



Zubeldía, María Lourdes
Morales, Oscar
Viadana, Claudia Alejandra
Cavallo, Marcela
Ledesma, Alicia

Instituto de Investigaciones y Asistencia Tecnológica en Administración, Escuela de Administración

LA INTEGRACIÓN DE LOS MOCOVÍES EN EL MERCADO LABORAL DE LAS PYMES DEL ÁREA METROPOLITANA ROSARIO. IMPACTO DE LA INTERCULTURALIDAD EN LA COMUNICACIÓN INTERNA.

1. Introducción

En toda relación humana es fundamental considerar los procesos comunicativos entre los miembros de los diferentes grupos, ya que, además de la función informativa/controladora que cumple, es un factor motivador y facilitador de la gestión de las organizaciones.

Por sobre todo, la comunicación es vista principalmente como una herramienta viabilizadora de la construcción de la cultura tanto de los pueblos como de las organizaciones. En efecto, la cultura se produce colectivamente por la interacción humana. En este sentido, Asunción-Lande (1988) sostiene que "...La cultura es por sí misma comunicación. ... Tal como observó Hall, la cultura es comunicación y la cultura se demuestra en el proceso de la comunicación intercultural..." (Asunción-Lande, 1998:8)

Al analizar la comunicación intercultural en las organizaciones, es decir de aquellos entornos en los que coexisten culturas diversas en razón de la etnia de los participantes, es importante profundizar en las características que presentan el choque cultural sobreviviente y cuáles son los efectos del mismo.

En el presente trabajo se aborda la interculturalidad que se da entre miembros de comunidades originarias, en particular el colectivo mocoví y los pueblos inmigrantes en la región metropolitana Rosario. Interesa profundizar en el ámbito laboral, en el interior de las organizaciones, qué repercusiones tiene el choque cultural y cómo se resuelven. Para un acercamiento a la cultura mocoví, se entrevistó al cacique José María Iñet y a miembros de su comunidad, todos ellos residentes actualmente en la ciudad de Rosario.

2. Antecedentes de este estudio



Los estudios de interculturalidad han sido objeto de preocupación a partir de las últimas décadas en función de los movimientos migratorios internacionales y regionales que han impactado de modos diversos en las comunidades y organizaciones en las que conviven más de una cultura.

Este equipo de investigación ha realizado investigaciones al respecto referenciadas en organizaciones de diversa índole. En un principio, resultó de interés un análisis teórico en el que se abordó un estudio profundo de la bibliografía y los distintos aportes conceptuales sobre el tema.

En primera instancia y en un enfoque contextualizado intentó analizar aquellos aportes teóricos en organizaciones con mixtura de razas (supermercados chinos). En estos estudios se evidenció la imposibilidad de construcción de una tercera cultura, tal lo formulado conceptualmente por algunos autores, asomando factores vinculados a cuestiones laborales y de permanencia en los puestos de trabajo que obturaban aquella posibilidad.

Posteriormente, resultó sugerente realizar estudios en organizaciones en las que se daban otro tipo de relaciones interculturales. En ese ciclo de estudios se analizó la problemática en call centers bilingües, resultando interesantes los hallazgos que daban cuenta de la preponderancia de la cultura foránea sobre la local, resaltando el factor poder como elemento clave para la "adaptación" de las culturas.

En otra etapa del estudio, pareció pertinente transferir el modelo a organizaciones que, si bien no detentaban interculturalidad de origen racial o étnico, se evidenciaban algunos rasgos propios los encuentros de distinta subculturas en una misma organización. Las evidencias permitieron confirmar, una vez más, que las cuestiones ligadas al poder emergían como explicación de la supremacía de algunas subculturas por sobre otras.

En el devenir de estos estudios fue posible arribar a algunas conclusiones que permiten dar fundamento a algunas preguntas que constituyen el motor de esta investigación y cuya respuesta tentativa, sustentada en estos hallazgos, permite formular algunas hipótesis de sentido.

3. Diversidad cultural e interculturalidad

En el marco de los derechos humanos de carácter universal, el derecho a la diversidad da respuesta a las discriminaciones y categorizaciones construidas a partir de las diferencias de género, religión, ideología política y pertenencia cultural, entre otras. (Carrasco,



2003:243)

En función de algunas categorizaciones, construidas históricamente, el Estado formula políticas públicas con mayor o menor corte asistencialista. Se vislumbra entonces que estas categorías sociales no son absolutamente neutrales, puesto que tienen impacto sobre el desarrollo de las personas que componen estos colectivos étnicos. De este modo las políticas de sostén, con escaso aporte al desarrollo integral de las colectividades, han ampliado las brechas culturales y económicas entre culturas, aun entre las situadas en el mismo espacio geográfico. En este marco, las concepciones sociales fuertemente arraigadas acerca de estos colectivos étnicos, construyen un imaginario que indirectamente determina estas políticas, que a su vez refuerzan aquellas representaciones.

Este efecto de retroalimentación entre políticas públicas asistencialistas a aborígenes y supuestos básicos subyacentes acerca de los mismos ha tenido un impacto opresivo sobre las culturas aborígenes en todo el mundo en general y en las culturas originarias en nuestro país en particular.

Si se parte del concepto de cultura como construcción de significados compartidos, es posible advertir que, en el escenario descripto, la construcción de una nueva cultura que integre los valores y creencias de las "categorías culturales" así formuladas, sea un objetivo de imposible alcance.

Así entonces, la cultura se presenta como un concepto interaccionista (Rodrigo, M. s/f) que se produce en el seno de cualquier comunidad, desde el momento que éstas proporcionan instrumentos que permiten darle sentido a la realidad del entorno.

"En las comunidades de vida se presupone la existencia de un grado mínimo de sentido compartido (...) la mayoría de las comunidades de vida, a través de distintas sociedades y épocas, anhelan alcanzar un grado de sentido compartido que se sitúe de algún modo entre el nivel mínimo y el máximo." (Berger y Luckmann, 1995:47)

La cultura, según Jordi Vallespir (1999:46) es el conjunto de prácticas, actitudes, valores, tradiciones, costumbres y comportamientos propios de una sociedad determinada cuyas



características se pueden resumir en que "se aprende y se transmite", es simbólica, funcional, normativa y esencialmente dinámica. Por lo tanto, al hablar de diversidad cultural, en términos generales, se refiere a la resultante de los movimientos migratorios que se han dado a lo largo de la historia como consecuencia, en la casi generalidad de los casos, de motivos socioeconómicos y/o políticos. Este contacto, casi inevitablemente genera conflictos de mayor o menor intensidad por cuanto comparten espacios físicos con miradas diferentes de la realidad y por ende, necesidades diferentes de respuestas a las exigencias planteadas. Las organizaciones no son ajenas a este contexto.

Como respuesta a la complejidad de este hecho, surgen conceptualizaciones diversas, que es conveniente aclarar antes de avanzar con el desarrollo de este trabajo. Al respecto María Laura Díez (2004) citando a Aguado Odina sostiene que:

"Con el término multicultural se define la situación de las sociedades, grupos o entidades sociales en las que muchos grupos o individuos que pertenecen a diferentes culturas viven juntos. (...) Pluricultural es casi un sinónimo, indica simplemente la existencia de una situación particular. (...) Transcultural implica un movimiento, indica el paso de una situación cultural a otra. Finalmente intercultural no se limita a describir una situación particular, sino que define un enfoque, procedimiento, proceso dinámico de naturaleza social en el que los participantes son positivamente impulsados a ser conscientes de su interdependencia" (Aguado Odina, 1991: 83 en Díez, 2004).

Aparecen así, dos líneas teóricas Multiculturalismo e Interculturalismo que intentan analizar este fenómeno. El concepto noratlántico de multiculturalismo refiere a contextos en los que conviven diferentes culturas, y en los últimos tiempos es considerado parámetro de referencia para las nuevas tendencias que se ocupan de la tolerancia y la convivencia multicultural. Sin embargo, este concepto trabaja con el supuesto que entre las diversas culturas no existen los conflictos, sino que se establecen relaciones igualitarias y simétricas, puesto que lo que promueve es el respeto entre los diferentes colectivos culturales que se mantienen separados entre sí (Diez, 2004)

Por su parte, el enfoque Intercultural retoma el discurso del multiculturalismo, pero lo adapta a situaciones sociales distintas. López (2001 en Díez, 2004) sostiene que este con-



cepto surge como respuesta a la multiculturalidad que caracteriza a las sociedades latinoamericanas y con una categoría propositiva en oposición a la descriptiva del primero. De esta manera, la característica principal de los procesos de interculturalidad es el diálogo basado en el respeto mutuo entre las diversas culturas. Sin embargo, este discurso para muchos, no está exento de la idea que la igualdad de circunstancias sociales junto al respeto, pueden llevar al diálogo. Idea que se presenta como punto conflictivo al momento de implementar políticas interculturales concretas. Actualmente, la sociología y la antropología debaten sobre los profundos conflictos derivados de ciertas posturas y perspectivas político-culturales que parecen oscilar entre,

“(...) por un lado, el intento de naturalización/armonización de las relaciones entre colectivos a través de la matriz dominante del estado nacional; por el otro, la denuncia sobre el carácter conflictivo de estas relaciones, entendiendo a la cultura como una arena de lucha por el control de la producción de verdades y la hegemonía política y cultural (Walsh, 2002; Williams, 1980 en Díez, 2004)

En oposición a las teorías asimilacionistas, el enfoque intercultural sostiene la valoración de todas las culturas y su necesidad de interrelación. El concepto de interculturalidad se basa en el reconocimiento del otro, como ser libre e igual, y contiene la idea de intercambio entre las partes que se reconocen diferentes, pero con derecho a mantener su propia cultura reconociendo a la diferencia como motor del enriquecimiento.

De lo expuesto, se desprende la importancia del abordaje de estos conceptos en un estudio sobre la organización ya que en ella se replica lo que sucede en la sociedad toda, tornándose en un problema de gobierno de vital importancia y cuyas líneas de resolución marcarán el éxito o fracaso del clima organizacional y por ende de la organización toda.

Uno de los problemas a los que ha de enfrentarse y que son consecuencia de esta interculturalidad es el de la comunicación. Los seres humanos se socializan a través del lenguaje, tanto oral como simbólico que representa su identidad cultural. Por lo tanto, esta situación implica toma de decisiones que reconozcan y permitan el reconocimiento del conflicto que se suscita en el seno de la organización cuando la comunicación no responde a la cultura de la organización sino a las diferentes subculturas que se conforman.



4. Una interrelación compleja: comunicación y cultura

En consonancia con lo planteado anteriormente, y siguiendo a Amadou Mahtar M'Bow cuando dice que

"(...) Cultura es a la vez aquello que una comunidad ha creado y lo que ha llegado a ser gracias a esa creación, lo que ha producido en todos los dominios donde ejerce su creatividad y el conjunto de rasgos espirituales y materiales que, a lo largo de ese proceso, han llegado a modelar su identidad y a distinguirla de otras" (González, s/f: 2)

queda claro que las comunidades se diferencian por el *factor cultura*. Si bien los grupos humanos deben responder adecuadamente a los estímulos del entorno en cual se desarrollan, no son los únicos elementos que la determinan ya que el idioma también deja sus marcas.

Las culturas no aparecen espontáneamente sino que se construyen a lo largo del tiempo, conllevan un proceso y se ven influenciadas por los cambios que se producen en las sociedades a lo largo del tiempo. El hecho que las sociedades y la cultura no sean estáticas sino que estén en permanente cambio impacta, entre otras cosas, en el sentido que se le otorga a las palabras y a los gestos, ya que el lenguaje está vivo y es la forma de comunicación por excelencia

En este contexto social y organizacional, en el que toda interacción humana se sustenta en la comunicación, ésta actúa como soporte básico de la información que fluye entre los miembros de un grupo, pero también como mecanismo tanto de control como de motivación y vehículo de los aspectos afectivos y emocionales.

Como afirma Pearce,

"...la comunicación es vista como una poderosa tecnología para cambiar uno mismo y las relaciones sociales, así como el método científico es una tecnología poderosa para cambiar el propio conocimiento acerca del mundo que nos rodea..." (s/f.:34)

En este sentido, la comunicación es el medio por el que se modifica y construye la realidad social y permite analizarla como *un estarse haciendo continuamente*, es decir que viabiliza un mundo en proceso de estar siendo creado.



En el análisis del entramado comunicacional se permite vislumbrar cómo los estilos y estrategias de comunicación tienen una estrecha relación con los patrones culturales de una sociedad. Una relación, es necesario resaltarlo, de doble dirección: cultura y comunicación se impactan mutuamente. Como afirma Asunción-Lande

"...La comunicación no puede existir en el vacío. La cultura proporciona el contexto adecuado para que surja, pero una cultura no puede sobrevivir sin comunicación, pues depende de ella para su iniciación, mantenimiento, cambio y transmisión. La cultura es por sí misma comunicación. Las complejas interconexiones de los hechos culturales transmiten información a sus participantes. Tal como observó Hall, la cultura es comunicación y la cultura se demuestra en el proceso de la comunicación intercultural..." (1998:8)

Como se planteó anteriormente, este trabajo pretende analizar la relación entre los patrones culturales y las estrategias comunicativas en una organización que presenta entornos multiculturales. Interesa analizar los conflictos generados por las diferentes percepciones de la realidad en las culturas coexistentes en una misma organización y cómo se gestiona la comunicación intercultural.

5. Comunicación intercultural.

Asunción-Lande (1998:17) define la comunicación intercultural como

"...el proceso de interacción simbólica entre individuos y grupos que tienen diferencias culturales reconocidas en la percepción y las formas de conducta, de tal manera que esas variaciones afectarán significativamente la forma y el resultado del encuentro..."

En otras palabras, es aquella que resulta de la interacción entre hablantes de lenguas y culturas diferentes y que han experimentado procesos de socialización y marcos de conocimientos previos diferentes

Como ya se dijo, se habla de comunicación intercultural toda vez que se da un encuentro entre grupos humanos que difieren en sus modos de percibir y asignar sentido o significado



a los actos realizados por sus integrantes. De modo que en la cotidianeidad, se generan choques entre los significados de unos y otros y de éstos surge precisamente la interculturalidad.

De resultados de estos aportes se infiere que la comunicación intercultural supone el reconocimiento de patrones culturales diversos de los propios, pero también un tomar conciencia de la cultura nativa. Es precisamente en el intercambio comunicacional entre una y otra lo que les da entidad mutua: es frecuente que en ocasión de los choques culturales devengue una afirmación de los esquemas propios, sobre los que no reflexionaría si no se dieran tales intercambios. En esta línea argumental, se destacan el aporte de Eileen McEntee (1998) quién analiza, a partir de un recorrido por diversos autores, los efectos de los choques culturales, como incertidumbre, frustración, curiosidad, entusiasmo, etnocentrismo y apertura a otras culturas.

A partir de estas consideraciones no se puede desconocer

(...) que la comunicación intercultural es la base para la comunicación efectiva en el mundo actual. Tal aseveración se sustenta en la compleja realidad que vivimos desde principios del siglo XXI, cuando los encuentros entre pueblos de diferentes culturas son mucho más comunes que en épocas anteriores (...) (Rodríguez González, R, 2003)

Esta realidad, ha hecho que las organizaciones deban considerar a la comunicación intercultural como una de las habilidades requeridas para enfrentar las relaciones comerciales, sociales y políticas de modo efectivo. Ahora bien, en nuestro país, al igual que en otros latinoamericanos, se plantea el reto de trabajar e incluir a las comunidades originarias, cuyas culturas y modos de hacer negocios les son propios.



6. Un acercamiento a la cultura del colectivo Mocoví

Como ya se manifestara, en este trabajo se pone atención a la interacción que se produce entre los integrantes del colectivo mocoví y los inmigrantes europeos. El pueblo mocoví, que forma con otros pueblos el sistema cultural *guaycuru*, habitaba originariamente en las provincias de Chaco y Santa Fe. Los medios para su subsistencia los obtenían de la naturaleza, básicamente con un perfil cazador-recolector, por lo que llevaban una vida seminómada. Por esta razón, mantenían continuas guerras con los otros grupos de la región y, gracias a la adopción del caballo, pudieron extender sus dominios y enfrentaron a las poblaciones hispanas.

A partir de los procesos coloniales y poscoloniales en los que se les usurpan sus tierras, comienzan a ocultar identidad étnica y al punto de dejar de utilizar su propia lengua. Esto se explica ya que si bien la Junta de Gobierno nacida de la Revolución de Mayo de 1810 proclama la igualdad jurídica del indio, en nuestra provincia se dieron ataques militares contra las poblaciones aborígenes, tanto por parte del Brigadier López como de sus sucesores. La Constitución de 1853 postula "conservar el trato pacífico con los indios" pero la "preservación de las fronteras" se llevó a cabo mediante la ocupación de territorios propios de los pueblos originarios en los que se asentaron los inmigrantes europeos como agricultores.

A fines del siglo XIX los mocovíes, despojados de sus tierras, pierden la posibilidad de cazar, pescar y recolectar lo que los obliga a convertirse en trabajadores rurales temporarios como modo de subsistir, es decir se transforman en peones en sus antiguos territorios. En 1904 se produce el llamado "último malón" originado en un llamado de los chamanes a reunirse en la población de San Javier y la respuesta beligerante de "los blancos": los mocovíes portaban lanzas y boleadoras y fueron reprimidos con armas de fuego. El resultado fue un sinnúmero de indios muertos, perseguidos y encarcelados. Estos episodios de San Javier marcaron tanto la memoria de los mocovíes -sucesos de muerte, enfrentamientos y persecuciones- como del pueblo y sus colonos -hechos de violencia de los aborígenes- siendo el comienzo del ocaso de su cultura.



Desde el punto de vista cultural, el movimiento de San Javier pone de manifiesto que los mocovíes mantenían sus creencias, mitos y rituales mezclados con ritos de los colonos. A partir de la violencia sufrida en este episodio, los mocovíes eligen como táctica la dispersión física y el “volverse invisibles” ante la autoridad, quedando así incluidos en la categoría de “paisanos”.

Como afirma Silvia Citro (2006:156), a partir de los relatos realizados por las personas entrevistadas,

“...se aprecia que las prácticas de invisibilización, además de ser consecuencias del miedo, fueron también “tácticas” ensayadas concientemente por los propios actores, a la manera de un “ardid del débil”, una “acción calculada” (Certeau 1998: 37), que permitió redireccionar aquella situación de estigmatización”.

Los caciques se constituyen entonces, en intermediadores con el resto de la sociedad, negociando cuestiones políticas, culturales y económicas a favor de sus grupos. En cuanto a la inserción laboral, también cumplen un rol importante como capataces de los obreros ya que, al coordinar el trabajo, mantienen el uso de lengua mocoví y las costumbres de su pueblo, especialmente de sus fiestas. Estos encuentros, además de promover la música y las danzas propias del pueblo, permitieron la conformación de jóvenes parejas.

En la década del 60 se comienzan a cerrar los establecimientos de La Forestal, con el consiguiente desempleo y la pérdida de un lugar para vivir de gran parte de los mocovíes. Nuevamente la táctica para conseguir trabajo fue mimetizarse con el criollo, abandonar la lengua propia, volverse invisibles... Así se fortaleció en nuestra provincia la idea que habían quedado muy pocos aborígenes, porque se habrían asimilado con la población criolla.

Hacia mediados del año 80 se crea la ONG “Asociación de Amigos del Aborigen” para promover “encuentros aborígenes” en el norte de la provincia, de los que resultaron el nacimiento de OCASTAFE (Organización de las Comunidades Aborígenes de Santa Fe). Esta organización tiene como objetivo rescatar y mantener la cultura de los pueblos originarios de nuestra provincia y la reivindicación de sus intereses: la recuperación (obtención) de territorios y el reconocimiento de la diversidad cultural. Como resultado del accionar de es-



tas dos entidades, se logró el reconocimiento de los derechos de los pueblos aborígenes de Santa Fe con la promulgación de la Ley Provincial N° 11078. En este mismo sentido en Colonia Dolores, se destaca el Centro Mocoví Laiek Lavá.

Un hecho importante a destacar es la reciente entrega, por parte del gobierno provincial, de 327 hectáreas en calidad de posesión definitiva a la comunidad mocoví Com Caiá en la ciudad de Recreo, lote que fuera adjudicado en 2008.^{1 2}

Se produce así, un quiebre en la historia del pueblo mocoví: la táctica de "invisibilización" cede el lugar a la recuperación de la identidad, la revalorización de la lengua nativa, las costumbres, historias y mitos.

En la entrevista que se le realizara al cacique José María Ñet, éste manifiesta que en la actualidad la mayoría de los mocovíes habitan en Santa Fe y el Chaco, con una población aproximada de 50.000 mocovíes en Santa Fe y de 12.000 en Chaco. En nuestra provincia están asentados en Máximo Paz, Alcorta, Casilda, Firmat, Murphy, Villada, Venado Tuerto, Chabás. Beatriz Gualdieri (2004: 123) identifica también familias mocovíes en La Plata y otras localidades de la provincia de Buenos Aires.

Cabe destacar que son los mayores quienes conservan la lengua y las costumbres ya que mientras algunos jóvenes les reclaman no haberles incentivado la inserción en la cultura originaria, otros directamente rechazan aprender la lengua nativa. Por su parte Guadieri señala a la escuela y al servicio militar (en su momento) como agentes castellanizadores y observa que uno de sus entrevistados "expresaba que no quiso enseñar mocoví a sus hijos para que no les obstaculizara el futuro pues "no sirve para conseguir trabajo" (Guadieri, 2004: 125).

Es de destacar que la lengua mocoví tiene sus orígenes únicamente en la expresión oral y

¹ El Santafesino. 22/09/2011. "La comunidad Com Caiá recibió la escritura comunitaria" <http://www.elsantafesino.com/politica/2011/09/22/11168>

² La ley N° 12.086 autoriza al Poder Ejecutivo Provincial a restituir una serie de tierras e islas fiscales a las comunidades originarias y en su artículo 8 se establece que "las tierras adjudicadas no podrán ser vendidas, ni dadas en garantía y no podrán ser usadas, explotadas o alquiladas por personas que no sean aborígenes".



recién en los últimos años se ha comenzado a volcar en grafismos los vocablos nativos con la consiguiente dificultad que ello acarrea por cuanto algunos fonemas no son asimilables al alfabeto castellano.

El uso de la lengua se reconoce como un factor primordial en la conservación de la identidad cultural puesto que permite la transmisión de costumbres, mitos y rituales sin la mediación de lengua adquirida. En este sentido se destaca la importancia de la implementación del biligüismo en el ámbito escolar a partir de la creación de una escuela bilingüe en la localidad de Recreo y de la participación del Consejo del Idioma³ quien facilita la redacción del material para uso escolar.

En cuanto a su inserción laboral, las personas entrevistadas comentan que buscan trabajos en los que tengan cierta independencia de horarios, autonomía para realizar las tareas ya que manifiestan "... a los mocoví no les gustan las rutinas, no las soportan y trabajan por encargo de trabajos". En cuanto a su trabajo en la industria de la construcción, puntualizan que "...cuando hay que levantar una pared, lo hacen en función de las tareas y no les gusta trabajar en función de horas o días". También afirma que son formados para trabajar en equipo y para disfrutar del descanso una vez que han terminado un trabajo.

Se puede definir al pueblo mocoví como lo hace su cacique, el señor Iñet, cuando dice que su pueblo son personas responsables, a las que una vez que han acordado el trabajo a realizar, les molesta la reiteración de órdenes y sugerencias. Afirman "...primeramente negociamos y luego se ejecuta". En su modo de trabajar se vislumbra su medio de subsistencia – la recolección y la caza- original y su estilo de vida trashumante.

7. Factores a analizar en la comunicación intercultural

Continuando con el análisis propuesto, se desarrollan las dimensiones propias de los procesos comunicativos en entornos multiculturales que se consideran pertinentes para los gru-

³ Miembros de la comunidad mocoví que tienen a su cargo el análisis de la transmisión escrita de la lengua



pos étnicos bajo análisis: lenguaje verbal y no verbal, rol social desempeñado por los interlocutores y la recurrencia a estereotipos.

7.1. Lenguaje verbal y no verbal

De acuerdo a Rodrigo Alsina la lengua asume un rol protagónico y su importancia esta definida en relación al contexto cultural pertinente. De los distintos casos planteados por el autor, en la interacción entre los mocovíes y los blancos se da la situación en la que los primeros utilizan una lengua diferente a aquella en la que fueron socializados, lengua adquirida, y los otros utilizan su lengua materna.

En el caso bajo análisis se esta característica se presenta en el hecho que los pueblos originarios se ven obligados a usar la lengua adquirida. Durante muchos años debieron ocultar el uso de la lengua propia reservándola solamente para el ámbito doméstico y familiar, y aún concentrándose en la comunicación entre los adultos mayores. Todo esto para proteger a los menores de la discriminación y el rechazo por parte de la cultura del blanco.

La eficacia de la comunicación en este caso en particular dependerá de las posibilidades de los nativos de incorporar la lengua del ámbito cultural donde interactúan. Teniendo en cuenta el concepto de lengua adquirida que sostiene Rodrigo Alsina podemos pensar en un lenguaje etnocéntrico, entendiendo por tal el que se genera a partir de las interacciones entre actores provenientes de distintas etnias en el que se comparte los significantes. Este lenguaje genera dos grupos -internos y externos- que adquieren el lenguaje para la comunicación, lo que produce cierta distancia entre ambos que se ve reflejada en actitudes tales como: indiferencia, evasión y desprecio entre otras.

Dado que se puede considerar a la lengua como un elemento constitutivo de la cultura, es a partir de ésta que se desarrollan las percepciones y representaciones de los significantes. En este caso en especial, se puede detectar que la lengua es un dispositivo de poder importante de la cultura del blanco sobre la del nativo.

En el caso estudiado se presenta la particularidad de no existir una lengua escrita por lo que se dificultaba la transmisión, remitiéndola a la oralidad solamente. Esto se fue modificando



en los últimos años con la creación de las escuelas bilingües que se dedicaron a reflejar a través de grafismos los fonemas representativos de la lengua mocoví.

Es claro que la comunicación no verbal, cobra importancia dado que transmite actitudes y emociones, que pueden servir para reforzar lo expresado en forma verbal. No obstante, si estos gestos son contradictorios con lo expresado verbalmente generan confusión y ante esta situación el significado que prevalece es el no verbal.

En este aspecto, en el caso analizado se detecta que la gestualidad de los mocovíes frente a los blancos expresa sumisión y en cierto modo reconocimiento de superioridad hacia el otro. Los gestos más característicos pueden ser el bajar la mirada cuando están hablando, o cualquier otro que implique desconfianza hacia el interlocutor blanco.

7.2 Rol social desempeñado

En los actos de comunicación se produce la toma de conciencia del interlocutor a partir de la evaluación de sus actitudes, lo que es de especial importancia en entornos interculturales ya que permiten el reconocimiento de los rasgos culturales propios en contraposición con los de los demás actores

En el caso de los mocovíes, es interesante destacar como generan una distancia considerable que se traducen en un trato impersonal, formal y reconociendo cierta superioridad en el blanco aunque se trate de alguien que dentro de su ámbito cultural detente un cargo jerárquico importante

7.3 Uso de estereotipos

Estereotipar supone clasificar a las personas o grupos sociales en categorías según los valores culturales y sociales que supuestamente los identifican. Se trata de la formulación de generalizaciones acerca del otro, que pueden ser inadecuadas, toda vez que se trata de simplificaciones acerca del entorno en que se produce una comunicación intercultural. Como puede deducirse, el uso de estereotipos puede generar obstáculos en la comunicación y



el entendimiento entre interlocutores provenientes de culturas diversas

En el caso particular que se abordado, en los contactos se parte de predicciones conductuales provenientes de estereotipos que fomentan la mutua desconfianza.

8. El choque cultural. Efectos

Los comportamientos aceptados varían fuertemente de una cultura a otra y el contraste entre ambas, genera tensiones y sentimientos que dificultan el pleno entendimiento entre los actores de las diferentes culturas interactuantes.

El concepto de choque cultural es utilizado para describir los sentimientos de desorientación y confusión, mucha identificación con su cultura o idealización de su lugar de origen, provocados en un individuo cuando se relaciona, por diversos motivos, con un entorno social diferente al propio. Este sentimiento de ansiedad, descrito por Gudykunst se presenta con frecuencia, en los inmigrantes por su incapacidad o dificultades en la asimilación de la cultura propia del entorno en el que se relacionan. Esta ansiedad no les permite hacer una valoración sobre lo que se considera conveniente o no, llegando al punto de generar rechazo sobre aspectos propios de esa cultura ajena.

El concepto de choque cultural fue desarrollado por Kalervo Oberg en la década del '60, identificando cuatro etapas bien diferenciadas en el proceso. La primera etapa la relaciona con la luna de miel, luego sobreviene el choque en sí mismo, al que le sigue una etapa de negociación, donde los actores de ambas culturas intentan resolver las tensiones suscitadas entre ambas culturas. Finalmente, Oberg describe la última etapa como aquella relacionada con la aceptación, por parte de ambos de los valores culturales que identifican a cada uno de ellos.

En un contexto globalizado donde se promueve el asiduo movimiento de individuos, de un país a otro, el concepto de choque cultural, adquiere fundamental importancia en el logro de desempeños exitosos en contextos multiculturales. Para ello es de suma utilidad, el recono-



cimiento tanto de las etapas descritas por Oberg (Oberg y Adler (1975 en Eielen McEntee 1998), como de los síntomas propios que experimenta cada persona.

Se entiende por choque cultural, a la reacción que provoca enfrentar situaciones nuevas en nuevos contextos, a pesar de la homogeneización tanto de valores, como de costumbres que promueve la globalización como concepto cultural. Este fenómeno se presenta de manera gradual y a nivel inconsciente por lo que, no siempre es sencillo la identificación de los síntomas que lo reflejan.

Según Gabriela Cortés (2002):

“el choque cultural puede darse por las siguientes causas:

- 1. Enfrentamiento de culturas internas. Esto implica que todo lo que un individuo ha aprendido durante su vida no es necesariamente válido en otra cultura.*
- 2. Fracaso en la comunicación. Es la situación en donde un individuo se enfrenta a un nuevo idioma, nuevos gestos y nuevos significados porque su contexto cultural ha cambiado.*
- 3. Pérdida de signos y códigos. El individuo pierde sus modelos culturales de interpretación que siempre lo habían ayudado hasta entonces a entender su medio ambiente. Los códigos y símbolos que en casa interpretaba de manera automática y a nivel inconsciente necesitan ser monitoreados con mayor atención y esfuerzo en la nueva cultura para asegurar cierto grado de entendimiento.*

Estos signos incluyen las mil y un formas en que nos comportamos en situaciones de la vida diaria como cuando saludamos o conocemos a alguien, cuándo y en qué circunstancias dar una propina, cómo hacer compras, cuándo aceptar y rechazar una invitación, distinguir entre una conversación seria y cuando se esta bromeando. Estos códigos o signos, que pueden ser palabras, gestos, expresiones faciales, son costumbres o normas adquiridas durante el curso de nuestro crecimiento y forman parte de nuestra cultura y del idioma que hablamos o de los valores que aceptamos socialmente. Nuestra confianza y tranquilidad depende de todos estos signos que manejamos a un nivel subconsciente. (Oberg, 1960:176)

- 4. Crisis de identidad. La persona pierde la noción de quien es. Cuando el sujeto reflexiona las diferencias entre sus perspectivas, ansiedad, enojo, resentimiento y lo*



que percibe y experimenta diariamente siente fuertes emociones generalmente negativas. Se piensa que son negativas o de rechazo porque la cultura anfitriona es evaluada por el individuo de una forma etnocéntrica, dicho de otra forma de acuerdo a su propia cultura, la cual es vista con una perspectiva positiva.” (Cortes, 2002)

De acuerdo a las etapas ya mencionadas del Choque Cultural, se pueden identificar los comportamientos que corresponden a cada una de ellas de la siguiente manera:

1. Luna de miel:

- curiosidad positiva sobre los anfitriones, rechazo de estereotipos negativos, entusiasmo por estudiar y visitar, observador pasivo de la cultura.

2. Etapa: Crisis

- incertidumbre, irritabilidad, pérdida del entusiasmo, escepticismo, frustración, cuestionamiento de uno y los otros.

3. Etapa: Negociación

- depresión, suspicacia, aburrimiento, enojo, sensibilidad e irritabilidad extremas, soledad, desgano.

4. Etapa: Adaptación

- sensación de comodidad en el medio ambiente, sentimiento de pertenencia y de valores compartidos.
- habilidad para ver las cosas desde la perspectiva de los miembros del país anfitrión, empatía.

Dentro del caso bajo estudio, a partir de los comportamientos observados, es posible identificar las etapas de Negociación y Adaptación que se reflejan en las actitudes de desconfianza, de cierta irritabilidad en los blancos principalmente y desgano en los nativos.

Dado el reconocimiento que han logrado desde el ámbito político, es posible constatar cierta sensación de comodidad a partir de reivindicaciones tales como el uso de su propia lengua y la posibilidad de educación en sus costumbres y valores, así como poder transmitir los mismos a las futuras generaciones. Es posible también pensar en la incorporación por parte del blanco de esa lengua y costumbres a partir de la sociabilización y la educación en el



ámbito formal.

9. A modo de cierre

Conforme a la descripción realizada, y al posterior análisis de los resultados obtenidos a partir de esta investigación cualitativa, es posible advertir que se replican hallazgos de estudios anteriores.

De esta manera es claro que, aún cuando las culturas tienden a perpetuar sus valores y creencias en el seno de sus comunidades, la transferencia a otros colectivos se torna de imposible gestión. Esto es así por cuanto las relaciones interindividuales e intergrupales en el seno de las organizaciones multiculturales se ven atravesadas por constructos de poder. Así, las culturas que detentan mayor poder, fundamentalmente económico y político tienden a avanzar con sus significados sobre las culturas posicionadas asimétricamente.

Es posible que a partir de los pasos que se han comenzado a dar en cuanto a entrega de tierras, educación bilingüe, etc, y en la medida que estos hechos se vayan repicando en distintas localidades, los pueblos originarios reivindiquen sus derechos y los blancos así los reconozcan. A partir del intercambio comunicacional que se produce en el ámbito laboral, podría ser un punto de partida para la incorporación por parte del blanco en las costumbres y la lengua mocoví.

Bibliografía

- Asunción-Lande, N. (1998) "Comunicación intercultural" disponible en <http://www.lie.upn.mx/docs/Diplomados/LineaInter/Bloque3/Políticas/Lec3.pdf> consultado en Julio 2008
- Berger, P y Luckmann, T. (1995) "Modernidad, pluralismo y crisis de sentido". Paidós. Barcelona.
- Cavallo, M. et al (2011) "La discusión sobre el rol mediador de la comunicación en los procesos de interculturalidad en las organizaciones". II Jornadas Patagónicas de Investigación en Ciencias Económicas, Facultad de Ciencias Económicas Comodoro Rivadavia. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Comodoro Rivadavia, Setiembre 2011.



- Cavallo, M. et al (2010) "La gestión de la comunicación en organizaciones multiculturales" en 2das. Jornadas Nacionales y 1ras. Internacionales de Investigación en Organización y Desarrollo Económico. Consejo Profesional de Ciencias Económicas de San Juan. Junio 2010.
- Cavallo, M. et al (2008) "La Comunicación intercultural. Un acercamiento teórico a la problemática en las organizaciones". 17° Congreso Nacional de Profesionales en Ciencias Económicas. Septiembre de 2008.
- Citro, S. "Tácticas de invisibilización y estrategias de resistencia de los *mocoví* santafesinos en el contexto postcolonial". Consultado en Octubre de 2011 en http://www.iai.spk-berlin.de/fileadmin/dokumentenbibliothek/Indiana/Indiana_23/10Citro_neu.pdf
- Cortés, G. (2002) "El choque cultural". Disponible en Tiempo y escritura en <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/tye/elchoquecultural.htm>
- Gualdieri, B. (2004) "Apuntes sociolingüísticos sobre el pueblo mocoví en Santa Fe (Argentina)". Consultado en octubre de 2011 en <http://www.essarp.org.ar/bilinglatam/papers/Gualdieri.pdf>
- McEntee, E. (1998) "Comunicación Intercultural. Bases para la comunicación efectiva en el mundo actual". Editorial Mc Graw-Hill, México.
- Malo González, C. (s/f) "Cultura e Interculturalidad" .Universidad Andina Simón Bolívar disponible en www.ausb.edu.ec/padh/centro/pdf2/MALOCLAUDIO.pdf
- Rodríguez Gonzales T., (2003). "La comunicación intercultural como base para una comunicación efectiva en las relaciones comerciales: una propuesta de superación para las empresas del SIME". Revista Psicología Científica.com, 5(2) en www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-210-1-la-comunicacion-intercultural-como-base-para-una-comunicacion.html
- Pearce, W. B. (s/f) "Comunicación y condición humana" en Comunicación de las Organizaciones. Facultad de Ciencias Económicas U.B.A. CECE
- Rodrigo Alsina, M. (1999) "La comunicación intercultural". Anthropos Editorial. Barcelona
- Vallespir, J. (1999) "Interculturalismo e identidad cultural". Revista Interuniversitaria de formación del profesorado (36)
- Viadana, C. A. et al (2010) "Comunicación intercultural en el ámbito laboral: los call centers bilingües en la ciudad de Rosario".(coautora) en Decimoquintas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística. Noviembre 2010
- Viadana, C. et al (2009). "Multietnia en Pymes. Un estudio acerca del impacto de las tensiones generadas en los encuentros interculturales sobre la gestión de las organizaciones." ISBN 978-987-21695-4-1 14º Reunión Anual Red Pymes. Universidad Nacional del Litoral. Santa Fe, 2009



- Zubeldia, M. et al (2009). "Las subculturas organizacionales. El análisis de un caso a la luz del enfoque de la comunicación intercultural" ISSN 1668-5008 Décimo cuartas Jornadas de investigación en la Facultad." organizadas por los Institutos de Investigación de la Facultad y la Secretaría de Ciencia y Tecnología. Noviembre 2009

-Zubeldia, M. et al (2008) "Comunicación intercultural en organizaciones multiétnicas. ¿Es posible la co-construcción de una cultura propia?" ISSN 1668-5008 Décimo terceras Jornadas de Investigación en la Facultad, organizadas por los Institutos de investigación de la Facultad y la Secretaría de Ciencia y Tecnología. Noviembre 2008.