

# Revista de Investigación Educativa 3

julio-diciembre, 2006

ISSN 1870-5308 © Todos los Derechos Reservados, Xalapa, Veracruz  
Instituto de Investigaciones en Educación, Universidad Veracruzana

El significado del cambio en un encuentro  
intercultural



Irmgard Rehaag\*

Universidad Veracruzana

El mundo globalizado en el que vivimos induce a que frecuentemente se dé un encuentro entre personas de diferentes culturas. Viendo este encuentro con un enfoque sistémico, se puede hablar de un cambio de un sistema social a otro. Con el ejemplo de una estancia de estudio de un estudiante mexicano en una universidad extranjero se analizan las características de dicho cambio y se proponen elementos para interactuar en el proceso.

**Palabras clave:** Encuentro intercultural, teoría sistémica enfocada en las personas, sistema social, competencia intercultural.

**Para citar este artículo:**

Rehaag, I. (2006, julio-diciembre). El significado del cambio en un encuentro intercultural. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 3. Recuperado el [fecha de consulta], de [http://www.uv.mx/cpue/num3/critica/Rehaag\\_encuentro\\_intercultural.html](http://www.uv.mx/cpue/num3/critica/Rehaag_encuentro_intercultural.html)

## El significado del cambio en un encuentro intercultural

Con la creciente globalización aumenta cada vez más el encuentro entre personas de diferentes contextos culturales. Durante mucho tiempo se denominó este encuentro con el término de multiculturalidad, y a partir de los años noventa se amplió el significado del encuentro entre diferentes culturas con el concepto de *interculturalidad*. El concepto interculturalidad se refiere a las interacciones entre diversas culturas. Estas interacciones son realizadas por personas de características culturales muy particulares y, a su vez, marcadas por las interpretaciones subjetivas de cada uno, así como por los significados que los actores sociales dan a una situación con base en su bagaje cultural. La unicidad de cada cultura frecuentemente hace difícil la comunicación entre personas procedentes de otros contextos culturales.

El siguiente artículo ofrece un análisis de un encuentro intercultural, partiendo de la base de que dicho encuentro significa el cambio de un sistema social a otro. Como enfoque teórico para diagnosticar este cambio parte de la teoría sistémica orientada en las personas. Finalmente, se describen competencias interculturales que facilitan la interacción en un encuentro entre personas de diferentes culturas.

### La perspectiva sistémica

La manera de actuar de cada ser humano depende de la percepción que tiene del mundo, de cómo lo entiende y cómo quiere intervenir en él. Una perspectiva sistémica parte de la base de que el mundo en que están involucrados los seres humanos se compone de una multitud de totalidades y sistemas que están interrelacionados entre sí. Estas totalidades, que a su vez son partes de otra totalidad todavía más grande, se pueden diferenciar entre ellas. Las diferencias que se perciben en un mundo entrelazado dependen de los límites que determinan a un sistema, y estos límites los establece el observador.

En un encuentro intercultural se interrelacionan personas de diferentes culturas, que pertenecen a distintos sistemas sociales. La base de un enfoque sistémico-global de este encuentro describe el siguiente esquema:

***El mundo...***

- Es dinámico, es complejo, está entrelazado circularmente, se auto-organiza y auto-regula;
- posee modelos de orden;
- se construye de totalidades de diferentes órdenes, que están interrelacionados entre sí.

***El ser humano...***

- Es una totalidad;
- es parte de la naturaleza y de una totalidad cultural;
- es “el ser en búsqueda de un sentido”.

***Las instituciones sociales...***

- Son totalidades culturales;
- son parte de la naturaleza y de la sociedad;
- son imitaciones deficientes de sistemas naturales autosuficientes;
- presentan una dimensión de sentido y valor.

La teoría sistémica de Gregory Bateson (1987), que se basa en la teoría general de sistemas de Bertalanffy (1968), parte de la idea de que los problemas no resultan de un único factor, sino que derivan de la interrelación de diferentes factores en un sistema. Bateson inicia su teoría con las definiciones de la teoría general de sistemas, que describe un sistema como una interrelación entre elementos, entorno y estructuras circulares. Como ejemplo cita una máquina. Traspasando este concepto a sistemas sociales Bateson define a las personas como elementos del sistema, viéndolos como individuos participantes.

La diferencia entre sistemas técnicos y sistemas sociales está en el hecho de que las personas no reaccionan arbitrariamente, sino que interpretan una situación y, con base en esta interpretación, actúan. Las interacciones en sistemas sociales están guiadas por determinadas características, como son:

***1. El comportamiento de un sistema social está determinado por las personas que le pertenecen.***

Las personas son elementos del sistema social. Esto no quiere decir que se puede definir en absoluto quién pertenece al sistema y quién no. Por ejemplo, en una familia no se define de una forma teórica si la abuela o una hija, que ya vive fuera de la casa, pertenecen al sistema o no, sino que se puede ver solamente con la

mirada puesta en una situación concreta. En el caso de un conflicto en la familia puede ser que los padres o probablemente la abuela o la hija, que ya no vive con la familia, tomen un papel importante. Según el caso se definen las personas que pertenecen al sistema social. Lo mismo ocurre en otros sistemas.

En un encuentro intercultural, por ejemplo de un equipo internacional de una ONG, puede haber muchas personas no presentes, que ocupan un lugar importante en el sistema.

**2. El comportamiento de un sistema está determinado por las interpretaciones subjetivas de las personas que lo componen.**

El comportamiento de un sistema social depende de las interpretaciones subjetivas –y de los pensamientos– que las personas tienen acerca de la realidad, así también de sus conceptos, sus miedos, sus metas, etc.

Watzlawick (1995) describe esta tesis central en su teoría de la comunicación con tres de sus axiomas.

**(1) Axioma: No se puede no comunicar.**

Cualquier comportamiento en un sistema social recibe una interpretación. Por ejemplo, dos pasajeros (A y B) de un avión están sentados juntos. A quiere entablar una conversación que a B no le interesa. Ahora B tiene tres posibilidades de re-accionar: B puede explicarle a A que no le interesa la conversación, o B puede resignarse y contestar o puede intentar desvalorar sus propios comentarios y los de A. De todas formas, B comunica algo al otro o, mejor dicho, su comportamiento será interpretado por A.

**(4) Axioma: La comunicación humana usa modalidades digitales y análogas.**

Digital y análogo se puede traducir de una forma breve como verbal y no-verbal. En los sistemas sociales se interpreta no solamente lo que dice el otro sino, de una forma igual o a veces todavía más intensa, se interpreta el lenguaje corporal. Así, dar la espalda se puede interpretar como un rechazo o se puede entender como una señal de estar apurado. Un acercamiento corporal puede ser interpretado como la búsqueda de cercanía o una amenaza.

**(2) Axioma: Cada comunicación tiene un aspecto relacional y uno de contenido.**

Este axioma resulta ser una concretización del primer axioma, lo que quiere decir que un comportamiento será interpretado con vista al contenido y a la relación entre los participantes. Un ejemplo clásico lo describe Schulz von Thun (1981):

Dos personas viajan en un carro. El copiloto dice a la conductora: “Oye, el semáforo de adelante está en verde.” La respuesta es: “¿Quién maneja, tú o yo?” (:25)

El comentario “Oye, el semáforo de adelante está en verde” se podría identificar, a nivel de contenido, como una información acerca de una situación objetiva, que llevaría a una respuesta “sí, lo estoy viendo” o “ahora va a cambiar”. Pero la respuesta de la conductora refleja una interpretación del comentario con base en la relación, entendiéndolo “no sabes manejar” o “conduce más rápido”.

Schulz von Thun (:31) varió este axioma todavía más, diferenciando entre el contenido, la auto-imagen, la relación y la llamada. Cada comentario se puede interpretar:

- viendo el contenido: ¿cuál información se presenta?
- viendo la auto-imagen: ¿qué auto-imagen refleja la respuesta “soy...”?
- viendo la relación: ¿qué dice el que contesta acerca de su contraparte “tú eres...”?
- viendo la llamada: ¿qué comportamiento se espera con el comentario “deberías...”?

Retomando la variación del axioma según Schulz von Thun (:62), se podrían hacer los siguientes comentarios:

- “el semáforo está en verde”
- “tengo prisa”
- “necesitas mi ayuda”
- “acelera”

El significado que se da a una conversación puede ser muy diferente según las personas. El significado que quiere dar el emisor a sus palabras, no forzosamente tiene que ser el mismo significado que le da el receptor. Schulz von Thun (:62) lo ejemplifica con la comunicación entre una pareja. El hombre pregunta a la mujer: “¿qué es eso verde en la sopa?”, y la mujer contesta: “¡dios mío, si no te gusta la comida aquí, puedes ir a comer a otro lado!”

Nos imaginamos que el hombre solamente expresó una pregunta informativa, dado que no conoce las alcaparras. Analizamos los sucesos enfrentando la información emitida con la recibida. La mujer solamente pudo reaccionar a la información recibida. Como su respuesta estaba enfocada al aspecto relacional de la información, se puede entender el malentendido y se puede remediarlo. De otra manera hubiera ocurrido si la mujer hubiera estado molesta y lastimada interiormente, pero con el afán de no demostrarlo, y su respuesta hubiera sido: “son alcaparras”. Ni para la mujer, ni para el hombre, ni para algún observador externo hubiera sido claro que se trataba de un malentendido. Pero muchas veces no se

aclaran estos malos entendidos ocultos y en un futuro incomodan la relación de una manera escondida.

Volviendo a un encuentro intercultural se pueden entender muchos malos entendidos, dado que las diferentes definiciones son los resultados de las interpretaciones subjetivas de los integrantes de un sistema social, tomando simplemente el ejemplo de las diversas formas de saludo, que están determinados por las diferentes culturas.

### *3. El comportamiento de un sistema social depende de reglas sociales.*

Esta tesis marca otra diferencia entre sistemas técnicos y sistemas sociales: los sistemas técnicos están guiados por leyes naturales, mientras que los sistemas sociales son determinados por reglas sociales.

Cada situación social se establece por reglas explícitas o implícitas. Estas reglas pueden haber sido precisadas en un momento dado de una situación, o pueden ser el resultado de tradiciones durante siglos. El significado de reglas, regulaciones o leyes se puede hacer más claro con el ejemplo de un juego de cartas, en el que participan varias personas. Los canales de comunicación son predescritos, la secuencia de los mensajes está regulada y sus resultados pueden ser verificados. Las reglas predescriben que determinados mensajes no se pueden enviar a determinadas personas en determinados momentos, y los que desobedecen las reglas reciben castigos, que son conocidos. Aparte hay reglas definidas para el inicio del juego, las funciones de roles acordados y la conclusión del juego. (Bateson & Ruesch, 1995: 39)

Un ejemplo para reglas implícitas se encuentra en la obra de Watzlawick (1969):

Una pareja comunica en una sesión conjunta de terapia el siguiente suceso: Cuando el hombre se encontró el día anterior solo en la casa, recibió la llamada de un querido amigo, que le informó que pronto estará durante un viaje de negocios en su ciudad. El hombre ofreció inmediatamente el cuarto de huéspedes a su amigo, como ya lo habían hecho él y su esposa en ocasiones semejantes. Cuando su esposa se enteró de la invitación después de su regreso a casa, se encendió una fuerte discusión. Durante la sesión resultó que los dos están de acuerdo con la invitación. Los dos se quedaron sorprendidos cuando detectaron que existe una opinión en común y al mismo tiempo un desacuerdo sobre el mismo hecho. En verdad se trata de dos hechos totalmente diferentes. El uno se refiere a la invitación como tal, la que pueden comunicar de una forma digital, el otro se refiere a un aspecto específico de su relación, que es la pregunta ¿hay el derecho de que uno tome una iniciativa sin consultar al otro? El desacuerdo entre la pareja no se encuentra en el contenido, sino en las reglas que definen la relación. (:79)

Las reglas sociales son marcadas por las siguientes características (König & Volver, 2000:183):

- **Las reglas sociales son instrucciones para saber lo que se puede, se debe o no se debe hacer en determinadas situaciones.**

Las reglas no se definen en el momento, sino que tienen una validez general, lo que quiere decir que en todas las situaciones X tienen vigencia.

- **Las reglas sociales pueden ser determinadas de una forma explícita o de una forma implícita.**

Pensando en reglas, se parte primero de instrucciones obvias como, por ejemplo, leyes, reglamentos, etc. Pero aparte de estas reglas obvias existe una multitud de reglas “secretas”, por ejemplo, las jerarquías ocultas.

- **Las reglas sociales están protegidas por sanciones.**

Las sanciones son las consecuencias que aseguran la obediencia a las reglas sociales.

- **Las reglas sociales tienen validez en determinadas áreas.**

El área de validez de una regla social tiene un marco relativo. Por ejemplo, hay reglas específicas culturales que tienen una validez para una cultura en su totalidad y, por ejemplo, tiene que aprender alguien que se cambia de un contexto europeo a un contexto latinoamericano. Hay reglas que tienen una validez en determinadas situaciones, por ejemplo, en una conferencia escuchan los oyentes al conferencista. Finalmente hay también reglas personales que una persona se impone a sí misma, por ejemplo, “siempre tengo que ser amable”.

Las reglas sociales dan orientación y seguridad en los sistemas sociales. Por ejemplo, si se conocen las reglas de una cultura resulta más fácil el proceso de adaptación. Si no se conocen las reglas, se pueden dar muchos tropiezos y se produce una inseguridad. Las reglas dan una orientación para el comportamiento, dado que implican una obligación, así como una esperanza.

Las reglas de comportamiento resultan para el individuo de una doble forma: por un lado de una forma directa, como obligación, que exige un comportamiento determinado del individuo, y por otro lado, de una forma indirecta, como esperanza, que exige un comportamiento con respeto al individuo de una manera moral.

#### ***4. El comportamiento de un sistema social está determinado por estructuras circulares de interacción.***

Un sistema social tiene, según Bateson (1995: 176), un carácter circular, en el que están incluidos el cambio, la corrección y la auto-regulación. La diferencia con sistemas técnicos a comparación de sistemas sociales está en las estructuras de interacción, que son determinadas por las interpretaciones de las personas que participan en el sistema.

Watzlawick (1995) define esta situación en su tercer axioma: “La naturaleza de una relación está determinada por las señales en el proceso de la comunicación, entendiendo señales como la interpretación recíproca de una situación” (:61). Este proceso lo ejemplifica el ya clásico modelo de “queja-retiro”. La esposa piensa: “porque siempre sale de la casa, me quejo”, y el esposo piensa: “como siempre se queja, me salgo de la casa”.

El punto de partida para este círculo de reglas son las interpretaciones recíprocas de la situación. La mujer interpreta el comportamiento del esposo como falta de interés y su comportamiento como reacción. El esposo interpreta el comportamiento de la esposa como una crítica y rechazo, y sucesivamente, su comportamiento como reacción al de la esposa. Con base en estas interpretaciones se da una estructura de interacción con reglas circulares, de crítica y retiro, que aumenta las reacciones de una forma recíproca. Cuanto más se retira el esposo, aumenta la crítica de la esposa; cuanto más critica la esposa, aumenta el retiro del esposo.

Las estructuras circulares de interacción son, según Bateson, importantes para estabilizar a un sistema social: cambios, correcciones y auto-regulaciones son importantes para que un sistema social quede en equilibrio. El círculo de reglas –quejas y retiro– se puede cambiar en determinados límites (la queja puede ser más o menos frecuente, el retiro más o menos usual), y al mismo tiempo, se establece el sistema.

Las reglas circulares pueden ser positivas para un sistema o lo pueden estorbar. Un círculo de reglas, por ejemplo, “cada uno ayuda al otro” o “en un equipo se buscan ideas comunes”, puede apoyar al proceso; pero por otro lado, hay muchos círculos de reglas disfuncionales, que establecen el sistema y al mismo tiempo imposibilitan la comunicación.



***5. El comportamiento de un sistema social está determinado por su entorno material y social.***

La limitación por el entorno es una de las características clásicas de los sistemas, aunque los límites de un sistema pueden ser más o menos penetrables. Un sistema social, por ejemplo un partido político, puede estar más o menos aislado de su entorno.

Se hace una diferencia entre el entorno material y social de un sistema social:

- El entorno material de un sistema social son las instalaciones, la tecnología, las reservas materiales, etc., que pueden influir en el comportamiento de los integrantes de un sistema. Por ejemplo, una persona procedente de un país en desarrollo se puede sentir inhibida en el entorno de un país desarrollado, o una persona procedente de un país desarrollado se puede sentir superior en el entorno de un país en desarrollo, lo que influye de una manera determinante en un encuentro intercultural.
- El entorno social de un sistema son otros sistemas sociales, que limitan más o menos al sistema. Por ejemplo, la familia del compañero de un estudiante extranjero representa un sistema social, lo cual puede invitar al estudiante a su casa o puede causarle problemas a su hijo por la relación con el extraño.

***6. El comportamiento de un sistema social está influenciado por su desarrollo recurrido y su historia.***

Los sistemas tienen un principio y un final, y se desarrollan entre estos dos puntos. Cada sistema representa relaciones de tiempo, lo que quiere decir que está caracterizado por constantes de tiempo, que a su vez están determinados por la totalidad establecida. Así, cada sistema está influenciado por su desarrollo recurrido y su historia. Por ejemplo, en un equipo intercultural se reflejan las experiencias que hubo anteriormente con personas de determinada cultura, o el encuentro de personas procedentes de países con historias muy diferentes dificulta o favorece la interrelación entre ellos.

Finalmente, el comportamiento de un sistema social no se puede explicar de una manera causal, basándose en el esquema de causa-efecto, sino que el resultado son las interacciones de diferentes factores: de los individuos, sus interpretaciones subjetivas, de las reglas sociales, de los círculos de reglas, del entorno material y social, así como de su desarrollo recurrido y su historia. El comportamiento de un sistema social está determinado por las interpretaciones subjetivas de las personas

actuando, así como por las características que formuló Niklas Luhmann (1997) en su teoría sociológica de sistemas, que habla de la dinámica inherente en la comunicación de sistemas sociales; es decir, de las reglas sociales, de los círculos de reglas y de las limitaciones de un sistema con base en el entorno. Estos diferentes factores no están aislados, sino que se encuentran en una relación recíproca. El entorno de un sistema, por ejemplo, adquiere un significado para el sistema social por el hecho de la interpretación. Por otro lado, las interpretaciones subjetivas llevan a que las personas cambien su entorno o la comunicación o las reglas existentes. Los cambios en los sistemas sociales resultan del pensamiento de las personas acerca de su situación y con base en estas interpretaciones surgen cambios en el sistema.

### **La consecuencia de un encuentro intercultural significa el cambio de un sistema social a otro**

En un encuentro intercultural interactúan personas de diferentes culturas, lo que con un enfoque sistémico implica un cambio hacia un nuevo sistema social. Tomamos como ejemplo para analizar un encuentro intercultural en el campo de la educación superior, una estancia de estudios de un estudiante mexicano en el extranjero, una experiencia que en los tiempos de la globalización cobra cada vez más importancia. En el proceso de adaptación que vive el estudiante mexicano en una cultura diferente, se pueden notar las características que describe la teoría sistémica orientada en las personas, y que fue elaborada por Eckard König y Gerda Volmer (2005). En analogía a las características de sistemas sociales, estos cambios implican lo siguiente:

#### **1. Personas del sistema**

En un nuevo sistema social (en nuestro ejemplo, una universidad alemana) hay otras personas relevantes distintas a las personas conocidas en la universidad de procedencia. En el sistema social conocido son los maestros, los secretarios académicos, las secretarías y los compañeros de carrera las personas que tienen una relevancia en el desempeño de la vida cotidiana universitaria. El nuevo sistema social representa a otras personas, otros cargos y desempeños académicos diferentes. Su significado en el avance de la labor universitaria consiste en descifrar cuáles son las personas relevantes para acoplarse a la nueva realidad.

## ***2. Interpretaciones subjetivas***

Un elemento desconocido en este proceso son las interpretaciones subjetivas de las personas del nuevo sistema social. ¿Cuáles son las expectativas y esperanzas hacia el nuevo estudiante? ¿Compaginan estas expectativas y esperanzas con los del estudiante o son muy diferentes? Un ejemplo será que el docente espera más independencia del estudiante o los compañeros le atribuyan más convivencia.

Para el estudiante esta nueva situación implica un cambio en sus interpretaciones subjetivas. Son nuevas definiciones acerca del contexto, lo que lleva también a desconocidas explicaciones con relación a la actuación de uno mismo. Así, un estudiante puede percibir la nueva situación con inseguridad, mientras otro la percibe como una posibilidad para demostrar su capacidad.

## ***3. Las reglas sociales***

El cambio más grave en el proceso de adaptación a un nuevo sistema social es el enfrentamiento con las reglas sociales, y esta situación se agudiza cuando se trata de una cultura diferente. En la propia cultura los integrantes conocen y manejan las reglas sociales abiertas y ocultas, y saben cómo se tienen que comportar en determinada situación para obtener un resultado deseado. Retomando el ejemplo de la vida universitaria, los estudiantes saben cuáles son las reglas que acostumbra aplicar los diferentes profesores, están al tanto de las medidas administrativas, conocen los movimientos entre los estudiantes, etc. Para un estudiante extranjero, que pasa una estancia de estudios en una universidad de un país desconocido, el desafío con las reglas sociales es muy grande, dado que tiene que plantearse nuevas reglas con base en una cultura diferente y nuevas normas con base en una institución desconocida. ¿Cómo se relacionan los estudiantes con los profesores? ¿Cómo están organizados los seminarios? ¿Cómo se tratan los estudiantes entre ellos? Estas son solamente algunas de las muchas preguntas que se le presentan a un estudiante cuando inicia una estancia de estudios en el extranjero.

El proceso de adaptación al nuevo sistema social depende mucho de la rapidez con la que el estudiante identifica y aprende las nuevas reglas, y de la flexibilidad con la cual puede integrar los nuevos parámetros en sus conceptos culturalmente establecidos. Identificar las reglas sociales abiertas es todavía un proceso relativamente fácil, pero identificar las reglas ocultas en un contexto cultural diferente al propio es un reto muy grande.

#### **4. Los círculos de las reglas**

A través de las interpretaciones subjetivas y las reglas sociales se desarrollan, en un sistema social, los círculos de reglas. Una señal típica de que el proceso de cambio a un nuevo sistema social no resultó satisfactoriamente, son los círculos negativos de reglas.

Por ejemplo:

- Otra vez el estudiante extranjero se siente excluido por no poder acostumbrarse a la forma de los debates que son comunes entre profesores y estudiantes.
- Nuevamente al estudiante extranjero le cuesta trabajo la independencia entre los compañeros de estudio para integrarse a grupos.

La integración satisfactoria a nuevos sistemas sociales significa evitar entrar a estos círculos negativos de reglas (círculos viciosos) o la detección de ello a tiempo para poder buscar soluciones.

#### **5. El entorno del sistema**

El cambio de un sistema social a otro, en nuestro caso, la estancia de estudios en una universidad extranjera, está marcado principalmente por un entorno desconocido del sistema.

Esto se refleja primero en el entorno material:

- ¿dónde se encuentran los salones de clase?
- ¿dónde se encuentran los cubículos de los profesores?
- ¿dónde se reúnen los estudiantes?
- ¿dónde está la biblioteca, los laboratorios, etc.?

En el entorno social del sistema se encuentra una situación parecida:

- ¿quiénes son los profesores correspondientes a mi carrera?
- ¿hasta qué punto se encuentran fronteras hacia otros sistemas sociales permeables o están cerradas?
- ¿se puede recurrir a otros profesores de carreras distintas o son sistemas cerrados y un acercamiento implica la violación de reglas?

#### **6. El desarrollo de sistemas sociales**

Finalmente, los sistemas sociales se caracterizan por el desarrollo: personas en un sistema social cambian, las interpretaciones subjetivas y las reglas se modifican, y las estructuras de la interacción llevan también a un desarrollo en el transcurso del

tiempo. Estos cambios se reflejan en el estudiante: vivir en una cultura desconocida implica cambios en las percepciones y en la persona misma; las interpretaciones subjetivas cambian, igual que el comportamiento. Por otro lado, la integración de una nueva persona a un sistema social implica cambios en el mismo sistema: la nueva persona en el sistema amplió las interpretaciones subjetivas, y a veces esto lleva a cambios. Probablemente se modifican reglas establecidas, se construyen nuevos círculos de reglas, el entorno del sistema cambia y con esto el sistema social ya no es el mismo.

### La competencia intercultural

Todos estos cambios que se dan en un encuentro intercultural causan incertidumbre y ansiedad, que describen Stephan y Stephan (1989) de la siguiente manera: “Cuando personas procedentes de diferentes grupos interactúan, experimentan de un modo u otro cierta preocupación. Preocupación que puede deberse a la posibilidad de no ser suficientemente capaces para desenvolverse, preocupación de salir perjudicado del encuentro, preocupación por poder ser víctima de malos entendidos, etc. La ansiedad generada por todas estas posibilidades puede crear en sí misma conflictos y efectos que dificultan dicha relación” (:608).

Para estar preparado con respecto a un encuentro intercultural, es importante adquirir una competencia intercultural. Según Bolten (2001: 87), la competencia intercultural no es una capacidad autónoma sino más bien la capacidad individual, social, profesional y estratégica de sub-competencias, con las cuales uno es capaz de vincularse en contextos interculturales de una manera coherente.

Una persona interculturalmente competente dispone del conocimiento acerca de su propia cultura y de otras diferentes culturas. El manejo de un segundo idioma ayuda mucho para la comunicación e interacción con personas de otras culturas, y por lo mismo es indispensable para la competencia intercultural. La persona competente es capaz de identificar obstáculos de comunicación en la interacción y puede expresarlos (meta-comunicación). Se espera una posición sin prejuicios frente a otras culturas, así como la disposición a aprender de los “otros” (policentrismo). Esta persona puede manejar situaciones de inseguridad, de un doble sentido y de mucha complejidad (tolerancia a la ambigüedad) y cuestiona de una forma crítica su propio comportamiento (distancia hacia su propio rol).

## Conclusiones

El encuentro intercultural (entendiendo la interculturalidad como un enlace mutuo entre personas de diferentes culturas y partiendo de una valoración equivalente de las culturas participantes), implica una visión compleja. Esta complejidad requiere de herramientas que abarcan los diferentes elementos que componen a un sistema social. El enfoque sistémico orientado en las personas ofrece dichos instrumentos para diagnosticar los momentos de un encuentro intercultural y para ofrecer elementos que ayudan en la interacción. Para realizar satisfactoriamente un encuentro intercultural, como en nuestro ejemplo, de un estudiante mexicano durante una estancia de estudios en el extranjero, es importante tener una visión sistémica-intercultural que permita actuar frente a la complejidad que implica dicha experiencia. Disponer de competencias interculturales favorece en el aprovechamiento de la riqueza que implica el encuentro entre personas de diferentes culturas.

### Lista de referencias

- Bateson, G. (1987). *Espíritu y Naturaleza*. Buenos Aires: Amarrortu.
- Bateson, G. & Ruesch, J. (1995). *Kommunikation*. Heidelberg: Suhrkamp.
- Bertalanffy, L. (1968). *General Systems Theory*. Nueva York: George Braziller.
- Bolton, J. (2001). *Interkulturelle Kompetenz (Competencia intercultural)*. Erfurt: Landeszentrale fuer politische Bildung.
- König, E. & Volmer, G. (2000). *Systemische Organisationsberatung (Asesoría sistémica a Organizaciones)*. Weinheim: Deutscher Studienverlag.
- \_\_\_\_\_ (2005). *Systemisch denken und handeln. Personale Systemtheorie in Erwachsenenbildung und Organisationsberatung (Pensar y actuar sistémicamente. Teoría Sistémica enfocada en las personas en el área de la formación de adultos en la asesoría a organizaciones)*. Weinhaeim-Basel: Beltz-Verlag.
- Luhmann, N. (1997). *Die Gesellschaft der Gesellschaft (La sociedad de la sociedad)*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Schulz, F. (1981). *Miteinander Reden. Störungen und Klärungen (Dialogar. Obstáculos y Aclaraciones)*. Alemania: Reinbek.
- Stephan, W. G. & Stephan, C. W. (1989). Emotional reactions to interracial achievement outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 19.
- Watzlawick, P. (1995). *Teoría de la comunicación humana*. España: Herder.
- Watzlawick, P., Beavin, J. & Jackson, D. D. (1969). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*. Bern: Huber.