

El encuentro intercultural visto con un enfoque sistémico

IRMGARD REHAAG TOBEY*

EL ENCUENTRO ENTRE PERSONAS de diferentes países y culturas es el fenómeno que con más frecuencia caracteriza la vida en un mundo globalizado. Este encuentro se puede dar en forma de una coexistencia de diferentes culturas en una sociedad —sea de forma pacífica o en conflicto, sea de una convivencia paralela o una integración— y a ello se le denomina multiculturalidad. Este concepto describe la vida paralela de diferentes culturas, mientras que el término interculturalidad se refiere a su interacción. Esta interacción parte de la base de que todas las culturas son igualmente válidas y en un proceso de entendimiento mutuo se realiza un acercamiento al “otro” o “extraño”, que al mismo tiempo implica una reflexión acerca de la propia cultura, dado que es el punto de referencia para experimentar la diferencia cultural. Interculturalidad no significa solamente la interacción entre personas de diferentes contextos culturales, ya que en el encuentro se crea una dinámica propia que es más que la suma de las características culturales presentadas a través de las personas.

Las culturas de la humanidad se desarrollaron durante una larga historia de intercambios de elementos culturales que traspasaron fronteras. Ninguna cultura se desarrolló en el vacío; fue a través del encuentro y la comparación con otras culturas como cada pueblo fue apropiándose de su particularidad y diferencia cultural.

Para el concepto de *cultura* existen diferentes definiciones. En la conferencia mundial de la UNESCO sobre política cultural fue definido de la siguiente forma:

* Dirigir correspondencia al Instituto de Investigaciones en Educación, Universidad Veracruzana, Diego Leño 8, Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz, tel. fax: (01) (228) 812-47-85, e-mail: irehaag@gmx.net.

La cultura es considerada en un sentido amplio como la totalidad de los aspectos espirituales, intelectuales, materiales y emocionales de una sociedad o de un grupo social. Esto no solamente abarca el arte y la literatura, sino también las formas de vivir, los derechos fundamentales del ser humano, sistemas de valores, tradiciones y creencias.¹

Una definición holística de la sociología y la antropología cultural sería la siguiente: “Cultura se refiere a la totalidad de la herencia social acerca del conocimiento, de las creencias, los usos y costumbres y las habilidades que adopta un miembro de una sociedad”.² Otra definición sociológica diferencia la cultura de la siguiente forma:

a. Los ideales de una cultura, quiere decir un complejo de valores, percepciones y normas, b. La cultura simbólica, que incluye símbolos verbales y no-verbales, y c. la cultura material que se refiere a los objetos como herramientas, máquinas, edificios, cuadros, etc. Existen múltiples relaciones entre estas diferentes áreas culturales.³

Así, la cultura es la forma en que vive una determinada sociedad o un grupo social, la cual se transmite de generación en generación a través de la imitación, el aprendizaje y las experiencias. Cada cultura tiene una vertiente nacional, así como una individual, que se reflejan en los valores y características de cada persona. Las bases individual-culturales de una persona están conformadas por la familia, la religión, la educación, la profesión, la raza, la generación, los vecinos, los amigos, la región geográfica, el género, etcétera. La diversidad de las áreas que marca la unicidad de cada individuo refleja también la diversidad de las características culturales.

La forma en que se percibe lo extraño o ajeno de una cultura desconocida y en que se decida actuar en esta situación, dependen en gran medida del autoconcepto que una persona tenga de sí misma. La auto-percepción y la percepción del “extraño” son dos momentos que muchas veces no tienen nada que ver uno con otro. La sensibilidad de percepción

¹ Informe final de la Conferencia Mundial de la UNESCO sobre Política Cultural, efectuado del 26 de julio al 6 de agosto de 1982 en la ciudad de México.

² MINTZEL, 1997, p. 72.

³ MINTZEL, 1997, p. 72.

está fuertemente determinada por el autoconcepto y el contexto cultural en el cual una persona se encuentra. Las formas de concebir la unicidad de la propia cultura y de construir una autoconciencia cultural son cuestionamientos que llevan a situaciones más profundas. La interculturalidad es el nombre de una posición filosófica y cultural, de una convicción y una visión.

Interculturalidad significa “entre culturas”, implica relaciones, interacciones:

Interculturalidad no es la simple coexistencia de culturas diferentes, sino la convivencia de éstas en su diferencia, y la convivencia sólo es posible desde la vivencia de la propia vida cotidiana entre diversos pueblos culturalmente diferenciados y con sentidos propios y distintos de existencia. Implica encuentros dialogales y una continua relación de alteridad entre sujetos concretos, entre seres humanos provistos de visiones distintas del mundo, entre los que se producen intercambios simbólicos, de significados y sentidos, por ello y a diferencia de la pluriculturalidad, que es un hecho fácilmente constatable, la interculturalidad es una realidad que aún no existe, pues se trata de un proceso a alcanzar, un proceso para que exista, debe ser construido.⁴

La unicidad de cada cultura frecuentemente hace difícil la comunicación. Para poder entender y actuar en situaciones interculturales es importante adquirir determinadas competencias. La competencia intercultural es definida como una capacidad de interacción que incluye componentes afectivos, cognitivos y de comportamiento.

Hay diferentes enfoques teóricos que ofrecen una explicación acerca del comportamiento de las personas. En el caso de un encuentro intercultural interactúan personas de diferentes sistemas sociales y culturales, reflejando una complejidad que necesita un enfoque específico para explicar el comportamiento. La forma en que una persona se acerca a una situación difícil muchas veces determina el resultado, por ello es importante examinar los diferentes enfoques teóricos que explican el comportamiento de los actores sociales, y así iniciar el análisis de un encuentro intercultural.

⁴ GUERRERO ARIAS, 1999.

MODELOS DE EXPLICACIÓN

En momentos de conflicto las personas acuden a determinados “modelos” con los que pueden explicar el comportamiento humano. Estos modelos ayudan a entender el mundo y a trazar rutas para la búsqueda de soluciones.

Algunos modelos básicos de explicación son:

- 1) *El modelo de las características*, que explica las acciones del ser humano con base en características establecidas.
- 2) *El modelo de la máquina*, que parte de una concepción del ser humano como algo similar a una máquina.
- 3) *El modelo de la acción*, que plantea que las acciones de los seres humanos resultan de reflexiones y decisiones conscientes.
- 4) *El modelo sistémico*, que trata no sólo de ver las diferentes partes de una situación sino el sistema en su globalidad (equipo, grupo, familia, institución, organización, etcétera).

Describiendo brevemente los diferentes enfoques teóricos se construirá una propuesta sistémica intercultural para el análisis y la intervención en un encuentro intercultural.

MODELO DE LAS CARACTERÍSTICAS

La tesis fundamental del modelo de las características explica las acciones del ser humano a través de parámetros relativamente estables. Este modelo tiene una larga tradición dentro de la psicología; buscó diferenciar a los seres humanos en función de determinadas características y con base en estas características describir tipos de personalidades: el colérico, el melancólico, el sanguíneo, el introvertido o extrovertido, etcétera.

Este modelo de características se basa principalmente en tres conceptos:

- 1) *Consistencia*: El hecho de tener determinada característica implica el mismo comportamiento en situaciones parecidas.
- 2) *Generalización*: Una persona con determinadas características reacciona en situaciones similares de una manera igual.
- 3) *Constancia*: Las características individuales permanecen intactas durante un tiempo bastante largo.

Para explicar, por ejemplo, la falta de adaptabilidad de una persona en el extranjero, se podría decir con este modelo que así es el carácter de las personas de determinado país, que no van a cambiar, porque su naturaleza no les permite adaptarse, y aun cambiando la situación no van a modificar su comportamiento.

En los años sesenta comprobó Mischel⁵ que el comportamiento de las personas depende, muchas veces, del contexto o circunstancias en que se hallan. Las personas moldean su comportamiento y también sus características individuales.

MODELO DE LA MÁQUINA

El modelo de la máquina es exactamente lo contrario al modelo de las características. Mientras este último define una situación bastante estable y rígida, el modelo de la máquina parte de la base de que existen interminables posibilidades de cambio en el ser humano. La tesis principal plantea que los seres humanos funcionan como máquinas y, como tales, son manejables y cambiables; para ello basta conocer las leyes de su comportamiento.

Este pensamiento es percibido hoy día con ojos críticos. Sin embargo, a principios del siglo XX la aplicación de modelos técnicos a los seres humanos se consideró un gran logro dentro de las ciencias sociales. Los avances científicos de Newton hicieron posible que el modelo de la máquina fuera adaptado a las ciencias sociales en el denominado behaviorismo.

Para John B. Watson,⁶ uno de los más conocidos representantes del behaviorismo, el ser humano resulta “una máquina compuesta orgánicamente” y, al igual que las máquinas, es cambiabile.

La base para estos cambios se encuentra en el esquema estímulo-reacción, lo que quiere decir que un estímulo externo origina un determinado comportamiento. Un experimento de Watson (que ya en aquel

⁵ Según KLEITER, 1978.

⁶ WATSON, 1968.

tiempo fue criticado por razones éticas) fue el “pequeño Albert”. Con fuertes sonidos se condicionó al niño a tener miedo a ratas y conejos; en una primera fase fue mostrado al niño un conejo junto con un sonido muy fuerte, lo cual, después de un tiempo, hizo reaccionar al niño con miedo (reacción) ante la sola vista de un conejo (estímulo).

También Skinner⁷ planteaba en los años treinta la tesis del comportamiento cambiante basándose en el modelo de la máquina. A través de estímulos externos —castigos, indiferencia, choques eléctricos o reconocimiento y elogio— se puede borrar determinado comportamiento y a su vez desarrollar un comportamiento nuevo.

Este concepto de estímulo-reacción tiene dos limitaciones importantes: por un lado, existe el hecho de que las personas no solamente reaccionan frente a una situación, sino también reflexionan sobre las cosas, lo que lleva a escenarios no considerados; otra complejidad que el modelo de la máquina no alcanza a vislumbrar es el contexto social en que se desenvuelve cada persona.

Retomando el ejemplo de los problemas de adaptación de una persona en el extranjero, para resolver esta problemática no basta el elogio por parte de sus anfitriones. Por sí solo, el elogio puede llevar a la persona a pensar: “¿por qué me están elogiando?, ¿es tan poco lo que esperan de mí?” Y el resultado podría ser todavía una menor adaptación. Éste es el tipo de limitaciones del pensamiento lineal subyacente en el modelo de la máquina.

MODELO DE LA ACCIÓN

La tesis principal de este modelo dice que las personas no solamente reaccionan frente a estímulos externos, sino que son sujetos de acción. Esto implica que su comportamiento es producido por pensamientos, metas personales, sensaciones e ideologías. Una persona no reacciona sin voluntad como una máquina; por el contrario, sus acciones se basan en el concepto que tiene del mundo.

⁷ SKINNER, 1973.

Wilhelm Dilthey⁸ pretendía al principio del siglo XX establecer el modelo de la acción como la base de las ciencias sociales. Dilthey decía que el ser humano no es una máquina sino que solamente a través de sus acciones aprende.

El modelo de la acción se describe con dos tesis centrales:

1) *Los seres humanos se hacen una imagen de su realidad, lo que quiere decir que los objetos adquieren un significado sobre el cual las personas reflexionan en relación con sí mismas.* Martín Heidegger⁹ escribió en 1927 en su obra *Ser y tiempo*:

La flor de un botánico es una flor diferente a la de una gente que camina por el campo. Esto quiere decir que cada persona percibe de forma diferente a los objetos. Un bosque tiene significados distintos para un caminante, o unos enamorados, o para un inspector forestal o un ingeniero que traza carreteras.

Dentro de las ciencias del conocimiento se discute la tesis de que las personas se hacen una imagen de su realidad con el concepto del *constructivismo*.

Kant¹⁰ plantea en su obra *Crítica a la razón pura* la tesis de que no podemos ver un objeto en sí mismo: los objetos de nuestra experiencia únicamente son imágenes que están establecidas, por ejemplo, por el tiempo y el lugar, y así determinan nuestra forma de percibir. Para Kant las categorías principales son el lugar y el tiempo, los cuales nos permiten relacionar diferentes objetos.

En el ámbito constructivista se discute desde los años setenta la tesis de que las ciencias no presentan una descripción de la realidad, sino que diferentes ciencias construyen primero conceptos básicos que sirven como fundamento para una comprensión racional.

La tesis de que las personas construyen su realidad se discute desde los años ochenta en la tradición de Maturana¹¹ como el denominado *constructivismo radical*. Éste plantea que la descripción y la comprensión

⁸ DILTHEY, 1978.

⁹ HEIDEGGER, 1991.

¹⁰ KANT, 1968.

¹¹ MATURANA, 1997.

dependen del observador: “Todo lo que se dice, lo dice un observador” (Maturana); cada descripción resulta de una diferenciación entre conceptos y estos conceptos no implican la realidad; no son sino construcciones del respectivo observador.

Glaserfeld¹² concreta la tesis con los significados de igual y diferente: Dos huevos son iguales en forma y color y porque fueron puestos por la misma gallina, pero su diferencia es enorme si uno fue puesto ayer y el otro hace seis semanas. El común denominador del constructivismo radical es la tesis de que al utilizar diferentes conceptos no estamos simplemente reflejando la realidad; por el contrario, es el significado que damos a los objetos lo que construye nuestra realidad.

2) *Las personas actúan en una situación según el significado que le den.* En la tradición de las ciencias sociales hay varios ejemplos que muestran la relación entre la imagen que nos hacemos del mundo y nuestra actuación. En la pedagogía esta relación es conocida como “efecto Pygmalion” (Rosenthal/Jacobson):¹³ varios maestros fueron informados que a través de un *test* especial de inteligencia se mejoraría en corto tiempo la eficiencia de los alumnos elegidos. En realidad la selección de los alumnos fue meramente casual y aun así se mejoró notablemente la eficiencia de los alumnos. La causa para este cambio no fue la “realidad” (los alumnos realmente no fueron más inteligentes que los otros) sino la imagen que los maestros se hicieron de los alumnos. Si estoy convencido de que el alumno aumentará en el futuro su eficiencia, entonces como maestro le daré más atención, valoraré más su participación y veré principalmente los aspectos positivos. Las expectativas influyen de una forma importante sobre la actuación en una situación determinada.

En la vida cotidiana nos encontramos frecuentemente con el modelo de la acción. Muchos conceptos de técnicas de conversación se basan en el modelo de la acción. Por ejemplo, la técnica de la conversación cen-

¹² GLASERFELD, 1994.

¹³ ROSENTHAL y JACOBSON, 1971, p. 323.

trada en el cliente (según Rogers¹⁴) parte de la base de que el problema para la persona está en no tener claro el significado de determinada circunstancia; llama a esto “la incongruencia entre uno mismo y las experiencias”.

El modelo de la acción puede explicar muchas situaciones, pero no todas. Un ejemplo son las situaciones de conflicto, las cuales muchas veces pueden parecer, desde fuera, fáciles de solucionar. El hecho es que dentro del conflicto las personas suelen estar atrapadas, no pueden comunicarse, y así el conflicto adquiere una dinámica en la que la voluntad y las buenas intenciones ya no bastan para encontrar una solución.

La debilidad del modelo de la acción está en el hecho de que se centra en el individuo y, por lo tanto, no toma en cuenta que las acciones de una persona están vinculadas con las de otras personas, o el contexto social, o las estructuras de organización, etcétera. Retomando el ejemplo de los problemas de adaptación de una persona en el extranjero, el modelo de la acción ofrece muchos elementos en relación con la persona; sin embargo, para dar cuenta de lo que sucede al encontrarse diferentes culturas, es importante considerar el entorno. Estas debilidades dieron origen al desarrollo de otro modelo de explicación: el modelo sistémico.

El modelo de las características, el modelo de la máquina y el modelo de la acción tienen un denominador común: son modelos lineales, que tratan de explicar situaciones a través de un único elemento (determinadas características, determinados estímulos externos, determinados pensamientos y sensaciones de la persona que actúa). Pero estos modelos no alcanzan a explicar contextos complejos.

EL MODELO SISTÉMICO

El surgimiento de este modelo tuvo mucho que ver con tres cambios importantes en las perspectivas científicas: la inversión de la relación entre la parte y el todo, el paso de un enfoque centrado en las estructuras

¹⁴ ROGERS, 1983.

al registro de procesos, y el abandono de la idea de que el conocimiento es un edificio de piedra con un fundamento fijo, que condujo hacia una visión del conocimiento como una red. Una visión global necesita conceptos y fundamentos claros, y éstos fueron desarrollados en la teoría de sistemas.

En los años cuarenta del siglo pasado Ludwig von Bertalanffy¹⁵ desarrolló la teoría general de sistemas, como crítica a los modelos lineales de explicación para procesos complejos. Bertalanffy expresó: “Cada vez más nos enfrentamos en todas las áreas con el problema de la complejidad organizada, lo que hace necesario nuevas maneras de pensar”. Los encuentros interculturales ejemplifican la insuficiencia de los enfoques no sistémicos basados en un pensamiento lineal de causa-efecto: “Si ‘el extranjero’ no respeta nuestras reglas, no podemos interactuar”.

En la teoría de sistemas hay diferentes enfoques:

- 1) La teoría general de sistemas en la tradición de Ludwig von Bertalanffy.
- 2) La teoría sistémica sociológica en la tradición de Parson, Luhmann y Willke.
- 3) La teoría de sistemas enfocada en las personas en la tradición de Gregory Bateson y Eckard König.

Para nuestro trabajo elegimos la perspectiva de la teoría de sistemas enfocada en las personas;¹⁶ este enfoque retoma de la teoría de la acción una concepción de las personas como elementos actuando y, por ende, como partes decisivas para el análisis de cada sistema. Un enfoque sistémico de esta índole pone en el centro del encuentro intercultural al individuo como sujeto actuando dentro de un contexto cultural y social.

A continuación, describimos los siete conceptos básicos de un pensamiento global o sistémico, y proponemos la aplicación de los conceptos

¹⁵ BERTALANFFY, 1973.

¹⁶ Desarrollamos únicamente la perspectiva sistémica, dado que el objetivo principal del presente trabajo está en el análisis de dicho enfoque para la aplicación en la práctica. KÖNIG y VOLMER, 1999.

básicos para analizar un encuentro intercultural y actuar en él. Tomamos como ejemplo una estancia de estudios de un estudiante mexicano en una universidad alemana, para abordar el análisis de la situación con el enfoque de la teoría sistémica personal, así como para proponer opciones de intervención en la situación concreta.

1. Las partes y el todo

El concepto de sistema es la base del pensamiento sistémico. Una simple definición sería: “Un sistema es un todo compuesto de partes”.

Así, un sistema es un todo dinámico que tiene determinadas características y un determinado comportamiento. Está compuesto de partes que están interrelacionadas entre sí y ninguna parte es independiente de las demás. El comportamiento del todo está influenciado por las interrelaciones entre las partes.

Esto quiere decir que el mundo está lleno de sistemas y depende del observador si ve algo como sistema o como parte de un sistema. El sistema determina las características de las partes y éstas se pierden cuando la parte se separa del sistema. Por lo mismo, un elemento aislado cambia sus características en el momento de conectarse con un sistema, de volver parte de él y de empezar a funcionar en relación con el todo.

Un ejemplo del mundo de la técnica es el automóvil, compuesto de cientos de partes que, a través de sus características y sus interrelaciones, llegan a representar un coche determinado, con características determinadas (tamaño, velocidad, gasto de gasolina, etcétera). El coche no puede caminar sin motor o sin caja de velocidades o sin llantas. Si se saca el motor del coche pierde su característica de fuente de movimiento. También depende de un conductor para moverse.

Con este ejemplo se puede preguntar: ¿cuál es el sistema?, ¿el motor?, ¿el coche?, ¿el conductor con el coche?, ¿o el tráfico con todos los coches? Todos estos elementos entran en la definición de un sistema, pero lo que definimos como parte o como sistema depende del interés con que enfoquemos la situación. Esto quiere decir que el término sistema no es una etiqueta que podemos poner para siempre a una “cosa”, sino una forma de percepción, una construcción de la mente humana. Contextos complejos

son percibidos diferentes por distintas personas, dependiendo del interés, de las experiencias, de la convicción, de la tarea, etcétera. Así, el pensamiento sistémico parte de la base de que siempre existen diferentes posibilidades de determinar un sistema y de delimitarlo.

La diferencia entre los sistemas técnicos y los sistemas sociales es el hecho de que las personas son elementos que no reaccionan arbitrariamente, sino que interpretan una situación y actúan con base en esa interpretación. Las interacciones en sistemas sociales dependen de determinadas características.

El comportamiento de un sistema social está determinado por las personas que lo integran

Las personas son elementos del sistema social. Esto no quiere decir que se pueda definir en términos absolutos 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; todo depende de la forma en que se perciben las situaciones concretas. En el caso de un conflicto en la familia (supongamos que el hijo menor ya no desea vivir en la casa) puede ser que la abuela o la hija que ya no vive con la familia adquieran un papel importante. Según el caso se definen las personas que pertenecen al sistema social. Lo mismo ocurre en otros sistemas. Y esto quedará ilustrado abordando el caso del encuentro intercultural que se da durante una estancia de estudios de un estudiante mexicano en una universidad alemana.

Al ingresar en un nuevo sistema social —en nuestro caso la universidad alemana— cambia la constelación de “personas con relevancia”. En el sistema social de origen —la vida cotidiana universitaria en México— esta constelación puede incluir a los maestros, los directivos, las secretarías y los compañeros de carrera. Muy distinta será la situación en el nuevo sistema social, en términos de las personalidades y los cargos académicos, y de lo que implican para el trabajo universitario. Le corresponde al estudiante mexicano descifrar cuáles son las personas relevantes para acoplarse a la nueva realidad.

2. *El enlace*

Un determinado comportamiento de un sistema se da con base en las interrelaciones entre las partes, lo que solamente es posible si existe un enlace entre ellos. Para entender lo que es un todo dinámico, es importante conocer los enlaces.

Frecuentemente nos imaginamos un enlace como una cadena lineal causa-efecto, o pensamos en una explicación monocausal. Esta forma de explicación tiene su base en la búsqueda de un “causante”, y establece implícitamente una cadena de causas y efectos que, en última instancia, nos lleva a los orígenes del mundo. Las cadenas causales lineales no pueden explicar adecuadamente situaciones que se basan en sistemas enlazados. En lugar de una cadena hay que ver una red.

La idea básica de una red es el círculo. A diferencia de la cadena causal, el círculo no tiene ni principio ni final. En la dinámica de un proceso circular cualquier cambio en un elemento produce otro en el siguiente y, si no se interrumpe el proceso, éste regresa al elemento que inició el movimiento para empezar un nuevo ciclo.

Para ejemplificar un proceso circular veamos un diálogo entre dos personas:

A le dice algo a *B*; *B* contesta y *A* reacciona a la respuesta con otro comentario. Y así, cada nuevo comentario de uno influye en el comentario del otro y viceversa. Supongamos que los dos empezaron el diálogo con posiciones diferentes. La influencia recíproca durante el diálogo puede llevar a un consenso y a la búsqueda de una solución, o puede también llevar a una divergencia mayor. Así, vemos que en este círculo de acción no solamente cambian los elementos *A* y *B*; cambia también el sistema compuesto por los dos; de una competencia se puede llegar a una cooperación, unos conocidos pueden llegar a ser buenos amigos, una pareja casada puede llegar a divorciarse. Así, el sistema adquiere una nueva calidad.

Los cambios que se dan en un sistema dinámico por las interrelaciones entre sus elementos son cambios no predecibles y mientras más grande es el sistema, más complejos son. Siguiendo con el ejemplo del diálogo: un grupo de cinco personas llega a muchos cambios durante una conversación

y estos cambios pueden llevar a circuitos negativos o positivos, dado que los cambios se basan en las interpretaciones subjetivas de las personas que integran un sistema social.

El comportamiento de un sistema social está determinado por las interpretaciones subjetivas de las personas que lo componen

El comportamiento de un sistema social depende de las interpretaciones subjetivas —es decir, los pensamientos— que las personas tienen acerca de la realidad, así como de sus conceptos, miedos, metas, etcétera.

Volviendo a nuestro ejemplo del encuentro intercultural, el enfoque sistémico permite explicar muchos malentendidos, dando cuenta de la manera en que las diferentes definiciones surgen de las interpretaciones subjetivas de quienes integran un sistema social. Un ejemplo muy evidente es la interpretación de las diversas formas de saludo, que son determinadas por las diferentes culturas.

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/la nuevo/a estudiante? ¿Compaginan estas expectativas y esperanzas con los del/la estudiante o son muy diferentes? Es posible, por ejemplo, que el docente espere más independencia del estudiante mexicano o los compañeros deseen más convivencia.

Para el/la estudiante esta nueva situación implica un cambio en sus interpretaciones subjetivas. Son nuevas interpretaciones acerca del contexto, lo que lleva también a desconocidas interpretaciones en relación con la actuación de uno mismo. Así, un/a estudiante puede percibir la nueva situación con inseguridad, mientras otro/a la percibe como una oportunidad de mostrar sus capacidades.

3. El sistema y su entorno

Como se vio en el apartado anterior, cada delimitación de un sistema es en cierta medida arbitraria y depende de la interpretación subjetiva, lo que implica que cada sistema pertenece a un mundo exterior, del cual a su vez es un elemento. Por esto el pensamiento global se basa en sistemas abiertos.

Esto significa primero una interrelación entre el sistema y su entorno: el sistema influye el entorno y viceversa. También aquí se puede hablar de una relación recíproca. Seres vivos toman de su entorno energía, la transforman en trabajo y la devuelven al entorno. Lo mismo sucede de manera muy amplia en torno al intercambio de información. Los seres vivos se orientan a través de informaciones sobre su entorno, por ejemplo, en la búsqueda de alimentos o en la huída para escapar de enemigos, y al mismo tiempo envían informaciones al entorno señalando su presencia y su estado.

Es importante también partir, en analogía a la relación entre sistema y entorno, de una reciprocidad circular. El modelo sencillo de un *input*-transformación-*output*-sistema es equivocado, dado que ya el *input* no solamente cambia al sistema sino también al entorno. Así, vemos que la parte y el todo están en una interdependencia recíproca y la misma relación se encuentra entre sistema y entorno. La apertura hacia el exterior implica que un sistema nunca es totalmente independiente; nunca puede tener absoluta autonomía para determinar su conducta.

La teoría de la evolución plantea que las especies que sobreviven en determinado entorno son las que se adaptan, las que logran satisfacer sus necesidades de sobrevivencia en ese entorno. Pero esta situación no debe concebirse de manera unidireccional, sino como un proceso circular en que el sistema y el entorno se adaptan de una manera directa y recíproca.

También las instituciones sociales son sistemas abiertos, insertos en un entorno. La diferencia entre un sistema natural y un sistema social es que un sistema social está conformado por seres humanos, que tienen la posibilidad de intervenir conscientemente en el sistema. Ello implica que los seres humanos pueden cambiar las estructuras conscientemente para adaptarse mejor a las circunstancias del entorno. En esta medida, un sistema social tiene características y comportamientos de las que carece un sistema técnico.

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 pene-trables. Diferenciamos dos tipos de entorno de un sistema social: el entorno material y el social.

El entorno material de un sistema social son las instalaciones, tecnología, reservas materiales, etc., que pueden influenciar 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. Ambas percepciones subjetivas reflejan solamente una parte de una situación mucho más compleja; esta limitada visión poco ayuda para una interacción equilibrada 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 del estudiante extranjero representa un sistema social, que puede invitar al estudiante extranjero a su casa o puede causarle problemas al hijo de aquella familia por la relación de éste con el extraño.

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

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 están la biblioteca y los laboratorios?

Algo similar sucede, en el caso del entorno social:

- ¿Quiénes son los profesores correspondientes a mi carrera?
- ¿Cuánta permeabilidad tienen las fronteras?, ¿qué tan fácil o difícil es el tránsito hacia otros sistemas sociales?
- ¿Se puede recurrir a otros profesores de carreras distintas o son otros sistemas cerrados y un acercamiento implica la violación de reglas?

4. El orden

A través de la interrelación entre la estructura y el comportamiento de un sistema se crean reglas que nos permiten percibir una forma o un modelo.

Nos percatamos de formas de reglas que limitan las posibilidades de comportamiento de un sistema, y con esto nos podemos explicar mejor determinadas reacciones.

El orden y el desorden es algo que nos rodea diariamente, por ejemplo, en el cuarto de los niños, en el escritorio, en el trabajo, en el campo de juego, etcétera. Pero ¿qué es lo que nos hace percibir algo como ordenado o desordenado? Lo que, por ejemplo, un niño percibe como ordenado a un adulto le puede parecer desordenado. El orden tiene diferentes posibilidades de interpretación.

Tomemos el ejemplo del cuarto de un niño. Los cubos de madera en el piso nos pueden parecer un desorden, pero en cuanto el niño coloca los cubos en forma de una torre reconocemos de repente un orden. El observador encuentra un orden en las piezas, dado que los cubos llevados a una relación entre ellos forman un modelo y se encuentran reglas. Las reglas permiten al observador reconocer algo que falta o añadir faltantes poniendo una pieza. Un modelo no significa un orden en el sentido de agrupaciones iguales, sino que las piezas están en una determinada relación entre ellas. Otro ejemplo puede ser un árbol que en el transcurso del año cambia su apariencia según la temporada y con esto vemos que el orden no solamente es una estructura.

Percibimos orden en los sistemas complejos cuando reconocemos un modelo en la interrelación entre estructura y comportamiento. A través de las estructuras se permite o se niega un comportamiento y el comportamiento lleva por otro lado hacia estructuras, o mejor dicho, conserva o desarrolla estructuras. Pensando en instituciones sociales de seres humanos, vemos la conexión entre reglas, estructuras, comportamiento y orden de una forma todavía más impresionante.

Pero este orden se da principalmente en el sistema mismo a través de las interrelaciones entre las partes. Las relaciones recíprocas entre los elementos de un sistema nos llevan a una estructura y a un orden. Cada individuo de un sistema social, posee un repertorio inmenso de comportamientos, que teóricamente pueden tender al infinito. Pero en la práctica no es así. La convivencia requiere la existencia de reglas conscientes o inconscientes. A través de un orden podemos derivar conclusiones, lo que no se debe confundir con un pronóstico. El desarrollo de modelos de

orden es el fenómeno principal de la evolución y del desarrollo. Partimos de modelos dados cuando hablamos del cambio o mejoramiento.

El comportamiento de un sistema social depende de reglas sociales

Esta tesis marca otra diferencia entre sistemas técnicos y sistemas sociales: los sistemas técnicos se basan en leyes naturales, mientras que los sociales están determinados por reglas sociales:

Cada situación social se establece por reglas explícitas o implícitas. Estas reglas pueden haber sido enunciadas en un momento dado, o pueden ser el resultado de tradiciones ancestrales. El significado de las reglas, regulaciones o leyes puede ilustrarse con el ejemplo de un juego de cartas, en el que participan varias personas. Los canales de comunicación están predefinidos, la secuencia de los mensajes está regulada y sus resultados pueden ser verificados. Las reglas establecen cuándo pueden enviarse mensajes a determinadas personas, y cuándo no; quienes desobedecen las reglas reciben los castigos previstos. Además, hay reglas definidas para el inicio del juego, para el desempeño de roles y para la conclusión del juego.¹⁷

Un ejemplo de reglas implícitas se encuentra en la obra de Watzlawick:¹⁸

Una pareja comunica en una sesión conjunta de terapia el siguiente suceso: El hombre relata que el día anterior, estando 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. Al regresar su esposa a casa, el hombre le informa de la invitación, y surge una fuerte discusión. Durante la sesión resultó que los dos estaban de acuerdo de la invitación. Los dos se quedaron sorprendidos viendo que en torno a un mismo hecho tenían una opinión compartida y al mismo tiempo un desacuerdo. En realidad se trataba de dos hechos totalmente diferentes. Uno de ellos se refiere a la invitación como tal; el otro se refiere a un aspecto específico de su relación, que cuestiona el derecho de un miembro de la pareja de tomar 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.

¹⁷ BATESON y RUESCH, 1995, p. 39.

¹⁸ WATZLAWICK, 1969, p. 79.

Las reglas sociales se caracterizan por aspectos como los siguientes: ¹⁹

a) *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; tienen una validez y una vigencia general.

b) *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, etcétera. Pero aparte de estas reglas obvias existe una multitud de reglas “secretas”, por ejemplo, las jerarquías ocultas.

c) *Las reglas sociales están protegidas por sanciones.* Las sanciones son las consecuencias de una violación a alguna regla. Buscan asegurar la obediencia a las reglas sociales.

d) *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. Cuando, por ejemplo, alguien criado en un contexto europeo se traslada a un contexto latinoamericano, necesita familiarizarse con todo un conjunto de códigos o reglas. Hay reglas que tienen una validez en determinadas situaciones; por ejemplo, en una conferencia los oyentes escuchan al conferencista y no al revés. 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 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 y establecen una expectativa.

Las reglas de comportamiento involucran en dos sentidos al individuo: por un lado, de manera directa, como obligación, que exige un determinado comportamiento al individuo; por otro, de forma indirecta, como expectativa, que exige al individuo un comportamiento moral.

¹⁹ KÖNIG y VOLMER, 1999, p. 183.

e) *Las reglas sociales en un encuentro intercultural.* 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 utilizan las reglas sociales abiertas y ocultas; 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 acostumbran aplicar los diferentes profesores; están al tanto de las reglas administrativas; conocen los movimientos entre los estudiantes; etcétera. El estudiante extranjero que va a pasar una estancia de estudios en una universidad de un país desconocido enfrenta el gran desafío de ajustarse a las reglas sociales, reglas de instituciones desconocidas enmarcadas en una cultura diferente. ¿Cómo se relacionan los estudiantes con los profesores? ¿Cómo están organizados los seminarios? ¿Cómo se tratan los estudiantes entre ellos? Éstas son solamente algunas de las muchas preguntas que se le presentan a un estudiante extranjero cuando inicia una estancia de estudios.

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

5. *Estructuras circulares*

Las totalidades dinámicas se encuentran en un permanente cambio. Estos cambios no son arbitrarios sino que obedecen a determinadas reglas. Las máquinas realizan determinadas operaciones; los seres humanos se comportan en general de una manera que les permite sobrevivir; las instituciones sociales definen metas que buscan cumplir siguiendo el objetivo. Todos estos sistemas complejos tienen la capacidad de controlarse a sí mismos. Esta capacidad se define como *retroalimentación* o *dirección*.

El cambio en un sistema no obedece a un solo elemento del mismo, dado que todos los elementos se interrelacionan. Para poder entender el

funcionamiento de un sistema, tenemos que ver a la dirección como parte del mismo. Así, la dirección resulta una función que pertenece al sistema y se da a través de la información. Este proceso es circular, se produce a través de una información sobre una divergencia no deseada, que lleva a la elaboración de acciones para corregir el proceso en la dirección deseada, lo que a su vez se transmite como una información a los elementos ejecutivos del sistema. Este proceso se basa en los principios del retroacoplamiento.

Esta capacidad de cambio deriva, en los ecosistemas y los sistemas sociales, del principio de autorregulación a través de la dirección, lo que implica la existencia de una red circular de elementos con acciones de retroacoplamiento.

Los sistemas sociales compuestos por seres humanos poseen, en comparación con los sistemas técnicos, la capacidad de desarrollar y de cambiar sus características con la voluntad propia. Pueden definir conscientemente sus objetivos y después cambiarlos. Pueden autocuestionarse y conscientemente cambiar el propio sistema y con acciones concientes intervenir en su entorno.

Los sistemas sociales se crean y desarrollan con base en valores determinados por seres humanos en un entorno humano. Sus estructuras y modos de comportamiento no se dan por naturaleza; son el resultado de valores y normas humanas. Pero la autoorganización y autodirección de sistemas sociales, requiere también de limitaciones para cumplir con las necesidades de los seres humanos tanto del interior como del exterior del sistema.

El comportamiento de un sistema social está determinado por estructuras circulares de interacción

Un sistema social tiene, según Bateson,²⁰ un carácter circular, en que están incluidos el cambio, la corrección y la autoregulación. A diferencia de los sistemas técnicos, los sistemas sociales tienen estructuras de interacción, determinadas por las interpretaciones de las personas que participen en el sistema.

²⁰ BATESON y REUSCH, 1995, p. 176.

Watzlawick²¹ 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”. Ejemplifica este proceso con el ya clásico modelo de “queja-retiro”. La esposa piensa: “como él siempre sale de la casa, estoy quejándome”, y el esposo piensa: “como ella 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, más agrias son las críticas de la esposa, y esto cíclicamente aumenta el retiro del esposo.

Las estructuras circulares de interacción son, según Bateson, importantes para estabilizar el sistema social: los cambios, correcciones y autoregulaciones son importantes para mantener los equilibrios. Puede, dentro de ciertos límites, haber cambios en el círculo de reglas de “queja y retiro”: la queja puede ser más o menos frecuente, el retiro más o menos usual, y esto contribuye a estabilizar al sistema.

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

La estructura circular de reglas en el encuentro intercultural

Los círculos de reglas se desarrollan en un sistema social a través de las interpretaciones subjetivas y las reglas sociales. Los círculos negativos de

²¹ WATZLAWICK, 1969, p. 61.

reglas son una señal típica de que el proceso de cambio a un nuevo sistema social no fue satisfactorio.

Por ejemplo:

- Por no poder acostumbrarse a la forma de debates que son comunes entre los profesores y estudiantes, el estudiante extranjero se siente cada vez más excluido.
- La manera independiente como se desenvuelven los compañeros en su trato interpersonal y el los estudios dificulta que el estudiante extranjero se integre a los grupos en la universidad.

Para lograr una integración satisfactoria a nuevos sistemas sociales es necesario evitar estos círculos negativos de reglas o detectarlos de manera oportuna, para poder buscar soluciones.

6. *La complejidad*

Bajo el término complejidad se entiende algo que aparte de ser complicado en su forma de ser, cambia permanentemente su estado. La definición de complejidad es: la posibilidad de que un sistema cambie muchas veces de estado en un determinado periodo.

También hay sistemas dinámicos que no son complejos, porque solamente pueden adoptar un conjunto reducido de estados. Se trata de sistemas simples, lo cual no les resta dinamismo. Un ejemplo de sistema dinámico simple es la denominada máquina trivial. Se trata de un sistema abierto que recibe un determinado *input* y que lo transforma siempre en el mismo *output*. La posibilidad de predicción es una característica deseable en las máquinas que se aplican en el mundo técnico.

En cambio, los sistemas complejos no-triviales reaccionan de una manera no previsible, dado que tienen una dinámica propia. Un mismo *input* no lleva a una reacción siempre igual; el *input* cambia la situación del sistema, lo que a su vez hace dependiente al *output* del estado momentáneo del *input* y de la situación anterior del sistema. Un ejemplo de sistema complejo no-trivial es un partido de fútbol.

La alta complejidad tiene como consecuencia que un sistema se comporte en el transcurso del tiempo de una manera no previsible; no podemos predecir cuál va a ser su estado en el siguiente momento. El observador percibe esta situación como irracional, sobre todo si lo observa bajo el concepto de causa-efecto, que dice que un determinado comportamiento lleva a un determinado resultado. Pero como todo está en movimiento nunca llegamos a saber absolutamente todo sobre un estado de un sistema, para poder predecir el resultado de un determinado comportamiento.

El comportamiento de los sistemas sociales depende de su complejidad

Los sistemas ecológicos y los sistemas sociales son sistemas complejos no-triviales de seres vivos con un alto grado de autonomía; cualquier intento de restringir mucho el margen de comportamientos llevaría a la muerte del sistema dado que perdería características importantes como la posibilidad de adaptación y de desarrollo. Esto nos lleva a la conclusión de que tenemos que aprender a vivir con la complejidad de la naturaleza y de la sociedad.

La humildad en el pensamiento y en la acción con sistemas complejos no-triviales puede ser un principio para un comportamiento racional. No podemos lograr a dominarlos en absoluto, pero los podemos influenciar en una dirección deseada, a través de acciones que reduzcan o aumenten la complejidad del sistema. Los sistemas complejos pueden tener innumerables posibilidades de comportamiento, pero funcionan con determinadas reglas. Podemos intentar intervenir en el círculo de las reglas aumentando lo que deseamos y reduciendo funciones no deseadas. Y finalmente podemos introducir nuevas reglas que nos lleven a una reducción o a un aumento de complejidad.

En nuestro ejemplo, el estudiante mexicano podría reducir la complejidad del nuevo sistema limitándose, en un primer momento, a observar las reglas culturales en el salón de clase, sin boicotear las situaciones que no correspondan a sus reglas conocidas. Una vez identificado las diferencias en las reglas, podría intervenir con alguna propuesta o actuación basada en las reglas de su cultura, generando así un aumento en la complejidad del sistema, que podría conducir a un cambio en las reglas.

7. *La evolución*

Los sistemas sociales pueden cambiarse a sí mismos, por ejemplo, en la organización, la dirección, etcétera, para poder cumplir con sus funciones y valores, lo que quiere decir que tienen la capacidad de desarrollarse y evolucionar.

El desarrollo no es tanto lo que tenemos, sino más bien lo que hacemos con lo que tenemos. Tiene que ver con la capacidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades, de aprovechar nuevas posibilidades, de descubrir nuevas necesidades y deseos e incorporarlos, de reducir el uso de los recursos y de utilizar de una nueva manera y con sentido los recursos. Desarrollo significa también crear, elaborar o integrar nuevas características, habilidades y relaciones en un sistema social.

Según esta definición el desarrollo incluye aspectos con sentido, aspectos de la moral y de la ética. Asimismo la reflexión, el autocuestionamiento, los valores o simplemente el aprender. Cambiar las estructuras y crear nuevas capacidades significa aprender. La ágil creación de nuevas potencialidades y el desarrollo de nuevas formas para adaptarse o cambiar son lo que puede denominarse “aprender a aprender”. El desarrollo aparece así como algo que solamente puede realizar el sistema mismo, dado que desarrollo es un fenómeno y resultado del sistema mismo.

Los sistemas pueden autodesarrollarse siempre y cuando se encuentren en un contexto adecuado. Para esto debe haber la posibilidad de crear muchas realidades, debe existir una apertura que invite a la reflexión, deben ser permitidos los experimentos y los conflictos. Además se debe difundir bien la información y ser permitida la innovación. Para poder aprender debe haber también la capacidad de desaprender. La constancia y el cambio son las condiciones complementarias para la supervivencia y el desarrollo de un sistema.

Aprender a aprender describe el proceso que significa el mejoramiento en el aprendizaje, la facilitación de desaprender, la reflexión crítica, etcétera. Pero el aprender no se puede transferir porque cada uno tiene que aprender por sí mismo y así desarrollarse.

También las instituciones evolucionan o no y este aprender es la suma de lo que aprende cada parte. El aprender de las instituciones requiere de

un contexto que permita el desarrollo y éste se encuentra como un principio básico en un pensamiento global.

El comportamiento de un sistema social está determinado por su evolución y su historia

Los sistemas integrados a relaciones de tiempo 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, su recorrido, su historia. Por ejemplo, en un equipo intercultural se reflejan las experiencias que hubo anteriormente con personas de determinada cultura; 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; es resultado de las interacciones entre diferentes factores: 1) de los individuos, 2) sus interpretaciones subjetivas, 3) del entorno material y social, 4) de las reglas sociales, 5) de las estructuras circulares de reglas, 6) de la complejidad y 7) de su evolución 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 Luhmann²² en su teoría sociológica de sistemas: 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 hacen 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.

²² LUHMANN, 1997.

La evolución de los sistemas sociales en el encuentro intercultural

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 producen también un desarrollo con 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, así como 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 amplía las interpretaciones subjetivas y a veces esto suscita cambios. Probablemente se modifiquen reglas establecidas, se construyan nuevos círculos de reglas, el entorno del sistema cambie y con esto el sistema social ya no sea el mismo.

La competencia intercultural

Todos estos cambios que se dan en un encuentro intercultural causan incertidumbre y ansiedad, que describen Stephan y Stephan²³ 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 dificultades y afectos que dificultan dicha relación.

Para estar preparado con respecto a un encuentro intercultural, es importante adquirir una competencia intercultural, entendiendo el término “competencia” como capacidad. Según Bolten, la competencia intercultural no es una capacidad autónoma sino más bien la capacidad individual, social, profesional y estratégica de diferentes capacidades, con las cuales

²³ STEPHAN y STEPHAN, 1989, pp. 608-621.

uno es capaz de vincularse en contextos interculturales de una manera coherente.²⁴

Una persona interculturalmente competente dispone del conocimiento acerca de su propia cultura y de otras culturas diferentes. El manejo de un segundo idioma ayuda mucho a 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 (metacomunicación). 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).

Para realizar satisfactoriamente un encuentro intercultural, como en nuestro ejemplo de un estudiante durante una estancia de estudios en el extranjero, es importante tener una visión sistémico-intercultural, la cual permite actuar frente a la complejidad que implica dicho encuentro. Un encuentro intercultural siempre deja huellas en los participantes y con estas huellas se inicia un cambio. Un enfoque sistémico permite analizar, entender e intervenir en el cambio de una forma compleja, provocado por la interacción de miembros de diferentes culturas, y que conduce a una evolución en las relaciones humanas.

BIBLIOGRAFÍA

- ARZAC, A.
2002 “El desarrollo de competencias interculturales; un cambio de adentro hacia fuera”, en *Educación global*, AMPEI, México, vol. 5, pp. 16-38.
- AUSTIN Millan, T.
2000 *Comunicación intercultural. Fundamentos y sugerencias*, Pillán, Temuco, Chile.

²⁴ BOLTON, 2001, p. 87.

BARTOLOMÉ, M.

1997 “Panorámica general de la investigación sobre educación intercultural en Europa”, *Revista de Investigación Educativa*, vol. 15, núm. 1, pp. 7-30.

2002 “El reto de las migraciones en sociedades multiculturales desde la perspectiva de la educación”, en C. Morano (ed.), *Fe y cultura: encuentros, desencuentros y retos actuales*, Universidad Pontificia de Salamanca, Salamanca, España, pp. 201-243.

BATESON, G.

1987 *Espíritu y naturaleza*, Amarrortu Editores, Buenos Aires.

BATESON, G. y J. RUESCH

1995 *Kommunikation*, Karl Auer Verlag, Heidelberg.

BERTALANFFY, L. von

1973 *Teoría General de Sistemas*, FCE, México.

BOLTON, J.

2001 “Der Umgang mit Fremden und Fremdheit”, en *Interkulturelle Kompetenz*, Landeszentrale fuer Politische Bildung, Tübingen, pp. 42-50.

CHIRIBOGA, B.

1999 “Relaciones de poder y sentidos del término interculturalidad”, ponencia presentada en Primer Congreso Latinoamericano de Antropología Aplicada “Dialogo Intercultural”, Quito.

DILTYEY, Wilhelm

1978 “Orígenes de la hermenéutica”, en *Obras*, vol. VIII: *El mundo histórico*, trad., pról. y notas de Eugenio Imaz, FCE, México, pp. 222-260.

DEHESA, G.

2002 *Comprender la globalización*, Alianza Editorial, Madrid.

DURAN P., Teresa

1996 “¿Qué entendemos por Interculturalidad? Una respuesta desde la Antropología Sociocultural”, en Desiderio Catriquil Colipan (comp.), *Actas del Primer Seminario Latinoamericano de Educación Bilingüe*, Universidad Católica de Temuco, Chile, pp. 147-156.

GARCÍA CANCLINI, N.

1999 *La globalización imaginada*, Paidós, Buenos Aires.

GLASERSFELD, E. von

1994 *La realidad inventada*, Gedisa, Barcelona.

GUERRERO ARIAS, Patricio

1999 “La interculturalidad sólo será posible con la insurgencia de la ternura”, ponencia presentada en Reflexiones sobre interculturalidad. Primer Congreso de Antropología Aplicada “Diálogo Intercultural”, Quito.

- HEIDEGGER, M.
1991 *Lógica*, Antropos/MEC, Barcelona.
- HOFSTEDE, G.
1999 *Culturas y organizaciones*, Alianza Editorial, Madrid.
- JORDAN, J. A. P. ORTEGA y R. MÍNGUEZ
2002 “Educación, interculturalidad y sociedad plural”, *Revista de Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, núm. 14, pp. 93-19.
- KANT, I.
1968 *Kants Werke*, vol. 3, col. Akademie Textausgabe, Walter de Gruyter & Co., Berlín.
- KLEITER, E. F.
1978 *Generalität und Binnenstruktur von Persönlichkeitseigenschaften*, Beltz Verlag, Weinheim.
- KÖNIG, E. y P. ZEDLER
1998 *Theorien der Erziehungswissenschaften*, Beltz Verlag, Weinheim.
- KÖNIG, E. y G. VOLMER
1999 *Systemische Organisationsberatung. Grundlagen und Methoden*, Beltz.
- LUHMANN, N.
1997 *Die Gesellschaft der Gesellschaft*, Suhrkamp, Frankfurt.
- LUHMANN, N. y R. de GIORGI
1993 *Teoría de la sociedad*, Universidad de Guadalajara, Guadalajara.
- MATURANA, H.
1997 *El árbol del conocimiento*, Debate, Santiago, Chile.
- MINTZEL, Alf
1997 “Multikulturelle Gesellschaften”, en *Europa und Nordamerika-Konzepte, Streitfragen, Analysen*, Wissenschaftsverlag Rothe/Befunde, Passau, Alemania.
- ORTEGA, P.
2001 *La educación moral del ciudadano de hoy*, Paidós, Buenos Aires.
- PARGA, J. L.
1997 “Del multiculturalismo a la interculturalidad”, en *Globalización, Gobernabilidad y Cultura*, Abya Yala, Quito, pp. 143-156.
- POSLIGUA, Rossana
1999 “Reflexiones sobre la interculturalidad y la globalización”, ponencia presentada en Primer Congreso Latinoamericano de Antropología Aplicada “Dialogo Intercultural”, Quito.
- RODRIGO ALSINA, Miguel
s. f. *La comunicación intercultural* [<http://www.blues.uab.es/incom/2004/cas/rodcas.html>].

- s. f. *Elementos para una comunicación intercultural* [<http://www.cidob.ec/español/publicaciones/afers>].
- ROGERS, C. R.
1983 *Die klientenzentrierte Gesprächspsychotherapie*, Fischer Taschenbuch, Verl, Alemania.
- ROMAY BECARIA, J. M.
2002 *Lecturas para estos tiempos. Sociedad abierta, globalización, inmigración, multiculturalismo*, Fundación Caixa Galicia, Santiago, Chile.
- ROSENTHAL, R. y L. JACOBSON
1971 *Pygmalion im Unterricht*, Beltz Verlag, Basel/Weinheim.
- SCHULTE, Axel
1990 "Multikulturelle Gesellschaft: Chancen, Ideologie oder Bedrohung", *Beilage der Wochezeitung, Das Parlament*, suplemento de *Aus Politik und Zeitgeschichte*.
- SKINNER, B. F.
1973 *Más allá de la libertad y la dignidad*, Fontanella, Barcelona.
- STEPHAN, W. G. y C. W. STEPHAN
1989 "Emotional Reactions to Interracial Achievement outcomes", *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 19, pp. 608-621.
- VERLAG, Weinheim
2005 *Systemisch denken und handeln. Personale Systemtheorie in Erwachsenenbildung und Organisationsberatung*, Beltz Verlag, Basel/Weinheim.
- WATSON, D.
1968 *Behaviorismus*, Fachbuchhandlung für Psychologie, Frankfurt/Main.
- WATZLAWICK, P.
1969 *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien*, Verlag Hans Huber, Bern.