” para nuestro ego pero que en nada nos acercaría a una evaluación objetiva de la situación y por tanto en nada nos acercaría a una resolución efectiva del conflicto. Un ejercicio práctico que ayuda a la objetividad es describir la situación evitando la primera persona, describirla como lo haría una tercera parte observadora neutral.
- Cuando un conflicto ocurre con personas o grupos de cultura no occidental muchos de nuestros supuestos básicos sobre la comunicación no resultan operativos. El ejemplo más frecuente en textos sobre

comunicación intercultural es que mientras para los occidentales “sí” significa un acuerdo y “no” es una negación final, esto no es así en culturas asiáticas como la japonesa y en otras donde casi nunca se dice “no” y donde los gestos afirmativos y las expresiones de asentimiento son mera cortesía y no significan conformidad. Augsburg (1992) cita un suceso proverbial mexicano: *Hay cien modos de decir no, sin decirlo*. Otro elemento diferenciador entre culturas es su sentido del tiempo y por consiguiente su ritmo y pausas en las negociaciones. La arquetípica expresión del pragmatismo anglosajón “*Time is money*”, no tiene mucho sentido entre los asiáticos y aún menos entre los árabes (en opinión de un colega estadounidense, tampoco entre nosotros los latinos). Mientras los occidentales creemos que la mejor forma de llegar a algún acuerdo es comenzar exponiendo directamente el problema sin rodeos, otras culturas consideran esto una descortesía, casi una agresión. Piénsese que entre nosotros mismos cuando un interlocutor comienza diciéndonos que a él o a ella le gusta hablar claro y sin rodeos, automáticamente adoptamos una actitud defensiva, esperamos que va a decir algo desagradable. *Muchas culturas encuentran que la mejor forma de alcanzar un acuerdo es dar al problema tiempo suficiente para permitir que los ajustes y las acomodaciones surjan* (Augsburger, 1992; 206). Entre los españoles que tenemos cierta edad y alcanzamos a conocer los últimos años del franquismo corría un chiste. En los noticieros de la época se veía con frecuencia al general Franco recibiendo visitas ante su mesa de despacho sobre la cual había siempre dos grandes montones de carpetas, cuestión de dar la imagen de lo mucho que trabajaba el dictador. “Un montón de carpetas son los problemas pendientes de solución, el otro montón son los problemas que el paso del tiempo ha solucionado por sí solo”. Broma con la que se aludía a la estrategia del franquismo, confiar en el paso del tiempo y jugar a durar.

El sentido real de las afirmaciones y las negaciones, el abordaje directo o indirecto de los problemas, el manejo del tiempo, sus ritmos y sus pausas, son tan solo algunos aspectos en los cuales las personas diferimos culturalmente. Es esencial ante la negociación de un conflicto con personas de otra cultura informarnos previamente de los citados aspectos y de otros relacionados con la comunicación que sean los habituales en esa cultura. Pretender que nuestra partitura es la única correcta y los demás han de tocar a nuestro ritmo, es el procedimiento seguro para que el concierto (o negociación) previsto acabe suspendiéndose entre abucheos.

- Mantener siempre algunos canales de comunicación aunque ocasionalmente no se utilicen. Si bien en algunos momentos será necesario apartarnos evitando interacciones que sólo podrían, en ese momento, escalar aún más el conflicto, es básico mantener contacto en alguna forma. Instituciones mediadoras como iglesias, cruz roja u otras organizaciones así como mediadores individuales suelen ser apropiados a este propósito.
- Controlar las emociones, esto es mucho más fácil de decir que de hacer. Encolerizarse es normal, incluso es saludable ocasionalmente, pero nunca tomando decisiones y aún menos emprendamos acciones bajo el efecto de emociones fuertes como la cólera, la culpa, el odio, el dolor, etc. Reconocer igualmente cuándo la otra parte está bajo el efecto de sus propias emociones y posponer toda comunicación en esas situaciones. Bajo el imperio de emociones negativas fuertes la comunicación se torna en un arma más de agresión, en forma de insultos, amenazas, ultimátum, demandas irreales, etc. En las situaciones de conflicto es menos destructivo, y nos aleja menos de alguna posible resolución, el silencio que la comunicación emocional.
- Optar por mensajes centrados en el problema y no en nosotros mismos ni en la otra parte. *Un mensaje centrado en el problema sostiene que tal problema podría resolverse salvando la relación, al tiempo que resalta que ambas partes deben resolverlo conjuntamente, manifiesta actitud de colaboración necesaria* (Mejía y Laca, 2006). Contrariamente al estereotipo (un estereotipo cultural más) de que las mujeres sean excesivamente emocionales, volcadas a la expresión de sentimientos y no tanto a la descripción de situaciones, en instrumentos midiendo frecuencia de usos de estilos de mensajes en el conflicto se ha hallado que las mujeres puntúan más que los hombres en el factor “centrado en el problema” (Laca, 2005b; Mejía y Laca, 2006).

Comenzar por discriminar claramente las necesidades básicas subyacentes a las posiciones de las partes, más allá de qué es lo que se pide qué es lo irrenunciable para nosotros y para ellos. Buscar la objetividad de la situación y sus protagonistas huyendo de los estereotipos culturales. Evitar la polarización aceptando la existencia de terceros neutrales. Considerar muy especialmente los hábitos culturales de comunicación en la otra parte. Mantener siempre abierto algún canal de comunicación. Controlar las emociones y cuando ello no es posible apartarse momentáneamente de la situación. Recurrir a mensajes centrados en el problema y no en los protagonistas.

Son éstas las reglas más básicas que desearíamos haber resaltado aquí, la brevedad de un artículo no permite habernos extendido en ellas ni citar otras que pueden encontrarse en una bibliografía creciente sobre la comunicación en conflictos interculturales.

Decíamos al inicio que ésta es una época de creciente intercomunicación, “globalización” es el término de moda, cada vez será menos viable para ninguna sociedad la pretensión mono-cultural. Parece intuitivo que las ocasiones de conflictos interculturales se multiplicarán en el futuro, ya se multiplican en el presente con los grandes flujos migratorios hacia América del Norte y Europa. Algunos creemos que ésta es una época que requiere una nueva cultura de paz. Diferenciándose de un pacifismo bienintencionado, mayoritariamente de inspiración religiosa y que ha dado figuras admirables en lo personal como Francisco de Asís, Gandhi, Luther King o Lanza de Vasto, pero que nunca ha logrado modificar sustancialmente en ninguna cultura la tendencia al recurso a la violencia para afrontar los conflictos, están surgiendo en la práctica del análisis y resolución constructiva de los conflictos los primeros pasos hacia la construcción de una “cultura de paz” (*peace culture*).

La cultura de paz no es una cultura sin conflictos sino aquella del manejo constructivo de los inevitables conflictos. Si el pacifismo tradicional ha sido una ideología y como tal un intento voluntarista de tratar con la realidad, la cultura de paz implica una actitud científica hacia el conflicto, a observarlo, describirlo y aprender en la práctica a transformarlo constructivamente (Laca, 2006; 68).

Como tal intento científico de comprensión del conflicto la cultura de paz es lenta en su evolución y modesta en sus resultados, a veces incluso contradictorios, pero es lo único que tenemos frente a la práctica tradicional de buscar la paz preparándonos para la próxima guerra. La construcción de una cultura de paz es un camino lento y con retrocesos, ayer en los Balcanes y hoy en Irak, pero que sea lento tan solo significa que los que hoy vivimos no veremos resultados florecientes y que ésto sea así en nada ha de desanimarnos. Escribió Emerson que el sentido más profundo que podemos dar a nuestras existencias es dedicarla a plantar árboles a cuya sombra sabemos que no vamos a sentarnos (Jeon, 2004).

REFERENCIAS.

a. b. c. www.abc.es

American Anthropological Association. (1947). “Statement on Human Rights”, *American Anthropologist*, 49, 539.

- Augsburger, D. (1992). *Conflict mediation across cultures*. Louisville, KY. Westminster-John Knox Press.
- Baron, R. A., y Byrne, D. (2002). *Psicología social*. 8ªed. Madrid. Prentice Hall, Pearson Educación.
- Burton, J. (1987). *Resolving deep-rooted conflict: A handbook*. Lanham, Md. University Press of America.
- Coleman, P. T. (2000). "Intractable conflict", en Deutsch, M. y Coleman P. T. (eds) *The handbook of conflict resolution. Theory and practice*. pp 428-450. San Francisco, Ca. Jossey-Bass Publishers.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict. Constructive and destructive processes*. New Haven, MA, Yale University Press.
- Deutsch, M. y Coleman P. T. (2000). *The handbook of conflict resolution. Theory and practice*. San Francisco, Ca. Jossey-Bass Publishers.
- Embajada de Canadá en Francia: www.dfait-maeci.gc.ca/canada-europa/france
- Fisher, R. J., y Keashly, L. (1991). "A contingency approach to third party intervention". En Fisher (Ed) *The social psychology of intergroup and international conflict*. New York. Springer-Verlag.
- Fontaine, G. (1989). *Managing international assignments: the strategy for success*. Upper Saddle River, NJ. Prentice Hall.
- Fuentes, C. (2002). *En esto crea*. México, DF. Seix Barral Biblioteca Breve.
- Gerlach, P. K. (2002). *Satisfactions, 7 relationship skills you need to know*. United States. Xlibris Corporation.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. New York. Anchor / Doubleday.
- Hatch, E. (1983). *Culture and Morality. The Relativity of Values in Anthropology*. New York. Columbia University Press.
- Hofstede, G. (1983). National cultures in four dimensions, a research-based theory on cultural differences among nations. *International Studies in Management and Organizations*. 14(1-2), 46-74.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences*. Beverly Hills, CA. Sage.
- Jeon. A. (2004). *City dharma*. London, UK. Random House. Traducción española, Dharma urbano. Barcelona. Javier vergara editor. (2004).
- Kimmel, P. R. 2000. "Culture and conflict", en Deutsch, M. & Coleman, P. T. (eds). *The handbook of conflict resolution*. pp 453-474. San Francisco, CA. Jossey-Bass Publishers.
- Laca, F. 2005a. Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. Vol. 10, n. 1, 117 – 126.
- Laca, F. (2005b). *Elección de estrategias de conflicto bajo presión de tiempo*. Bilbao, España. Editorial Universidad del País Vasco.
- Laca, F. (2006). Cultura de paz y psicología del conflicto. *Culturas Contemporáneas*. 12(24), 55 – 70.
- Laca, F. Verdugo, J. y Guzmán, J. (2005). Satisfacción con la vida de algunos colectivos mexicanos: Una discusión sobre la psicología del bienestar subjetivo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 10(2), 325-336.
- Lederach, J. P. (1997). *Building peace: Sustainable reconciliation in divided societies*. Washington, DC. Institute of Peace Press.
- Martin, J. N. & Nakayama, T. K. (2004). *Intercultural communication in contexts*. New York. McGraw Hill.
- Mayer, B. (2000). *The dynamics of conflict resolution. A practitioner's guide*. San Francisco, CA. Jossey-Bass, Wiley.
- McEntee, E. (1998). *Comunicación Intercultural. Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual*. México. McGraw Hill.
- Mead, M. (1964). *Continuities in cultural evolution*. New Haven, Conn., Yale University Press.
- Mejía, J. C. y Laca, F. (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. (aceptado, se publicara en Septiembre 2006, Vol. 11, nº 2).
- Pace, E. y Guolo, R. (2006). *Los fundamentalismos*. México, DF. Siglo XXI Editores.
- Ross, M. H. (1995). *La Cultura del conflicto. Las diferencias interculturales en la práctica de la violencia*. Barcelona. Paidós.
- Soriano, R. (2004). *Interculturalismo. Entre liberalismo y comunitarismo*. Córdoba, España. Almuzara.
- Spradley, J. D. & McCurdy, D. (1989). *Conformity and conflict: Regarding in cultural anthropology*. New York. Little Brown
- Ting-Toomey, S. (2006). *The SAGE handbook of conflict communication. Interacting theory, research and practice*. Thousand Oaks, CA. SAGE Publications.
- Triandis, H. C. (1995). *Individualism and collectivism*. Boulder, Co. Westview Press.
- Tyler, V. L. (1987). *Intercultural interacting*. Provo, Utah. D. M. Kennedy Center for International Studies. Brigham Young University.