

LAS ZONAS SENSIBLES¹

La confrontación con la diferencia provoca a veces una sensación de molestia, incomodidad, fastidio, inquietud, deseos de revelarse, pudiendo llegar a convertirse en un sentimiento mismo de angustia. Los comportamientos o actitudes de una persona o un grupo diferente pueden provocar estos sentimientos.

Las personas construyen su identidad, su estructura identitaria, a partir de su historia personal y colectiva. En esta estructura identitaria existen zonas sensibles que al ser alcanzadas provocan esos sentimientos desagradables. Las zonas sensibles están constituidas por imágenes guías, arcaísmos, litigios históricos e inhibiciones.

Las imágenes guías son prescripciones de conductas o de actitudes, aprendidas y almacenadas en la memoria. A menudo no son explícitas. Por ejemplo, sobre la educación de los niños, los roles masculino/femenino, la camaradería, etc.

Los arcaísmos son modelos de conductas pasadas, generalmente problemáticas, que han sido o están siendo sobrepasadas, individualmente o a través de luchas colectivas a las cuales adherimos. La confrontación con la diferencia pone, concreta o simbólicamente, esta adquisición en peligro.

Las inhibiciones (desde el punto de vista psicológico) son hechos dolorosos vividos anteriormente y guardados en el inconsciente. Pueden ser también interdicciones familiares, grupales o culturales. Cada cultura incita a la expresión de ciertas cosas e inhibe otras. La confrontación con acciones o pensamientos diferentes puede facilitar la emergencia de esos elementos. Su reaparición provoca angustia o emoción.

Los litigios o contenciosos históricos son hechos sociales conflictivos ocurridos en el pasado y que permanecen en la historia y en el imaginario de un pueblo, país o continente. El "Otro", el "extranjero", va a reavivar el contenido del litigio y las personas pueden, consciente o inconscientemente, atribuirle una parte de la responsabilidad de los hechos. Esos hechos quedan como un sustrato de base de la relación.

La *descentración* consiste en reflexionar sobre uno mismo para llegar a un mayor conocimiento de la propia cultura y subcultura. El análisis de los incidentes críticos facilita la emergencia de la ecuación personal de cada uno y permite aproximarse al conocimiento de sus propias zonas sensibles.

¹ Documento elaborado por Namur Corral para un curso de CIP-FUHEM sobre el método de análisis de incidentes críticos creado por Margalit Cohem-Emérique. Namur Corral es psicóloga y formadora en Educación y Comunicación Intercultural de ITECO (Bélgica).

LAS IMÁGENES GUÍAS

Diferentes concepciones sobre ciertos temas según las culturas

Las imágenes guías son prescripciones de conductas o de actitudes, aprendidas y almacenadas en la memoria. A menudo no son explícitas². El tiempo, el espacio, las relaciones entre hombres y mujeres, la educación de los niños, la higiene, la alimentación, constituyen algunas de las imágenes guías.

EL TIEMPO

Visión del tiempo (cómo lo sentimos)

-Tiempo mensurable	-Tiempo ligado a los acontecimientos
-Tiempo lineal	-Tiempo cíclico
-Tiempo monetario	-Tiempo propicio o nefasto
-Tiempo unidimensional	-Tiempo sagrado o profano

Utilización del tiempo (cómo lo utilizamos)

-Tiempo centrado en la tarea	-Tiempo centrado en las relaciones
-Diferenciación: tiempo de trabajo/ de ocio	-Una cierta indiferenciación
-Tiempo planificado (horario, cita, agenda)	-Tiempo espontáneo

Sentido atribuido al tiempo (cómo lo percibimos)

-Tiempo orientado hacia el progreso	-Tiempo cíclico
-Idea de crecimiento	-Idea de permanencia y de tradición
-El tiempo «está contado», se va (entonces urgencia), "El tiempo es oro"	-Tiempo de vivir con calma, sin urgencia

² Ni los temas ni las explicaciones que se dan aquí para cada tema son exhaustivos. Son sobre todo indicaciones que nos permiten construir hipótesis en casos de conflictos. En cada caso hay que investigar, contrastar, completar, ...

EL ESPACIO

En la relación

-¿Qué distancia establecer entre las personas para que la comunicación sea confortable? Noción de «burbuja», de «proxemia».

En las viviendas

-Noción de espacio privado (reservado a la familia) y espacio accesible a los invitados.

-Espacios sexualizados (espacios reservados a los hombres / a las mujeres).

-Espacios unifuncionales/multifuncionales. Destinados a una sola actividad: posibilidad de varias actividades.

-Espacios sagrados / espacios profanos.

-Espacios «nobles» / espacios «triviales».

LAS RELACIONES HOMBRE / MUJER

-¿Cómo relacionarse con el otro sexo según los lugares y estatus (por ejemplo si se es una persona casada o soltera).

-¿Cómo comportarse en la vida social con la mujer (hombre) de otro? (cómo saludarse, cómo hablarse, ...)?

-¿Qué sucede con estas reglas en la relación profesional (relación con el médico, el policía, el asistente social, el profesor/a)?

-¿Cómo se gestionan los contactos físicos en público?

LA EDUCACIÓN DE LOS NIÑOS

¿Qué es un niño?

-¿Que significa educar bien un niño? ¿Enseñarle la autonomía lo más rápido posible o reforzar los lazos familiares y la interdependencia?

-Ser autoritario ("se hace así!"), o jerárquico ("haces lo que yo diga porque soy tu padre") o permisivo ("lo hace sin querer").

-¿Castigar o explicar?

-¿Quién es el responsable de la educación (el padre, la madre, el tío, el hermano mayor, los abuelos, etc)?

En relación a la escuela.

-¿Qué se espera de la escuela?

-¿Qué papel se le atribuye a los profesores?

-¿Cómo ven los profesores el papel de los padres?

-¿Cómo cada uno se imagina que debe ser la comunicación entre ellos?

LA HIGIENE

-¿Qué es sucio o limpio?

En occidente la limpieza, el aseo es a menudo relacionado con los estados psicológicos de la persona. Algunas personas gestionan un sentimiento de culpabilidad a través de comportamientos obsesivos de aseo. La depresión puede expresarse por la negligencia del aseo personal o de la casa.

Los códigos de la limpieza varían según las clases sociales, según el medio (urbano/rural), según las condiciones del entorno.

El aseo personal (corporal o vestimentas), o de la casa, del jardín, etcétera, tienen significados diferentes según los medios y el sexo al que se pertenece.

Quién ensucia y quién limpia proporciona información sobre la distribución del poder y las zonas de autoridad (por ejemplo, en las familias obreras de Wallonie, (Bélgica): la señora limpia la casa mientras el señor repara objetos en el garaje).

PURO E IMPURO

Las nociones de puro e impuro son cercanas a la noción de "limpio/sucio!", pero están más relacionadas con las creencias y los rituales. Se refieren a los espacios sagrados.

LA CATEGORÍA RELIGIOSA

El occidente secularizado atribuye a lo religioso la categoría de actividad tolerada, principalmente si tiene lugar en el espacio personal y privado. Otras culturas acogen lo religioso en el espacio público y político. El laicismo parece a veces incomprensible.

LOS ALIMENTOS, LAS COMIDAS

-¿Qué comemos, cómo comemos y cómo evaluamos lo que comemos? (alimentación equilibrada, gastronómica, dietética, lujosa,...). Los alimentos parecen apetitosos o repugnantes según los diferentes códigos.

-¿Cómo disponemos la mesa y los invitados?

-Comidas funcionales/de camaradería; comida compartidas o individuales.

-La categoría de los comensales (entre pares o de manera jerarquizada, sexos separados o mezclados).

-La religión impregna el área de la alimentación. Hábitos seculares determinan los gustos y las repugnancias. Estos difícilmente cambian. La introducción de nuevos alimentos representa a menudo una violencia simbólica.

REGLAS DE ACOGIDA, CÓDIGOS DE CAMARADERÍA

-La camaradería tiene sus reglas: cómo presentarse, cómo ofrecer un regalo, cómo recibir en casa, cómo y cuando sentarse, cuándo empezar a servirse, cuándo puede irse del lugar, a quien agradecer, etc.

-¿Cómo combinar los códigos del «bien vivir» con la relación profesional?

EL MATRIMONIO

- Monogámico/poligámico
- Indisoluble o provisional
- Religioso o laico
- Elección libre o impuesta.
- Rituales largos, costosos, simbólicos/ expeditivos, burocráticos.

LA FAMILIA

- Nuclear o ramificada.

La familia es una historia, «una novela», una trayectoria de ascensión social o de pérdida de estatus. Al interior de la familia puede existir una cultura solidaria o individualista, autoritaria o permisiva.

EL TRABAJO

El trabajo habla de las jerarquías sociales, de la cultura del trabajo o del paro, de la dignidad, etc....Habla de las diferentes culturas profesionales, de los roles y de sus representaciones.

LA COMUNICACIÓN

Referencia a los sentimiento de fiabilidad que se atribuyen a los diferentes sistemas de comunicación: escrita, oral, personalizada, anónima, virtual, burocrática, personal, etc.

LAS RELACIONES AFECTIVAS

- ¿Cuáles son los códigos de la relación amorosa?
- ¿Cuáles son las representaciones acerca de la fidelidad?
- La amistad. ¿Qué derechos me da, qué deberes me impone?
- ¿Qué es lo que un amigo puede, legítimamente, esperar de mí?

LAS ROPAS

La manera de vestirse es un mensaje enviado al entorno: expresa su personalidad, su estilo, la identidad que reivindica, etc.

La vestimenta indica también la categoría de la persona, su edad, ocupación, sexo, medio social. Los códigos vestimentarios obedecen a prescripciones del medio cultural.

El cuerpo se muestra o se oculta según códigos bien precisos. Según los diferentes contextos el cuerpo desnudo sugiere nociones de libertad, de salud o de falta de respeto.

LA ENFERMEDAD

Una persona puede sentirse sana o enferma según las ideas interiorizadas sobre lo que es el bienestar o el malestar. Los comportamientos de una persona sana o enferma están también codificados. Igualmente las relaciones entre pacientes y profesionales de la salud están regidos por unos determinados códigos sociales.

LOS CONFLICTOS

La noción de conflicto y las maneras de afrontarlo son diferentes según las culturas y subculturas. Estas diferencias pueden provocar frustraciones, incomprensiones y finalmente imputaciones mutuas de mala fe. El problema puede producirse, en gran medida, a causa de estas distintas concepciones y modos de acercamiento.

La idea de conflicto como algo a gestionar puede ser una concepción occidental. En otras culturas el conflicto puede ser considerado como algo a aceptar, a curar o a desenredar. Tales sesgos son inevitables. Hay que tenerlos en cuenta reflexionando sobre todo sobre los propios sesgos culturales.

Si se considera que el proceso conflictivo recorre una serie de etapas, éstas pueden diferir según las culturas, o al menos el ritmo de pasaje de una a otra. Por ejemplo, ¿a partir de qué momento dos personas entran en conflicto?. En ciertos lugares los intercambios conflictuales entre dos personas van a desencadenar inevitablemente la violencia; en otras, en cambio, esos intercambios no constituyen en sí un conflicto y no terminan necesariamente en violencia. Al contrario, pueden permitir a los protagonistas resolver sus diferencias. Los signos de agresividad tampoco son necesariamente los mismos de una cultura a la otra.