

# RECURSOS PARA EL EDUCADOR



## Comunicación que tiene en cuenta la cultura de la audiencia

### **Cambios en la cultura**

La cultura incluye las características y conductas de un grupo de personas, según las define su idioma, costumbres sociales, religión, música y artes. La cultura incluye la manera en que las personas piensan, actúan y viven sus vidas<sup>1</sup>.

Comprender la cultura es una parte importante de la comunicación exitosa. No debemos asumir algo a base a la cultura de la persona sólo en función de su cultura. Las culturas cambian con el tiempo cuando se introducen nuevos conocimientos, creencias y normas. Como resultado del crecimiento y del cambio en una cultura, comprenda y acepte el hecho de que es posible que las normas culturales que se presentan en esta guía de herramientas no se apliquen a todas las personas. No espere que las personas encajen perfectamente en las normas de su cultura. Siempre demuestre respeto y manténgase abierto a los conocimientos y creencias de cada persona. ¡Si bien usted está compartiendo información que le será útil a su audiencia, es posible que usted también aprenda algo nuevo!

### **Cultura y comunicación**

La cultura es una parte importante de la comunicación. Afecta las palabras que se usan para expresar pensamientos e ideas. También afecta la forma en que se comprende la información.

A fin de comunicarnos de una manera clara y efectiva con personas de culturas distintas, es importante entender no sólo la cultura de las personas con quienes estamos hablando, sino nuestra propia cultura, comportamientos y prejuicios. Recuerde siempre que la forma en que se comunica una persona puede ser influenciada por su cultura. Aún más importante: 80% de la comunicación es de tipo no verbal. Por ello, sus acciones realmente dicen más que sus palabras.

Por ejemplo:

En Bangladesh el signo de “pulgar arriba” se utiliza como un insulto. En Norteamérica y en muchos otros países significa “Bien hecho.”

En Rusia y Francia, esto significa “cero.” En Brasil, esto es un insulto. En Japón, esto significa “dinero.” En los EE.UU. e Inglaterra, esto significa “okay.”



## **Ejercicio**

Como personas con nuestras propias creencias y experiencias, con frecuencia perdemos la información que no encaja con nuestras creencias. Como resultado, podemos interpretar experiencias, conversaciones y sucesos de manera distinta que las demás personas a nuestro alrededor. Si nos damos el tiempo para aprender sobre las experiencias y creencias de otras personas, podemos aprender nuevas maneras de ver el mundo. ¡Algunas veces, lo que vemos puede sorprendernos!

¿Qué ve usted al mirar esta figura?



¿Ve a una anciana o ve a una mujer joven? ¿Creería que esta figura muestra tanto a una anciana como a una joven?

En esta figura, se puede ver a una anciana con la boca ligeramente abierta y la barbilla sumida en lo que parece un cuello de abrigo de pieles. También se puede ver a una joven, con la cabeza girada y un listón o collar en el cuello. Si ve a la anciana, intente cambiar su punto de vista para ver a la joven. Si ya puede ver a la joven, intente encontrar la cara de la anciana.

Es importante que sea capaz de cambiar su punto de vista y entender que siempre existe más de una manera de ver algo. De igual manera, en el proceso de comunicación, es importante entender que hay muchas maneras de comunicar un mensaje. Y hay muchas maneras en que un mensaje puede ser comprendido por los demás.

## **Resumen**

Para cada uno de nosotros, nuestras creencias están formadas por nuestros conocimientos y experiencias, por nuestros familiares y amigos y por nuestra cultura. Tomar conciencia de nuestras propias creencias culturales y conductas ayudará a:

- Explorar, comprender, aceptar y valorar nuestro trasfondo cultural y social.
- Comprender que no tendremos las mismas creencias que los demás y debemos responder a esas personas en formas que no generen conflicto o incomodidad.
- Comprender y respetar más profundamente la cultura de quienes vamos conociendo.

Tómese el tiempo para pensar en cómo sus propios conocimientos, comportamiento, actitudes, creencias, valores y normas afectan la forma en que usted se comunica — tanto al compartir información como al comprenderla.

## **Consejos de comunicación**

A continuación se presentan sugerencias para comunicarse con alguien de una cultura distinta a la suya.

- **Conozca** las diferencias culturales, respételas y utilícelas como una oportunidad de aprendizaje.
  - No asuma que las creencias y conductas de las demás personas son iguales a las suyas.
  - No imponga sus creencias culturales en las demás personas.
  - Evite tomar decisiones sobre otras personas solamente en función de la cultura de ellas.
- **Escuche atentamente** para asegurarse de que la persona con la que habla comprende el mensaje de usted.
  - Procure elegir las palabras y el tono de voz más apropiado para evitar malentendidos.
  - Recuerde que el inglés es uno de los idiomas que cuesta más trabajo aprender. Si usted está hablando en inglés y éste no es el idioma de preferencia de la persona, tómese su tiempo y tenga paciencia.
- **Hable en forma abierta y honesta** cuando sienta que su mensaje no está siendo recibido.
  - Si usted no entiende, pregunte nuevamente en forma respetuosa.
  - Hable en forma sincera y no haga bromas.
- **Preste atención al lenguaje corporal.**
  - Cuando esté hablando, evite cruzar sus brazos o colocar las manos sobre la cadera. Puede hacer parecer que está perdiendo la paciencia.
  - Siempre vea y escuche las “señales” de frustración (respiración profunda, suspiros, etc.).

---

1 Beebe, S. A., Beebe, S. J., Redmond, M. V. (2005). *Interpersonal communication: Relating to others* (4th ed.). Boston, MA: Pearson.