

ANÁLISIS DE INCIDENTES CRÍTICOS: UN MODELO PARA LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL¹

Margalit Cohen-Emerique²

La formación de trabajadores sociales en situaciones interculturales

Desde hace años, organizamos talleres de formación para trabajadores sociales (asistentes sociales, educadores, animadores) y profesionales del ámbito sanitario y psicológico que trabajan con familias de inmigrantes. Muy conscientes de su ignorancia sobre las culturas de las personas con las que tienen que tratar y de su incompreensión ante algunos comportamientos o demandas, solicitan una formación que les permita encontrar respuestas adaptadas a los problemas de esta población, que representa un porcentaje no desdeñable de su clientela.

Al principio, desde una aproximación pedagógica clásica, se trataba de transmitirles un saber con aportaciones teóricas y trabajos prácticos basados en el estudio de casos, partiendo de la idea que una información y sensibilización sobre las especificidades culturales de algunas categorías de inmigrantes y de su proceso de adaptación en la sociedad francesa les permitiría comprender a esta población, y así, evitar errores de enjuiciamientos y falsas evaluaciones que asimilan los inmigrantes a transgresores sociales o psicológicos o a meros explotadores de la sociedad receptora.

Sin embargo, nos hemos dado cuenta con el tiempo, que las informaciones no *cuajaban*, es decir, que las características culturales y las identidades diferentes estaban poco integradas en la comprensión de los inmigrantes y en los proyectos de acción que les concernían. Era como si las diferencias fueran consideradas como simples adornos, aspectos superficiales del grupo y de la persona, añadidos a una concepción de una *persona universal*, en resumen, meras tradiciones, un folklore que hay que conocer, pero poco esencial para la práctica profesional, que se basa esencialmente en la psicología individual.

Por consiguiente, vimos necesario concebir la formación de otra manera, no sólo como una apertura al conocimiento de otras culturas, de otras identidades, sino también como una sensibilización para percibir, reconocer y buscar las diferencias culturales, una condición esencial para la comprensión intercultural.

¹ Artículo publicado por ITECO en *Antipodes*, número 145, junio de 1999. Traducción para CIP-FUHEM: Laurence Thieux.

² Margalit Cohen-Emerique es doctora en psicología y experta en relaciones y comunicaciones interculturales.

EN BÚSQUEDA DE UNA PEDAGOGÍA ADAPTADA

La intervención de trabajadores sociales y profesionales del ámbito sanitario y psicológico dirigida a las poblaciones de inmigrantes consiste, sobre todo, en un encuentro y una comunicación intercultural, dado que los dos actores presentes en esta comunicación son portadores de diferentes culturas. La formación tiene que centrarse entonces en las actitudes del profesional en sus interacciones en situaciones interculturales y no sólo, como se suele hacer, en el estudio del inmigrante. Esta concepción de la formación se basa en dos observaciones:

1. La inherente dificultad que tiene el individuo en percibir las diferencias culturales, y particularmente las de los grupos minoritarios. Las percepciones selectivas, el miedo al extraño y a lo extraño, los prejuicios, el etnocentrismo, la tendencia a esquematizar las diferencias y finalmente las actitudes de desvalorización, de discriminación, e incluso de racismo, constituyen filtros y pantallas cognitivas y afectivas que obstaculizan el desarrollo de una apertura a la cultura del otro, al reconocimiento y al respeto de las diferencias. Ya hemos tratado estos aspectos³ y nuestros métodos de formación parten de estas dificultades y tienen el objetivo de identificar las distorsiones y los filtros que convierten el inmigrante en un ser invisible⁴.

2. El trabajador social es también portador de cultura (cultura global y subculturas de edad, sexo, clase, cultura profesional e institucional). En consecuencia, tiene sus propios modelos socio-empíricos, sus códigos, sus pautas de referencia, sus valores, sus normas y su ideología, que se manifiestan bajo la forma de representaciones, a través de las cuales podrá descifrar las demás culturas. La formación trataría, entonces, de descentrar e impulsar la toma de conciencia de su propio arraigo socio-cultural, lo que constituye un proceso largo y difícil. La historia de la etnología ya ilustra el proceso lento y sembrado de obstáculos que ha sido la comprensión de lejanas humanidades. Como afirma Poirier⁵, la etnología, el estudio de la persona desmitificada, tardó mucho en afirmarse y liberarse de las ideas preconcebidas.

Todo esto nos ha llevado a la conclusión que una pedagogía de la relación intercultural basada en la comprensión y el respeto deber seguir dos objetivos principales:

1) Identificar sus propias representaciones, los modelos socio-empíricos procedentes de su propio sistema de valores, de normas y de sus propias elecciones ideológicas. Ya no se trataría, como en una pedagogía clásica, de

³ Margalit Cohen-Emerique, *Élément de base pour une formation à l'approche des migrants et plus généralement à l'approche interculturelle*. Annales de Vaucresson n°17, 1980, p.116-139.

⁴ Entre otros, como método de formación, un trabajo sobre películas, a partir de esquemas de análisis que a la vez permiten descubrir los aspectos socioculturales de los grupos o de las personas representadas, y trabajar sobre los filtros y las distorsiones, que son pantallas para la percepción de las especificidades y estar a la escucha de los inmigrantes.

⁵ J. Poirier, *Histoire de l'ethnologie*, Que sais-je?, PUF, Paris.

tener una aproximación negativa de lo que se percibía como nociones erróneas sino, por el contrario, intentar determinarlas con precisión, porque sobre ellas se fundamenta la práctica social y profesional de la persona. Como sostiene Serge Moscovici⁶ «las representaciones sociales no son sólo opiniones sobre, imágenes de o actitudes hacia, sino teorías, ciencias *sui generis* destinadas al descubrimiento de lo real y a su ordenación. Una representación es al mismo tiempo una representación de alguien y una representación de algo. Representarse no es seleccionar, completar un ser objetivamente dado por su polo subjetivo, es ir más allá, y supone edificar una doctrina que facilite la tarea de detectar, de programar o de anticipar actas y coyunturas». En resumen una representación social es un sistema de valores, de nociones y de prácticas.

A menudo se trata, también, de un proceso inconsciente, presentándose a la persona como la realidad o como referencias familiares. La persona que participa en una cultura no la vive como algo exterior sino como algo profundamente interiorizado, una parte íntegra de su estructura y de su psiquismo. Surge entonces una pregunta: ¿Cómo pueden emerger estas representaciones, estos sistemas de valores y de prácticas en la formación?

2) Dar formación sobre especificidades culturales por segmentos, es decir, en las áreas donde los profesionales europeos y las personas inmigrantes encuentren muy difícil comunicarse y entenderse. ¿Pero, cómo identificar estas zonas de incompreensión? Es la noción de choque cultural que nos ha permitido responder a estas dos preguntas. El choque con la cultura del otro, es decir, lo que nos parece lo más desconcertante y lo más extraño en el otro, tiene una función de revelación de la cultura de uno mismo y de las zonas más críticas del encuentro.

Se trata de choques culturales a nivel del individuo y no en el sentido habitualmente utilizado por los etnólogos como choque de civilizaciones o de mentalidades: es una **reacción de extrañamiento**, aún más, de frustración o de rechazo, de rebelión y de ansiedad o incluso de asombro positivo, en otras palabras, se trata de una experiencia tan emocional como intelectual que experimentan los que ocasionalmente o en el marco profesional, desplazados fuera de sus contextos socioculturales están involucrados en un proceso de acercamiento al extraño. Constituye un elemento importante en cualquier encuentro intercultural. En efecto, el choque cultural aparece en situaciones de migración, expatriación, turismo, etc.

Este choque resulta ser un instrumento importante de la toma de conciencia de la identidad social de uno mismo, en la medida en que se repara en ello y que se analiza. El conocimiento del otro pasa por el conocimiento de sí mismo, más bien, la referencia exterior va a permitir a uno definirse y entenderse mejor.

⁶ En el prólogo del libro, *Santé et maladie, analyse d'une représentation sociale*, de Claudine Herzlich, mouton et co, La Haye, 1968, p.10.

Así mismo lo hemos utilizado como estrategia pedagógica; que hemos bautizada como *el método de los incidentes críticos* inspirado de los trabajos norteamericanos⁷ y de las experiencias de formación en el terreno⁸.

Deseando acercarnos lo más posible a las vivencias, hemos pensado que podía valer trabajar sobre los incidentes críticos que los mismos profesionales habían experimentado. De esta forma se fue creado el método.

Hemos trabajado sobre situaciones de choque cultural vividas durante largas estancias en el extranjero, o durante un viaje turístico, pero sobre todo en el marco de situaciones profesionales. Luego son incidentes críticos evaluados a partir de su propia experiencia intercultural. En la práctica, esto consiste en pedir a las personas que siguen la formación describir una situación en la cual han experimentado un choque. En una segunda fase se forman subgrupos y se eligen uno o dos casos entre los choques descritos y se procede al estudio del incidente crítico según el cuadro analítico presentado más abajo, un análisis durante el cual el grupo intenta extraer y determinar con precisión los elementos esperados en cada ítem del cuadro. Al final de su trabajo, los subgrupos se reúnen para poner en común sus experiencias siguiendo las orientaciones del formador.

⁷ T.C. Flanagan, *Technic for developing critical requirement from critical incidents*, American psychologist, 1949, p.236. Y Foa y MM. Chemers, *The significance of the role behaviour differentiation for cross cultural interaction training*. International journal of psychology, vol. 2, nº1, 1967. (Los autores presentan a las personas que hacen las prácticas, episodios de problemas tipos, que tienen que resolver eligiendo la respuesta adecuada en una lista que comprende 5 a 6 posibilidades).

⁸ Mildred Sikhema y A.M.Niyekawa-Howard, *Cross cultural learning and self growth*, N.Y. International association of schools of social work, 1977.

La formación descrita en esta obra consiste en organizar estancias de varias semanas para los asistentes sociales norteamericanos en práctica en las islas de Micronesia de donde son originarios los inmigrantes que tendrán que tratar más adelante. Allí no tienen ningún cargo profesional que desempeñar, siendo el objetivo el de propiciar el máximo número de encuentros con la población autóctona para apuntar sus observaciones y las situaciones de choques culturales, que serán luego recogidas y analizadas en el marco pedagógico.

ESQUEMA DE ANÁLISIS DE LOS INCIDENTES CRÍTICOS

OBJETIVOS: Sensibilizar al profesional en situaciones interculturales, incitándole a descubrir y luego comprender las diferencias culturales, reconociendo a la vez sus propios valores, normas, marcos de referencia, prejuicios y otros obstáculos a la comprensión y a la comunicación con las personas o los grupos de diferente cultura.

MÉTODOS: Para cada uno de los incidentes críticos, pedimos responder a las siguientes cuestiones:

Actores

1. ¿Cuáles son los actores presentes en esta situación intercultural, sus identidades: edad, sexo, origen social, nacional, profesión, grupo de pertenencia.
2. ¿Qué tipo de relación existe entre los diferentes actores (alta/baja, igual/desigual, ...)? ¿Qué tipo de relación existe de manera general entre los grupos de pertenencia de los actores?

La situación y el incidente

3. La situación en la cual se desarrolla la escena: contexto histórico, físico, social, psicológico, económico, político, ... Todo lo que no es mensaje hablado.
4. La reacción de choque: sentimientos vividos y eventualmente los comportamientos que ha podido suscitar.
5. Alrededor de qué tema se produce la situación (zonas sensibles, imágenes guías). Diferentes concepciones del dinero, espacio, rol de los padres, relaciones entre sexos, etc.
6. Las representaciones, los valores, las normas, las concepciones, los prejuicios, en resumen, el marco de referencia de la persona que ha vivido el choque.
7. A partir del análisis del punto anterior, ¿cuál es la imagen dominante respecto al otro grupo (neutra, ligeramente negativa, ligeramente ridícula, negativa, muy negativa, estigmatizada, positiva, muy positiva, real, irreal...)?
8. Las representaciones, valores, normas, prejuicios, ideas, es decir, el marco de referencia de la persona o del grupo que ha provocado el choque en el narrador (Qué es lo que creo saber de ellos).

Y luego:

9. ¿Plantea, este incidente crítico un problema de fondo en relación con la práctica profesional, o más generalmente con el respeto de las diferencias en situaciones interculturales? ¿De qué recursos dispone usted para construir una estrategia que le permita superar la dificultad? ¿Cuáles son las alternativas que se pueden utilizar?

Algunas aclaraciones sobre el esquema:

- Respecto al ítem 4 –reacción de choque- es importante invitar a que sean expresados los sentimientos vividos durante el choque cultural porque son una puerta abierta al descubrimiento de los marcos de referencia y de las zonas sensibles del narrador.

- Respecto al ítem 7 -imagen dominante respecto al otro grupo-tiene como objetivo definir la mirada del narrador sobre la o las diferencias en el incidente, porque cualquier desvalorización o desconsideración del otro no puede conducir ni a la comunicación, ni tampoco a la comprensión.

- Respecto al ítem 8 –marco de referencia de la persona que ha provocado el choque- teniendo en cuenta la diversidad de las etnias o de los países, sólo se puede emitir hipótesis, plantear interrogantes, y luego ponerse a investigar. Si las prácticas fueran suficientemente largas, se puede pensar en pedir un pequeño trabajo de búsqueda bibliográfica o incluso una investigación breve.

- Finalmente, para el ítem 9 -¿este incidente crítico plantea un problema de fondo?- pedimos una reflexión más global suscitada por el análisis del incidente. Es la fase de la generalización.

ILUSTRACIÓN DEL MÉTODO⁹

Ejemplo de incidente crítico:

Situación 1: Se trata de la visita de un educador a una familia magrebí, una familia numerosa de diez hijos que viven en un piso pequeño. Durante esta visita el educador se dio cuenta que una de las habitaciones estaba transformada en sala de rezo dónde pudo entrar, pero no los niños que se quedaron delante de la puerta. Al educador le resultó chocante, al darse cuenta de ello, ya que visiblemente estaban hacinados en la vivienda.

Para el trabajador social, que actúa para la protección judicial de la juventud, se trata de una situación profesional en relación con la vida de una familia marroquí, y particularmente a propósito de la estructuración de su espacio doméstico. El narrador tiene una aproximación práctica, funcional de la organización del espacio, eliminando su dimensión mítico-religiosa. Para él, espacio sagrado y espacio doméstico no pueden estar en el mismo lugar, más aún cuando no puede ser garantizado el máximo espacio individual para cada persona, fuente de bienestar y comodidad. La reducción del espacio individual, en términos de Hall¹⁰, la reducción de la

⁹ No podemos, en el marco de este artículo, desarrollar un análisis en profundidad de acuerdo con el esquema. Se trata de una descripción general.

¹⁰ E.T. Hall, *La dimensión cachée*, Seuil, Paris, 1971.

burbuja, es muy amenazadora porque es vivida como una pérdida de intimidad, de individualidad, y está incluso asociada a la degradación moral.

Este choque, aunque se refiere a cuestiones domésticas, toca un nivel muy profundo de la persona y puede generar un juicio peyorativo sobre la educación de los hijos en esta familia, eludiendo inconscientemente su dimensión religiosa. En efecto, la religión parecía estar en el centro de la vida cotidiana de esta familia de inmigrantes marroquíes (el narrador no tenía más datos sobre su identidad) e integrada en la organización del espacio, sabiendo, además que en la sociedad musulmana teocéntrica, hay que mantener a Dios en el centro del núcleo. Así mismo en el Islam, cualquier lugar limpio y seco puede convertirse en un espacio de rezo en la medida en que el creyente pueda lavarse los pies antes de entrar. No sabemos por qué, sin embargo, esta familia decidió convertir una de sus habitaciones en una mezquita. Se puede pensar que no había mezquita en el barrio o incluso en la ciudad donde vivía esta familia. El trabajador social, bloqueado por el choque no fue más allá en su búsqueda de sentido.

Además, para estos inmigrantes magrebíes, la burbuja (o proxemia, distancia interpersonal, social y pública) es fundamentalmente diferente de la que tiene el trabajador social. El contacto físico y el calor humano son una necesidad; vivimos siempre los unos cerca de los otros, en grupo¹¹. Una metáfora árabe dice «cuidaros de estar en un paraíso sin habitantes, porque es el infierno». El hacinamiento no está asociado a una incomodidad, a un malestar trastornando la integridad personal. La persona consigue un aislamiento por mecanismos culturales específicos.

Así, con este método, el aprendizaje pasa en primer lugar por el campo subjetivo de la persona que está de prácticas, subjetivo en el sentido de sus representaciones, de su sistema de valores, y de los modelos que proceden del lugar que ocupa en la sociedad: la aportación de informaciones o las preguntas sobre la cultura sólo vienen en segundo lugar.

Este método relativiza y refleja de forma más compleja las representaciones, y quizás, como afirma Mauviel¹², reducir los prejuicios y las reacciones de defensa individuales y de grupo por pudor o laxismo, se tiende a ocultar, pero generalmente refuerzan la relación dominante-dominado.

Es un esquema de análisis que permite cuestionarse a sí mismo, y reflexionar sobre los propios códigos y modos de organización de la experiencia, las propias representaciones de los roles sociales y familiares, y luego abrir el mismo campo de investigaciones para los inmigrantes al origen del choque cultural.

¹¹ Margalit Cohen-Emerique, La culture traditionnelle intériorisée des Juifs marocains. Analyse de certains traits fondamentaux. *Dispersion et unité*, n°13, 1973-74, p.187-208.

¹² M. Mauviel, *Plaidoyer pour une éducation transculturelle*, Revue française de pédagogie, octobre-décembre 1979, p.21-35.

Finalmente, este método nos parece estimulante porque desarrolla un mejor conocimiento de nuestra sociedad y, más concretamente de esta categoría socio-profesional, de esta nueva clase media, término utilizado por Bidou¹³ para designar todos los especialistas de lo humano (educadores, animadores, puericultoras, asistentes sociales, etc.) que se han multiplicado en Francia con el crecimiento de instituciones en el ámbito de la educación, de la prevención, de la salud y de la cultura. Gracias a sus estudios sociológicos sobre estos profesionales, Bidou muestra que se han forjado un sistema cultural con sus propios valores, una forma de destacarse de las otras clases sociales y una afirmación de sus propias elecciones éticas. En nuestras investigaciones han surgido también, en referencia a situaciones interculturales, un número significativo de estas especificidades socioculturales, es decir, reivindicaciones e incluso un militantismo para una completa y real igualdad de los derechos de la mujer, una nueva definición de los roles de los padres, la defensa del individualismo y de la libertad contra las presiones familiares y religiosas, el liberalismo en la educación de los niños, finalmente la importancia de la promoción social gracias a una escolarización lo más larga posible, en otras palabras, los valores y las actitudes más "modernas".

En esta fase, no podemos hacer una evaluación del método para averiguar si logra adecuadamente los objetivos marcados, quedando por encontrar un dispositivo experimental. No obstante, nos pareció interesante un análisis de los incidentes críticos recogidos porque puede aclararnos sobre las zonas o los segmentos culturales en los cuales la comunicación y la comprensión resultan ser más difíciles para el trabajador social y pueden despertar juicios negativos que plantean el riesgo de identificar estos inmigrantes a transgresores sociales o psicológicos.

Además este método nos sirvió de instrumento de investigación para estudiar las dificultades a las cuales se enfrentaban los profesionales.

¹³ C. Bidou, *Les aventuriers du quotidien*, PUF, Paris, 1984.

101 INCIDENTES CRÍTICOS

Exponemos, a continuación, los resultados de un estudio realizado sobre incidentes críticos recogidos durante doce prácticas de formación para esta misma categoría socio-profesional perteneciendo a diversas instituciones sociales y medico-sociales.

Las áreas culturales se reparten de la siguiente manera:

- Magreb y otros países musulmanes (52%)
- África negra francófona (13%)
- Porcentajes ínfimos de 1,5 al 3%: Sudeste asiático (China, Corea, Indochina), franceses de los departamentos de Ultramar (*Pieds noirs*¹⁴, etc.), franceses de diferentes regiones y de distintas profesiones, Europa del Este, culturas de los departamentos franceses de Ultramar (oriundos de las Antillas, de la Isla de la Reunión), cuenca mediterránea cristiana (españoles, portugueses, italianos) y, finalmente, manouches, gitanos.

El mundo musulmán está casi siempre en el origen del mayor número de choques culturales. Luego viene la África negra pero con mucho menos casos¹⁵. Para los profesionales llamados a trabajar en Francia o en los países de origen con las personas y los grupos procedentes de estas culturas, la formación parece muy necesaria. Para los individuos originarios de los departamentos de Ultramar, la vida en Francia es fuente de tensiones y pueden ser considerados como inmigrantes. Así mismo ocurre que el encuentro entre franceses, que sean originarios de los departamentos de Ultramar (caledonios por ejemplo), repatriados de Argelia o los que pertenecen a algunas regiones o categorías socio-profesionales particulares (campesinos, bretones, descargadores de muelles, puede ser considerado, en algunos casos, como intercultural. No contamos con suficientes incidentes críticos para estudiarlos aparte, pero, en las prácticas de formación, no han sido excluidos del trabajo de análisis. Para los ciento uno incidentes críticos, hemos acotado cinco áreas o segmentos culturales, donde los trabajadores sociales han descrito los choques que han experimentado en presencia de otra cultura, cinco segmentos al origen de las tensiones, que por lo general suscitan reacciones de rechazo pero también, aunque rara vez, un asombro positivo. Se trata de:

1. Choques debidos a percepciones diferentes del espacio y del tiempo.

¹⁴ Los *Pieds Noirs* son los colonos franceses de Argelia que retornaron a Francia después de la Independencia de Argelia en 1962 (N de T.)

¹⁵ Este bajo porcentaje puede ser explicado por el hecho de que esta investigación ha sido llevada a cabo a principios de los ochenta. Entonces pocas familias africanas estaban asentadas en Francia. Actualmente es probable que haya un mayor número de incidentes críticos en este área cultural ya que las reagrupaciones familiares incrementaron mucho su número y estas familias plantean interrogantes a los trabajadores sociales y a los profesores.

2. Choques relacionados con las diferencias en la estructura del grupo familiar: tipo de familia, sistema de parentesco, roles masculinos y femeninos, modalidades de comunicación entre sus miembros y modos de control social, socialización de los niños.
3. Choques debidos a dos tipos de sociabilidad: hospitalidad, intercambios, códigos de conveniencia.
4. Choques en reacción a los tipos de demandas de ayuda que el inmigrante dirige a los profesionales.
5. Finalmente, los choques vinculados a la confrontación a ritos y creencias mágico-religiosas que acompañan los momentos más importantes de la vida de una persona, desde el nacimiento hasta la muerte.

Es preciso resaltar que no hemos recogido ningún incidente relacionado con el tejido sociocomunitario en el cual se desenvuelven los extranjeros en Francia. Aún cuando sus intervenciones se desarrollen con frecuencia en las casas, en las ciudades dormitorio o en los barrios donde residen generalmente los inmigrantes, estos profesionales, a menudo no ven las redes familiares, las agrupaciones de vecinos o comunitarias, sean vías de inserción económica y profesional para los trabajadores inmigrantes o sean reuniones de mujeres en el caso de las magrebíes, o también la participación en asociaciones y la afiliación a parroquias para los portugueses y españoles o incluso las redes de ayuda mutua para la integración entre los refugiados del sureste asiático. No tienen en cuenta toda esta dimensión colectiva y si alguna vez aparece en algunos incidentes críticos, relatando la presencia de correligionarios durante la celebración de eventos importantes o la presencia de familiares o vecinos, siempre diferentes, con los cuales han coincidido en el curso de una visita a domicilio o de consultas en el ambulatorio, es siempre presentada como un obstáculo para la relación individual y la asistencia a la familia nuclear, siendo la aproximación individualizadora y descontextualizada una constante dominante en todas las instituciones que se ocupan de la salud, de la educación y de la justicia.

Por esta razón, la formación tiene que tener como objetivo el permitir descubrir esta dimensión poco conocida que desempeña un papel muy importante de control y de regulación simbólica, de redefinición de los roles sociales en el proceso de integración de los inmigrantes y de sus familias en Francia. Los trabajos del equipo del IDERIC¹⁶ son muy útiles para aclarar estos aspectos.

En este artículo, nuestro estudio trata de la percepción diferencial del espacio, de las representaciones de la familia, de la noción de persona y del estatuto de las chicas jóvenes y de las mujeres, así como de la representación del cambio cultural en los profesionales de la ayuda, siendo estos aspectos muy importantes, más aún cuando guían sus prácticas. El

¹⁶ Institut d'Études et de Recherches Interethniques et Interculturelles, 63 boulevard de la Madeleine, 06000 Nice.

análisis de situaciones que se refieren a otras zonas de tensiones ha sido tratado en otros artículos citados.

LA PERCEPCIÓN DIFERENCIAL DEL ESPACIO

El incidente crítico mencionado anteriormente (situación nº 1) reflejaba bien las diferencias culturales importantes entre el educador y esta familia marroquí respecto a la representación del espacio doméstico, que han aparecido también de forma subyacente en otras dos historias:

Situación 2: «Un francés que trabaja en Argelia desde hace unos cuantos años, y que es invitado a almorzar por un responsable local bien conocido que trabaja con él y a quién considera como muy europeizado, especifica a su anfitrión que su mujer está con él. La esposa está convidada también al almuerzo y durante la comida, el francés y su mujer están en la mesa con otros amigos e invitados y todo el mundo está sorprendido porque el anfitrión almuerza en una habitación al lado con otros hombres de su familia».

Situación 3: «Esto ocurrió en 1975 en Turquía, en una pequeña aldea durante un viaje con los albergues de juventud. Se trataba de dos chicas jóvenes de 20 a 25 años que fueron acogidas por una familia turca, una joven pareja que vivía con una anciana. Las dos jóvenes francesas quedaron bastante sorprendidas durante la comida: las dos mujeres de la casa servían pero no comían con ellas. “Comían como animales...comían en cuclillas”. Las jóvenes se sorprendían de ver que esta mujer no había evolucionado siendo tan joven. La segunda sorpresa ocurrió cuando una de las chicas quiso sacar una foto de la casa con las mujeres. El marido se opuso en ese momento: «No, no, no quiero que saque una foto con las mujeres, solo consiento estar yo en la foto». Y en ese momento una de las jóvenes tuvo una reacción y dijo : «Ah no, no saco ninguna foto». Se rebeló contra esta faceta machista y además ver gente tan joven comportarse de esta manera!».

El espacio doméstico en Francia, en la civilización urbana moderna, no conoce la estructuración del espacio en función de los sexos y de la dimensión sagrado-profano tal como ha existido en el mundo rural¹⁷. Está organizado únicamente en función de las edades y a las funciones totalmente ajenas a la segregación de los sexos, a diferencia de la noción de espacio separado y controlado para las mujeres de las sociedades musulmanes.

Es importante recordar que en árabe el barrio de las mujeres se llama *harem*, que procede de la palabra *hram* (prohibido, a respetar, sagrado), y que allí existe un código verbal y no verbal complejo para asegurar la efectiva separación de los dos espacios masculino y femenino, a pesar de su

¹⁷ M. Denis y M. C. Groshen, La maison alsacienne. Traduction de systèmes de relations ethno-culturelles. Un corpus d'architecture rurale en Alsace, Berger-Levrault, 1978.

interpenetración. En lo que concierne la acogida de una mujer extranjera en una casa musulmana, su integración o expulsión del espacio masculino será decidido por el amo de la casa en función de los factores que quedan por descubrir en cada caso: el respeto a los ancianos a pesar de la influencia del mundo occidental, el respeto a las tradiciones, vida en un pueblo o en una ciudad, etc.

Pero, a la luz de estos incidentes críticos, parece que el choque cultural no haya sido suscitado tanto por la diferenciación del espacio como por el hecho de que una persona juzgada como muy occidentalizada pueda tener tales conductas, como si sólo existiera dos esquemas posibles, el de la tradición y el de la modernidad.

¿Acaso no tenemos aquí una representación mecánica y reductora del cambio cultural? Cuando uno es joven sólo puede ser moderno y si uno parece occidentalizado en su lenguaje y conductas, no se puede adherir a estas ideas retrógradas de separación de los sexos, siendo la evolución un proceso únicamente lineal en sentido opuesto a la cultura de origen. Esta representación de la evolución cultural que identifica la occidentalización a la modernización es una fuente de confusión y tiende, de forma implícita, a afirmar la superioridad del modelo occidental. Volveremos más adelante sobre esta representación, obstáculo a la comprensión de los procesos de aculturación de los inmigrantes y de sus hijos que han crecido en Francia. Así, a través de los incidentes críticos relacionados con la organización del espacio, diferentes según las culturas, el educador social puede llegar no sólo a descubrir los significantes culturales diferentes que no siempre había sido consciente, sino también, trabajar sobre las representaciones reductoras del cambio cultural que encierran al inmigrante en una identidad simplificada, unidimensional, e incluso desvalorizante, en la cual el inmigrante no se reconoce.

REPRESENTACIONES DE LA FAMILIA

Situación 4: «Se trata de un grupo familiar bretón que había invitado a cenar a un grupo de africanos. Uno de los amigos africanos preparó la comida con un plato típico de su país. Y los bretones entablaron una conversación sobre la independencia y la dependencia y sobre el carácter invasor de los vínculos familiares y la distancia a guardar respecto a los padres por las posibles injerencias que pudieran hacer en la vida privada de los jóvenes. Justo en ese momento uno de los amigos originario de la Costa de Marfil se quedó muy escandalizado y dijo: «¡En fin, no entiendo este tipo de debate! La familia es sagrada; los padres son parte de mí, les debemos tanto!». El choque se produjo por la diferencia de concepción de la familia, el empeño que tenía la pareja bretona en mantener la distancia con los padres y suegros respectivos. El choque se lo llevaba en este caso el africano. Para él era vergonzoso. Hubo un silencio muy significativo por parte de los bretones que se sorprendieron de su reacción. Hubo un choque mutuo».

Situación 5: «Un joven, viniendo de fuera (Martinica) es invitado en una familia francesa. En un momento de la conversación, el hijo de la familia empieza a hablar de dinero, en forma de demanda o necesidad. El padre dice: De acuerdo, pero me lo devolverás de aquí a dos meses». Después de la cena los dos jóvenes salen e intercambian opiniones; el extranjero declara no comprender el empeño del padre en cobrar su deuda en un plazo determinado: «En mi casa, dice él, si el hijo pide una ayuda, el padre se la da sin contrato y sin reserva». (El narrador educador es el extranjero del caso descrito).

Situación 6: «Una joven mujer francesa está casada con un dahomeyano. Los dos tienen el mismo estatus social. Tienen cuatro hijos de los cuales el mayor es blanco porque la mujer ya lo tenía antes de casarse y los demás son mestizos. En realidad la mujer vive muy mal la concepción de la familia que tiene el hombre, el hecho de imponerle su familia y convivir con ella de forma extensiva, y la asistente social que se ocupa del caso apoya a la mujer y no quiere ceder sobre este tema».

Situación 7: Un educador de Martinica cuenta: Mi mujer francesa ya no quiere volver a la casa de su familia política en Martinica porque se siente demasiado invadida, se siente ahogada y tiene la impresión que la familia acapara a su hijo».

Estos incidentes críticos describen relaciones interculturales en el seno mismo de la familia, de la pareja mixta. Revelan a través de un juego de espejos, tanto para los extranjeros (martiniques, africanos), como para los franceses, que sean narradores o actores del incidente, diferencias fundamentales en la concepción de la familia y, de forma implícita, en las nociones de la persona adulta.

Por un lado, en Francia, en la pequeña burguesía urbana se ha creado una nueva familia entorno a la pareja, y luego entorno a sus hijos; por otro lado, en las sociedades tradicionales, el casarse no modifica la pertenencia a las familias de origen, ya que la nueva pareja se une a una de las dos, dependiendo de los sistemas de parentescos: patrilineal, matrilocal, matrilineal, etc. La familia de origen cuenta con un nuevo miembro. Pero lo que estos incidentes críticos revelan del origen del choque, no son tanto los tipos de parentesco diferentes o la gran familia de por sí, como los modos y las distancias de relaciones que implican.

Al crear uno su propia familia, crea también su propio espacio, su territorio, se pone distancias, límites reales o simbólicos, más o menos sutiles, respecto a las dos familias de origen, sin que ello impida relaciones de afecto y de solidaridades familiares y de su respectiva influencia sobre uno u otro de los miembros de la pareja.

Por otro lado, una pareja que forma parte íntegra de una u otra familia según el sistema de parentesco, aún teniendo su propio espacio y aún viviendo a distancia, sigue siendo una prolongación, un pseudópodo de la familia de origen, que sigue identificándose respecto a ella. De allí su completa disponibilidad en cualquier momento, para las fiestas familiares, religiosas o para los infortunios de la familia; está siempre dispuesta a acoger los miembros de la familia extendida, sin límites de tiempo o de espacio, aún sin medios económicos; de allí la obligación, el imperativo incluso de cuidar a los padres hasta su muerte tanto como a uno mismo y a su nueva familia. Sabemos que los trabajadores inmigrantes magrebíes envían parte de su salario a sus padres en detrimento de su propia familia viviendo en Francia.

La mujer musulmana tiene el deber de servir a su familia política. No sólo se casa con el marido sino con toda la familia. Debe aceptar compartirlo todo con sus suegros, que pueden instalarse en casa de su hijo todo el tiempo que quieran. Son ellos los que eligen el nombre de sus nietos y fijan los rituales de paso.

Para un europeo es el aspecto apremiante de la gran familia que resulta chocante, y no la solidaridad, la intimidad del tejido familiar, la socialización de los niños, un amplio movimiento de ayuda mutua, de deberes y de sacrificios vinculados a los lazos de sangre, que ninguna circunstancia económica, geográfica o personal puede modificar.

Lo que, para los extranjeros que han observado o experimentado este tipo de relaciones familiares, es percibido como una penetración de su intimidad, como una amenaza para su identidad personal, no será percibido de la misma manera para las personas que han sido socializadas en este otro tipo de familias y de relaciones familiares. Volvemos a encontrar esta dificultad también en los etnólogos, formados con la exigencia científica de objetividad. Como lo ha dicho Rabain¹⁸, «Señalaremos que en cada momento, el investigador procedente de otra cultura se enfrenta a sus propias normas de relación familiar, a sus modelos de individuación y a los recortes conceptuales previos y tributarios de estas normas y modelos familiares». Esta frase puede ser aplicada a cualquier persona que se encuentra en una situación intercultural.

Además de estas diferencias de representación de la noción de familia, la representación de la noción de persona y del concepto de autonomía e independencia aparece como otra fuente de choque cultural.

¹⁸ J.Rabain, *Perspectives de sevrage dans une société traditionnelle*, Psychologie française, n°24, 1979, p.243-258.

LA NOCIÓN DE PERSONA

En nuestra sociedad y particularmente en el seno de la burguesía, la imagen del adulto va siempre acompañada de las normas valorizantes de autonomía de la persona, de independencia, del resultado de ciertas etapas reconocidas socialmente: ganarse la vida, emanciparse de los padres, encontrar en sí mismo los recursos para satisfacer sus necesidades, preservar su intimidad, disponer de su libre elección. Para los individuos de las culturas a las cuales se refieren los incidentes críticos, no habrá nunca una verdadera ruptura y la autonomía no tendrá el mismo sentido. La familia, «es sagrada», “la familia soy yo”, como lo decía el africano en casa de sus huéspedes bretones.

El yo individual integraría entonces el yo familiar: es una parte del todo que no se aísla. La noción de persona no puede distinguirse totalmente de la noción de familia, la autonomía y la independencia adoptan formas diferentes que habría que descubrir. En primer lugar, a través de las palabras que se utilizan para nombrarlos y, en segundo lugar, a través de sus significantes.

Numerosos estudios han sido publicados sobre la noción de persona y los tipos de adaptación en función de las diferentes culturas, sólo citaremos algunos:

Para Laplantine¹⁹, en las sociedades descritas como sencillas, el individuo no tiene, como en occidente cristiano, un crecimiento posible de su identidad fuera del clan al cual pertenece, sino que forma un *solo cuerpo* con su familia, tal como lo decían los habitantes de la Isla Nomamy.

Así mismo, refiriéndose a los japoneses, el profesor Tokeo²⁰ habla de una estructura psicológica propia, llamada *amal*, que refleja la mentalidad profunda. El individualismo no está realmente integrado en el *amal* que consiste en la espera de dependencia y la posibilidad de identificación en el sentido de imitación. La identidad del individuo se queda atrás en beneficio del grupo.

En nuestra propia investigación sobre la aculturación de los judíos marroquíes en Francia²¹, hemos constatado que, en la cultura tradicional, el individuo vive dentro de tres círculos:

- el primer círculo sería el de sus relaciones con lo trascendente y las fuerzas sobrenaturales, ya sea la religión o las creencias mágicas;
- el segundo círculo sería el de los derechos y obligaciones respecto al grupo;
- el tercer círculo sería el de sus derechos y obligaciones para con la familia.

¹⁹ F. Laplantine, *L'ethnopsychiatrie*, Éditions universitaires, Paris, 1973.

²⁰ Doi Tokeo, *Le jeu de l'indulgence*, Le Sycomore, l'asiathèque. Analyse du livre dans l'Intercourrier psychiatrique, n°6, 1983, p. 3-4.

²¹ Margalit Cohen-Emerique, *Aspects psychologiques de l'acculturation ds Juifs marocains. Étude d'un groupe de migrants en France*, Tesis doctoral de tercer ciclo, Université René Descartes, Paris V, Paris, 1974.

Todo su universo y su identidad están encerrados en estos tres círculos. Priman las reglas religiosas sobre la subjetividad, prima el grupo sobre el individuo y prima el interés familiar sobre el interés individual. La personalidad modal tal como la habíamos valorado mediante pruebas proyectivas no puede ser fácilmente descolgada de las condiciones exteriores y del entorno social; se trata en términos psicoanalíticos de una gran dependencia del yo del mundo exterior, lo que limita las posibilidades de desarrollar sus propios valores o de modificar su entorno. Es lo que Perron²² y Loewinger²³ han llamado "la tendencia al conformismo", un sistema adaptativo a algunas realidades socioculturales que se encuentran en ciertas culturas y también en ciertas clases más populares y niveles socioculturales más bajos.

Corresponde a un tipo de sociedad centrada en la costumbre, las tradiciones y la codificación de las relaciones interpersonales y en cierto tipo de relaciones sociales más codificadas existentes en determinadas clases sociales. El desprendimiento, la extrema diferenciación de la persona, la evolución hacia la autonomía y la interiorización son sólo el atributo de las clases privilegiadas e incluso de sólo una clase de individuos.

Estos desarrollos podrían resultar muy teóricos si no adquiriesen aquí una relevancia particular a la luz de los problemas planteados a los profesionales de la ayuda destinada a las poblaciones no occidentales. En efecto, la autonomía y la independencia son presentadas por estos profesionales como las metas a alcanzar con sus clientes: «dar más independencia a la mujer», «desarrollar la autonomía de los jóvenes y su libre albedrío».

En estudios posteriores, hemos profundizado el análisis de este importante obstáculo a la comprensión intercultural que constituye nuestra concepción individualista de la persona, frente a sujetos procedentes de sociedades no occidentales, comunitarias u holísticas²⁴. De ahí surge la necesidad, en el marco de la formación, de trabajar sobre los propios modelos de individualización y sobre las propias normas de relaciones familiares. Esto es posible con muchos choques culturales que implican esta diferencia de modelos de personalización y gracias a esta toma de conciencia puede ser integrada la idea que el cambio de modelo de personalización, como el cambio de un modo de pensar o de sentir, no puede ser un proceso rápido; estas evoluciones tardan varias generaciones y adoptan formas particulares, como lo han mencionado todas las investigaciones sobre la aculturación, y en particular sobre la evolución de los modelos de identificaciones sexuales y de las relaciones entre los sexos.

²² R. Perron, *Modèles d'enfants, enfants modèles*, PUF, París.

²³ J. Loewinger, *The meaning and measurement of ego development*, *American anthropologist*, 1956, p.195-306.

²⁴ Margalit Cohen-Emerique, *Le modèle individualiste du sujet, écran à la compréhension de personnes issues de sociétés non occidentales*, *Cahiers de sociologie économique et culturelle (Ethnopsychologie)*, n°13, 1990, p. 3-8.

EL ESTATUS DE LAS MUJERES

Situación 8: Una joven asistente social cuenta que: «En el curso de una visita a una familia tunecina, durante una conversación animada con ellos, estaban el padre, la madre y yo y también los niños...no me acuerdo del todo. De repente, me puse a hablar de los problemas de alquiler, y hablé de mi caso personal. Aludí a mi condición de soltera, y expliqué que pagaba el alquiler y lo que se debía hacer para gestionar un presupuesto más de cerca. Sentí que el marido estaba chocado; soy consciente de haber provocado el choque por muchas razones y al mismo tiempo porque le estaba dando otra imagen de la mujer, de la mujer francesa. Me encerré un poco en esta posición, insistiendo un poco, como una forma de provocación. Era consciente del choque que había provocado, pero en vez de detenerme, sentí la necesidad de seguir para darle otra imagen de la mujer, y quizás para poner de manifiesto una credibilidad que en realidad no tenía: en este caso su trabajo (resulta que no trabajaba). Me equivoqué... ».

Situación 9: «Una pareja mixta, el hombre es maltés de origen tunecino, la mujer es francesa. Él es muy machista y su mujer se muestra totalmente sumisa. Por ejemplo, ella trabaja, pero es su marido quién maneja los dos salarios, es él quien decide de todo y que se ocupa de todo. La mujer no tiene nada que decir y lo acepta muy bien. Es el choque suscitado por la mujer del marido machista y por su hija, que aceptan esta situación».

Situación 10: «Se trata de una chica magrebí que fue ingresada en un centro de menores y durante la visita de una educadora a su familia, la madre le confesó que cada vez que su hija se fugaba, tenía la costumbre de llevarla a la consulta de un ginecólogo para averiguar si seguía siendo virgen. Y como los resultados eran siempre negativos, no confiaba en la honestidad y en el informe del ginecólogo». La manera de actuar de la madre chocó a la educadora. Más aún cuando se sumaba a esto los castigos corporales cuando la hija volvía a casa tras la fuga».

Situación 11: «El director de un Instituto especializado en la educación especial (ISES) y un educador (el narrador, argelino, de segunda generación en Francia), hablan en el coche de una chica del ISES, no magrebí; hablan de la sexualidad de esta chica, una sexualidad trastornada ya que la chica se escapaba del centro donde residía durante varios días y volvía en un estado deplorable, habiendo sufrido visiblemente violencias sexuales por parte de varios grupos de chicos. Mientras hablaban en el coche, el educador le pidió al director su opinión sobre el caso, sobre lo que pensaba hacer, cómo había que actuar y cómo se podía tratar el tema con esta persona. El director contestó: «después de todo, si a esta joven le gusta, por qué no dejarla vivir esa situación y disfrutar de su placer». La respuesta provocó el silencio del educador, que sintió incómodo».

A excepción de los últimos casos, los incidentes críticos descritos - recordemos también las situaciones 2 y 3 - han sido todos narrados por mujeres, chocadas por la relación del hombre con la mujer en las

sociedades islámicas y por el control abusivo del hombre sobre la sexualidad femenina. Se rebelan contra el machista dominante exigiendo a la mujer virginidad, sumisión, dependencia, rebajándola a la categoría de objeto o de "sub-humanidad", hasta tal punto que en la situación 3, la descripción relata que las mujeres comían «como animales».

Esta percepción, generalmente reductora y desvalorizante del papel y del estatus de las mujeres inmigrantes, choca contra las representaciones, imágenes, aspiraciones que estas profesionales europeos tienen respecto a sí mismas, y ésto desencadena una reacción de indignación. En efecto como afirma Chombart de Lauwe²⁵, «estas imágenes se han formado y encerrado como si fueran encarceladas, a partir de percepciones, recuerdos personales, en referencia a modelos culturales. Estas imágenes de referencia -imágenes guías, tal como han sido denominadas-, tienen un efecto poderoso, del cual no nos damos cuenta con facilidad. Pero cuando se trata del estatus y del papel de la mujer, tienen un dinamismo mayor aún que en otros aspectos; siendo vinculadas en este caso a la sexualidad, la afectividad que suscitan es aún más viva».

Además, nos encontramos en un ámbito todavía explosivo en la sociedad francesa del final del siglo XX, reflejando a la vez mutaciones sociales importantes respecto al papel y estatus de la mujer y los conflictos de valores y de roles en el seno del individuo, que pueden explicar cómo ciertos cambios pueden imponerse o, por el contrario, seguir siendo imposibles durante mucho tiempo. Todos estos aspectos han sido estudiados por los autores anteriormente citados en esta interesante investigación sobre la imagen de la mujer en diferentes medios sociales, realizada en la primera mitad de los años sesenta. Constatan que generalmente las mujeres tienden a poner un mayor énfasis en los principios de justicia respecto a la igualdad de los sexos; tienen una gran preocupación por exponer sus reivindicaciones, juzgándose como iguales a los hombres pero no superiores.

Más de quince años después se podría pensar que esta tendencia se ha acentuado, en particular en las mujeres jóvenes de clase media que tienen una vida profesional y que han sido más o menos expuestas a la influencia de los movimientos feministas que encabezan la lucha para la igualdad de derechos, consideradas como todavía teórica en determinados ámbitos. La ideología de estos movimientos es sobre todo influyente entre los estudiantes, y particularmente entre las que han sido formadas en humanidades y letras.

Pero esta investigación señala también que siguen existiendo unas lagunas en las mujeres entrevistadas, por un lado su concepción de la emancipación, y por otro, la realidad de esta emancipación en su vida de pareja y en sus relaciones sexuales; al ser las mujeres dispuestas a hacer importantes concesiones para su felicidad.

²⁵ M. J. Chombart de Lauwe y Ph. M. Huguet, E. Perroy, N. Bisseret, *La femme dans la société. Son image dans différents milieux sociaux*, CNRS, Paris, 1967.

Así mismo, aparece un desfase entre una concepción innovadora del papel de la mujer y las imágenes tradicionales fuertemente interiorizadas en ellas por su medio de origen, y esto a pesar de todas las declaraciones que pueden hacer las mujeres consultadas sobre esta cuestión. Finalmente existe, en el seno de la pareja, a pesar de las discordancias entre sus mutuas representaciones, una búsqueda de ajuste, de armonización incluso.

Ahora bien, tenemos la sensación que durante los encuentros entre las familias inmigrantes procedentes de sociedades islámicas o mediterráneas y estas jóvenes profesionales, resurge siempre en ellas sus reivindicaciones y aspiraciones, sus «imágenes guías», sin concesión ni relatividad, como si todas las contradicciones, discordancias entre su antigua imagen y la nueva de la mujer y de la pareja, y sus conflictos entre sus imágenes guías y la realidad de las situaciones encontradas fueran actualizadas, desplazadas, escenificadas, incluso en el contexto de un encuentro intercultural. A esto hay que añadir la lucha contra las prohibiciones sexuales, para la libre elección de las jóvenes de disponer de su cuerpo, de disfrutar del placer, de decidir sobre los embarazos y las interrupciones de embarazo, de elegir libremente, y no bajo la presión del medio, su virginidad hasta casarse. La situación nº 11, narrada por el educador argelino, refleja bien su perplejidad frente a estos principios que aplicados al caso tratado parecía como caricaturizados.

Estas imágenes guías son tan poderosas que generan en el trabajador social un verdadero deseo de transformación social, progresivamente templado por la experiencia²⁶, cuando penetra en estas familias generalmente procedentes de los medios rurales o populares, poco abiertos todavía a un principio de emancipación de la mujer, al estar sus percepciones sobre la mujer y la sexualidad estrechamente vinculadas a una representación religiosa del universo, del orden social, asociada al fundamento de la honra familiar y de la identidad étnica²⁷. Así, en vez de descubrir sus propios sistemas de valores para entenderlos, los profesionales tienden primero a modificarlos.

Cabe preguntarse si la fuerza de los choques culturales no está vinculada tanto a la distancia que separa dos culturas en una determinada zona como a la existencia previa de posiciones ideológicas conflictivas a nivel intra o interindividual, generando comportamientos rígidos en el encuentro intercultural.

El siguiente incidente crítico relatado por una asistente social ilustra bien esta cuestión :

²⁶ Después de haber fracasado en varias ocasiones en su proyecto de emancipar a la mujer y a la adolescente magrebíes, rebelándose contra su situación de opresión y su falta de libertad, las trabajadoras sociales llegan a tomar conciencia que son sus propios deseos que quieren realizar y entonces se muestran mucho más prudentes en sus acciones para tratar estos problemas.

²⁷ Fatna Ait Sabbah, *La femme dans l'inconscient musulman*, Le Sycomore, 1982.

Fatima Mernissi, *Sexe, idéologie, Islam*, Tierse, 1983.

Abdelwahab Boudhiba, *La sexualité en Islam*, PUF, Paris, 1975.

Situación 12: «Una tarde, voy a visitar una familia portuguesa, para ver al niño. El marido está trabajando ese día y habíamos acordado una visita para esa misma tarde. Entonces llego a la casa de esta familia, la mujer me abre, estaba sola en casa, vengo para arreglar una historia de electricidad no pagada. La mujer me ofrece sentarse a la mesa. Había un montón de cosas encima, papeles, y una tarjeta blanca. Me siento, saco un papel, un bolígrafo; la mujer saca las facturas. Quería repasar las facturas de electricidad. Cojo un bolígrafo y no funciona. Había entonces en la mesa un trozo de papel. Hice unos garabatos encima para probarlo. En ese momento, la mujer se pone a gritar y dice : «¡Mire lo que ha hecho!». Dio la vuelta al papel. Se trataba de una imagen religiosa que representaba a la Virgen. Entonces la mujer empieza a agredirme, en un primer momento porque estaba tan sorprendida que no sabía que decir y... «Se da cuenta de lo que ha hecho, es impensable...!» Ella estaba furiosa...y finalmente me preguntó si creía en Dios. Le contesté que no. Entonces no lo entendió en absoluto y volvió a la carga enfadándose todavía más. Yo, me quedé muy molesta porque me echaba en cara el problema que yo tenía con la religión, de la que suelo huir. Estaba muy incomoda y no supe qué decirle, me planteaba muchas dudas...Me sentí atrapada ».

La narradora reconoció, en la fase de análisis, que se rebelaba contra su medio de origen católico muy creyente y muy practicante, percibido incluso como intolerante; rechazaba en bloque todas las expresiones y manifestaciones de piedad y religiosidad. Implicada inadvertidamente en una relación tensa con su clienta portuguesa, se encerró en una actitud de oposición, incapaz de encontrar la forma de arreglar su torpeza. Siendo la religión para ella una zona cultural conflictiva, sintió un choque de rechazo ante una mujer creyente y practicante que no pudo reubicar en su contexto de origen (cultura y clase social) que coloca la religión en el centro de la vida individual y social con un énfasis particular en los rituales y los símbolos religiosos, en comparación al aspecto interiorizado personal.

Como afirma Mary Douglas²⁸: «Hay que abstenerse, cuando emitimos juicios sobre otras religiones, de transponer de forma automática nuestra desconfianza respecto al formalismo... Son prejuicios contra los ritos». Enconamos el mismo proceso en las personas que han rechazado su identidad de origen. Cuando se encuentran con compatriotas, no se muestran muy comprensivas y tolerantes hacia ellos; ya que sus comportamientos, sus valores, sus creencias reflejan como en un espejo lo que ellas intentaron cambiar, lo que en su día juzgaron como demasiado retrógrado o bruto. Son choques que están en relación directa con el hecho de que una de las dos partes del encuentro intercultural está él mismo en proceso de cambio conflictivo.

²⁸ Mary Douglas, *De la souillure*, Maspero, Paris, 1971.

LA REPRESENTACIÓN DEL CAMBIO CULTURAL

El análisis de numerosos incidentes críticos muestra como surge en filigrana una determinada representación del cambio cultural aparecido en algunas situaciones de choque cultural vividas entorno a la segregación de sexos en el mundo musulmán: cuando uno tiene educación y tiene un estatus social alto, cuando es joven, incluso por el mero hecho de hablar francés y si parece occidentalizado en sus conductas, no es posible compartir sus ideas retrógradas de separación de los sexos. La evolución sólo se concibe como un proceso continuo, lineal, siempre hacia la occidentalización.

Esta representación de la evolución cultural que identifica modernización y occidentalización es un etnocentrismo cognitivo que ha influido durante mucho tiempo en el pensamiento de los etnólogos bajo el dominio de las ideologías coloniales y del dogma del progreso técnico. En el caso de los profesionales concernidos en este caso, la representación del cambio social y cultural fundamenta de forma implícita sus prácticas educativas, sociales y medico-psicológicas orientadas hacia la evolución de las personas, su plenitud, su inserción social y profesional. Es por lo tanto muy importante.

Así, hemos juzgado oportuno profundizar en esta temática ya que nos ha parecido relativamente frecuente en los incidentes críticos analizados, como lo hemos señalado en las situaciones 2 y 3. Ofrecemos otros ejemplos:

Situación 13 (educador): «Un verano caluroso, en el barrio norte de Marsella, estábamos preparando un campamento mixto. Los chicos eran los que no querían que viniesen las chicas. Esto no me sorprendía, sin embargo fueron las razones alegadas que me sorprendieron: ellos venían para ligar y si venían con sus hermanas no podrían ligar. No sólo eran magrebíes, también los muchachos italianos compartían estos mismos valores».

Situación 14 (educador): «En un barrio magrebí donde trabajaba en la prevención, tratábamos de montar un proyecto con los jóvenes magrebíes. Hablábamos mucho por la noche con los jóvenes, sobre ellos, sus vidas, su cultura. Al cabo de tres o cuatro meses habíamos conseguido hablar de su cultura, de los problemas que tenían con sus padres y un día les preguntamos: «¿Podrías venir con vuestras hermanas, porque hay un proyecto y estaría bien verlo conjuntamente?». Pero resultó imposible conseguir que llevaran a sus hermanas después de las ocho de la noche. ¡Era imposible! Podían hablar de la vida, habían logrado hablar de cosas íntimas, hasta de las mujeres. Para los magrebíes ya es mucho. Pero resultó imposible dar este paso. Decían: «No puedo llevar a mi hermana es imposible».

Situación 15 (asistente social) «Hace poco vino a visitarme una amiga israelí que se había marchado de Francia para vivir en Israel. Se trataba de una intelectual y en el plano religioso no es muy practicante, pero conoce el

valor de la actitud practicante y a la vez es capaz de hacer caso omiso de algunas prácticas religiosas. Intenté respetar sus costumbres y preparé una comida adaptada sin cerdo y una tabla con los mejores quesos (sabía que le gustaba mucho el queso), y había preparado una pata de cordero. Cuando le presenté la tabla de quesos, lo rechazó. Me quedé sorprendida y un poco ¡chocada! Al final de la comida, le pregunté porque no había comido queso, ya que tanto le gustaba. Me contestó que se lo prohibían las reglas de la *cashrou*²⁹. Le pregunté entonces si por una vez no podía hacer una excepción. Me dijo que no y me explicó las razones: «Normalmente, no hubiera debido tomar el cordero porque no se debe comer la parte trasera de los animales. He hecho un esfuerzo para complacerte». Conociéndola bien me atreví a insistir, porque ella que no era de las que cumplen estrictamente, no podía saltarse la norma, como nosotros, los cristianos, el viernes santo. Hay cosas que no se hacen cuando uno es invitado aún siendo practicante. Me contestó que para preservar su identidad, había que seguir ciertos principios de forma muy rigurosa. Y que era una forma de mantenerse. En efecto, nunca se me había ocurrido. ¿Hace falta realmente empujar a la gente a abandonar sus diferencias? Al principio pensaba que exageraba un poco. ¿Por qué lo hace? ¿Para marcar sus diferencias respecto a las personas que estaban a su alrededor en la mesa? Finalmente pensé: Quizás haya que incitar a la gente a marcar sus diferencias respecto a los demás, cuando antes pensaba lo contrario...».

En estos incidentes críticos, el cambio cultural aparece como un proceso radical: de nada a todo, es decir que si en un segmento cultural determinado, un individuo adopta comportamientos que difieren de los prescritos por el grupo étnico, imitando a los modelos occidentales por ejemplo, podría abandonar todas las especificidades de este segmento, siendo la identidad percibida como algo fijo, monolítico, sin ambigüedad, sin relación con el tiempo, los lugares y las situaciones de interacciones sociales. Así uno se extraña de que los jóvenes magrebies puedan comunicar con sus educadores libremente sobre cuestiones íntimas, siendo fieles al mismo tiempo al principio de la separación de los sexos y a los valores de respeto al pudor que codifican las relaciones entre hombres y mujeres en el mundo musulmán. Asimismo, no se entiende que una israelita de origen francés, intelectual además, siga los ritos alimentarios del judaísmo. Se percibe como una incoherencia, una disonancia o como una exageración artificial de la diferenciación. En el plano de las prácticas, estas representaciones se traducen por una desvalorización de la diferencia y por una actitud asimilacionista³⁰.

Parece que se tolera mal todo lo que, visto desde fuera, es percibido como una contradicción, porque se interpreta a partir del principio de coherencia que se convirtió en un valor en la sociedad occidental. Detrás se esconde una ignorancia de la cultura diferente vista desde dentro, un desconocimiento de su lógica interna o una mera desvalorización. Cuesta entender que de esta forma se expresa un apego a la cultura de origen, una

²⁹ Leyes que regulan la alimentación en el judaísmo (N. de T.)

³⁰ No se trata aquí de defender la tradición sino de poner de manifiesto una representación del cambio cultural que comparten los agentes de socialización y que nos parece peligrosa porque de forma implícita concibe el cambio en ruptura con los orígenes.

afirmación de la identidad mediante un proceso complejo de manipulación de los códigos y de imitaciones culturales de las sociedades modernas, tanto a nivel del individuo como del colectivo en los países de origen como en situación de inmigración. Estos procesos han sido identificados y descritos por numerosos investigadores. Podemos citar a Roger Bastide, que ha descrito los múltiples mecanismos de cambios culturales en los países africanos y latinoamericanos. Carmel Camillieri analizó la dialéctica compleja entre la tradición y la modernidad en los países magrebíes que han conocido la dominación colonial. M. Zaleska y H. Malewska-Peyre han señalado el apego de los jóvenes inmigrantes no delincuentes de segunda generación en Francia por los valores fundamentales tradicionales paralelamente a una apertura a la modernidad, comparado con la incoherencia o inconsistencia de las referencias tradicionales como de las imitaciones del modernismo constatados en los jóvenes delincuentes de esta misma generación. Finalmente, Mauviel hizo una síntesis de los trabajos de los últimos diez años sobre el concepto de modernidad en las investigaciones antropológicas y las diversas formas que adopta según la comunidad de inmigrantes, sus países de origen, sus países de destino, etc.³¹.

¿Cuáles son los principios que guían esta manipulación de los códigos, o esta dialéctica de asimilación o de diferenciación? ¿Cuales son los casos en los que las contradicciones, las disonancias percibidas desde fuera (desde un punto de vista ético) resultan ser coherentes vistas desde dentro (desde un punto de vista émico³²) y cuales son los casos en los que son totalmente incoherentes, cualquiera que sea el punto de vista que haya podido provocar trastornos de identidad, fuente de dificultades psicológicas y de transgresiones?

F. Barth³³ aporta una orientación de investigación para esta problemática con su concepto de *fronteras étnicas*, identificando a los grupos en relación consigo mismos y respecto a los demás. Para él hay que enfocarse en el estudio de las diferenciaciones de los grupos étnicos y de la identidad étnica del individuo, no como lo han hecho los antropólogos, que han analizado las características culturales y la historia de los grupos

³¹ R. Bastide, Problème de l'entrecroisement des civilisations et leurs oeuvres, dans G. Gurvitch, Traité de sociologie, PUF, Paris, 1963, p.315-322. Y Psychologie des peuples et relations interethniques, Revue de psychologie des peuples, tome XXIV, n°4, 1969.

C. Camillieri, Crise socioculturelle et crise d'identité dans les sociétés du tiers monde : l'exemple des sociétés maghrébines, Psychologie française, 1979, p.259-268.

M. Zaleska y H. Malewska-Peyre, Crise d'identité et problèmes de déviance chez les jeunes immigrés, CEFRES, Vaucresson, 1982, p. 287-332.

M. Mauviel, L'idée de culture et de pluralisme culturel, Thèse de troisième cycle, Université René Descartes, Paris V, Paris 1983.

³² La distinción entre ético versus émico es de uso común en antropología moderna. Estos términos han sido tomados de la lingüística. Una descripción es émica en la medida en que se basa en elementos conceptuales que forman parte del sistema cultural; en otras palabras, se trata de estudiar la cultura desde dentro. Una descripción es ética cuando se basa en elementos conceptuales que no forman parte íntegra del sistema cultural descrito; en otras palabras, estudia los comportamientos y la cultura desde fuera con el fin de compararla con otras culturas. Para conocer más detalles, cf. V. L. Pike, *Language in relation. To a unified theory of the structure of human behaviour*, Mouton and co., La Haye, 1967, p.37-72.

³³ F. Barth, *Ethnic group and boundaries. The social organisation of culture difference*, Little Brown and co., Boston, 1969, p.9-38.

tomadas aisladamente, sino tomando en cuenta el conjunto de las reglas, prescripciones, señales que determinan las relaciones sociales del grupo en su interacción con el entorno y con otros grupos. El grupo étnico, a diferencia de la noción de cultura, es ante todo una organización social que define sus relaciones. Hace falta, entonces, para comprender sus mecanismos de diferenciación, descubrir sus fronteras étnicas que aseguran el mantenimiento y la delimitación de su diferencia a pesar de sus adaptaciones a los factores del entorno y sus contactos inter-étnicos, e incluso pese a la presión de asimilación y de dominación de otros grupos. Se trata de todo un sistema de articulación y de separación que define las fronteras étnicas a través de las interacciones y a pesar de la participación y de la afiliación cambiante de los individuos en relación con otros grupos.

Estas fronteras no son establecidas de un modo fijo y cerrado sino que son móviles, como círculos concéntricos que se podrá o no atravesar según las situaciones de contacto y los ítem culturales hasta el último círculo interior, un tipo de cultura base, de núcleo que asegura la última diferenciación entre los que son considerados miembros del grupo (*in group*) y los demás (*out group*).

En lo que concierne el individuo, no todas las especificidades culturales en general van a asegurar la diferenciación, son las que los actores estiman significativas, pueden influir sobre toda la vida cotidiana o limitarse a determinados sectores de actividad. Es con un determinado número de señales y de modos de relación que el individuo va a delimitar su frontera étnica, definiendo su pertenencia más allá de la cual no puede ir si quiere seguir siendo miembro del grupo o si teme su rechazo masivo (es lo que hace que la identidad étnica individual es siempre única pero a la vez vinculada a las fronteras étnicas fijadas por la identidad colectiva). En otras palabras, las diferentes vías mediante las cuales tanto los grupos como los individuos mantienen su diferenciación no es un proceso determinado una vez para siempre sino que se trata de un conjunto complejo de modalidades de asimilación y de diferenciación, toda una dialéctica que requiere un análisis diferente según los grupos étnicos, los ítem culturales, las situaciones de interacción y los actores presentes. Además, es una construcción siempre única vinculada a la trayectoria de las personas y a su personalidad.

Esta aproximación interaccionista de la identidad étnica nos parece operacional para los que trabajan en el ámbito intercultural, ya que su conocimiento de la diferencia siempre se adquiere a la luz de las interacciones sociales significativas que han tenido con otras personas de cultura diferente. Para estos trabajadores sociales se trata de un descubrimiento de las especificidades culturales en el encuentro entre dos identidades que se dan un sentido de forma mutua.

Por eso, la formación basada únicamente en el conocimiento objetivo, etnológico, de una cultura, aunque importante, nos parece insuficiente porque no esclarece sus mecanismos psico-sociales complejos y las dinámicas de asimilación y de diferenciación, ni las estrategias individuales y de los grupos que determinan sus diferencias o por el contrario las

disminuye, hasta las niega, según las situaciones y los actores presentes, en otras palabras, la dialéctica identitaria en situación intercultural.

La formación tiene que tener entonces como objetivo el desarrollar la observación de las señales de diferenciación en el contexto de las situaciones, la descodificación del lenguaje verbal y kinésico portador de valores, es decir, de todo lo que es portador de mensajes relativos a la identidad de las personas en situaciones interculturales.

CONCLUSIONES

El choque cultural convertido en un factor operacional por el método de los incidentes críticos es utilizado en las formaciones sobre la relación y la comunicación intercultural. Este método facilita la comprensión de otras culturas y sus dimensiones ocultas a partir del descubrimiento de estos mismos aspectos en su propia cultura. Lo que parece más sorprendente, desconcertante, criticable en el otro, va a servir de revelador de sus propias normas, valores, representaciones, ideologías sobre las que se fundan las prácticas profesionales.

Este descubrimiento se hará en los segmentos culturales más críticos, sea porque es donde aparecen las diferencias más marcadas, sea porque hacen tomar conciencia de los aspectos más ocultos o rechazados de nuestra cultura, como, por ejemplo, la igualdad de los sexos y estatus de la mujer.

La formación y la sensibilización sobre la percepción de las diferencias culturales tiene como punto de partida el encuentro dinámico de dos identidades que se dan sentido mutuamente en una relación social, siempre nuevamente definida en función de las situaciones profesionales y de los actores presentes. La dimensión dominante-dominado no está ausente de esta relación, incluso para los profesionales de la ayuda. Pero centrar la formación únicamente en el análisis de las relaciones de poder o la jerarquía de las culturas tendría como efecto el fomentar la adopción de posiciones defensivas y aumentar la incompreensión entre las dos partes.

En la primera etapa del proceso se trata, a la luz de las otras culturas, de una profundización en el conocimiento de nuestra sociedad, de las representaciones y de los ideales que transmite, de forma general y en función de las categorías socio-profesionales y de las instituciones implicadas en las prácticas interculturales. También consiste en una reflexión sobre nuestros conocimientos, nuestras teorías científicas y nuestros modelos socio empíricos que proponen unos esquemas interpretativos y analíticos de las problemáticas encontradas en las situaciones interculturales y que determina las orientaciones de las prácticas profesionales (como, por ejemplo, el modelo de cambio cultural, el concepto de desarrollo o la noción de autonomía de la persona...). El conocimiento de la otra cultura sólo interviene en una segunda fase.

En resumen, la formación y la sensibilización sobre lo intercultural consisten en mirar nuestra sociedad, su modo de funcionamiento, la representación que tiene de sí misma, desencadenada a partir del encuentro con otras sociedades.

Como afirma Pelicier³⁴, «la antropología y la etnología son de gran utilidad para todas las ciencias humanas porque, al presentarnos documentos extraños y desconcertantes, nos obligan a percibir en nuestro propio campo significados poco evidentes u ocultos». Comprender la propia cultura aparece como una dimensión fundamental de cualquier formación de las personas que trabajan en el ámbito intercultural.

³⁴ Y. Pelicier, *Pour une approche transculturelle de la personnalité*, Revue internationale d'études de la personnalité, n°1-2, 1980, p.61.