

Competencia comunicativa intercultural como enacción¹

FRANCISCO RAGA GIMENO

Universitat Jaume I

raga@trad.uji.es

<https://orcid.org/0000-0002-1936-8310>

COMPETENCIA COMUNICATIVA INTERCULTURAL COMO ENACCIÓN

RESUMEN: En la actualidad no existe un acuerdo generalizado acerca de si el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural (CCI) debe girar de manera prioritaria en torno al componente del conocimiento, el de las actitudes o el de las habilidades. La forma de concebir cómo se establecen las relaciones sociales en las interacciones comunicativas propia del programa enactivo apunta a la práctica identificación de estos tres componentes: el conocimiento social adquirido por los interlocutores es un “saber cómo” construido conjuntamente mediante procesos de ajuste sensoriomotor, en los que la interacción es inseparable de su evaluación emocional. La creación de un sentido social compartido se establece dentro de unos límites flexibles que varían en las diferentes culturas. La CCI implica un “saber cómo” reflexivo, el desarrollo de un conocimiento práctico de los comportamientos propios de la acción de conversar, de las emociones y ajustes que generan, y de su posible variabilidad intercultural.

PALABRAS CLAVE: patrones de interacción comunicativa; competencia comunicativa intercultural; programa enactivo; saber cómo reflexivo.

SUMARIO: 1. Introducción. Patrones de interacción comunicativa y comunicación intercultural. 2. Dilemas de la competencia comunicativa intercultural. 3. Enacción e interacción. 4. Comunicación intercultural enactiva. 5. Competencia comunicativa intercultural y “saber cómo” reflexivo. 6. Conclusiones. 7. Referencias.

Fecha de recepción: 13/10/2021

Fecha de revisión: 25/02/2022

Fecha de aceptación: 26/05/2022

Fecha de publicación: 01/12/2022

INTERCULTURAL COMMUNICATIVE COMPETENCE AS ENACTION

ABSTRACT: There is currently no general agreement as to whether the development of intercultural communicative competence (ICC) should revolve primarily around the knowledge component, the attitude component or the skills component. The enactive programme's conception of how social relations are established in communicative interactions points to the practical identification of these three components: the social knowledge acquired by the interlocutors is a “know-how” jointly constructed through sensory-motor adjustment processes, in which the interaction is inseparable from its emotional evaluation. The creation of shared social meaning is established within flexible boundaries that vary across cultures. ICC implies a reflective “know-how”, the development of a working knowledge of the behaviours involved in the action of conversing, of the emotions and adjustments they generate, and of their possible intercultural variability.

KEYWORDS: patterns of communicative interaction; intercultural communicative competence; enactive programme; reflective know-how.

SUMMARY: 1. Introduction. Patterns of communicative interaction and intercultural communication. 2. Dilemmas of intercultural communicative competence. 3. Enaction and interaction. 4. Enactive intercultural communication. 5. Intercultural communicative competence and reflective know-how. 6. Conclusions. 7. References.

COMPÉTENCE COMMUNICATIVE INTERCULTURELLE COMME ÉNACTIION

RÉSUMÉ: Actuellement il n'existe pas de consensus par rapport au fait de si le développement de la compétence communicative interculturelle (CCI) devrait se fonder prioritairement sur le composant des connaissances, celui des attitudes ou celui des aptitudes. La façon de concevoir comment s'établissent les relations sociales dans les interactions communicatives propres de l'approche enactive suggère la pratique identification de ces trois composants: les connaissances sociales acquises par les interlocuteurs est un “savoir-faire” construit par des processus de réglage sensorimoteur, selon lesquels l'interaction est inséparable de son évaluation émotionnelle. La création d'un sens social partagé est établie dans des limites flexibles qui varient selon les différentes cultures. La CCI entraîne un “savoir-faire” réflexive, le développement de réflexions pratiques des comportements propres de l'action de discuter, des émotions et des réglages qui se créent autour de la même, et de sa possible variabilité interculturelle.

MOTS CLÉS: patrons d'interaction communicative; compétence communicative interculturelle; approche enactive; savoir-faire réflexive.

SOMMAIRE: 1. Introduction. Patrons d'interaction communicative et communication interculturelle. 2. Dilemmes de la compétence communicative interculturelle. 3. Énaction et interaction. 4. Communication interculturelle enactive. 5. Compétence communicative interculturelle et «savoir-faire» réflexive. 6. Conclusions. 7. Références.

¹ El presente trabajo se ha realizado en el marco del proyecto UJI-B2019-32, PSI-MAR-Aspectos psicosociales de la interpretación y la mediación con solicitantes de asilo y refugio: estrategias y riesgos para la comunicación y la salud emocional.

1. Introducción. Patrones de interacción comunicativa y comunicación intercultural

En el presente artículo, de carácter teórico, se presenta una breve reflexión crítica acerca de las aportaciones de los estudios de comunicación intercultural al desarrollo práctico de la competencia comunicativa intercultural (CCI, a partir de ahora)². Los innegables avances experimentados en el estudio de la comunicación intercultural durante las últimas décadas no siempre se han traducido en el establecimiento de unos cimientos sólidos y comúnmente aceptados sobre los que elaborar programas formativos eficaces para el desarrollo de la CCI. La existencia de concepciones contrapuestas de la CCI, que otorgan un diferente peso específico a los conocimientos, a las actitudes y a las habilidades comunicativas, refleja una profunda disparidad de visiones respecto a la propia naturaleza semiótica de las interacciones comunicativas interculturales.

En el presente trabajo se plantea la conveniencia de ensayar una aproximación a la CCI basada en las propuestas del programa enactivo acerca del establecimiento de un sentido social compartido en las conversaciones cara a cara. Estas propuestas ofrecen una visión alternativa e integradora de la dinámica de las interacciones comunicativas y parecen superar los dilemas relacionados con la preeminencia del conocimiento, de las actitudes o de las habilidades comunicativas en el desarrollo de la CCI.

En este primer apartado delimitaremos el objeto de estudio del presente trabajo. En el apartado 2 presentaremos brevemente los dilemas planteados desde los estudios de comunicación intercultural en torno al desarrollo de la CCI. En el apartado 3 expondremos las propuestas generales del programa enactivo respecto al establecimiento de relaciones sociales en las interacciones comunicativas. En los apartados 4 y 5 presentaremos nuestra propuesta de aplicación de los planteamientos del programa enactivo al estudio de la comunicación intercultural y a la planificación de programas formativos para el desarrollo de la CCI.

El intercambio de mensajes verbales propio de las interacciones comunicativas viene acompañado de manera inevitable por una serie de comportamientos que están directamente relacionados con la actividad de conversar. Estos comportamientos comunicativos guardan una relación directa con las características personales, sociales y culturales de los interlocutores y con el tipo de situación comunicativa en el que se desarrollan. Por cuestiones de espacio nos centraremos exclusivamente en los comportamientos comunicativos de las interac-

² No abordaremos en el presente trabajo las propuestas, algo diferentes, desarrolladas desde el campo de la enseñanza de las segundas lenguas y culturas. Véase Borghetti (2017).

ciones interculturales de tipo coloquial, en las que la única actividad social que desarrollan los interlocutores es la de conversar.

En anteriores trabajos (Raga, 2003, 2005) hemos denominado patrones de interacción comunicativa (PIC, a partir de ahora) a las características propias de estos comportamientos que acompañan a los mensajes verbales, y hemos propuesto que constan de los siguientes componentes:

- Distribución del espacio conversacional: distancias entre interlocutores, gestualidad manual, facial y corporal, y distribución de miradas.
- Distribución del tiempo conversacional: dinámica de los turnos de palabra y de las secuencias conversacionales.
- Paralenguaje: características sonoras sin valor fonológico, como el tempo, el volumen o el carraspeo.
- Usos del lenguaje: temas conversacionales abordados y manera más o menos directa en que son expresados.

En dichos trabajos hemos propuesto igualmente que las diferentes formas que presentan estos PIC se pueden representar mediante una escala de proximidad. Por ejemplo, los comportamientos comunicativos se consideran más próximos cuanto: menor es la distancia física entre los interlocutores, más tiempo se mantiene la mirada, mayor es la gestualidad, menor es la duración de los silencios entre turnos de palabra, mayor es la duración de los solapamientos, más enfático es el paralenguaje, más información, más sincera y sobre cuestiones más comprometidas se intercambia, y más directas e informales son las formas de expresión empleadas.

Una de las características más destacadas de las conversaciones coloquiales en las que participan personas procedentes de diferentes culturas es la posibilidad de que aparezcan problemas de comunicación intercultural motivados por las diferencias entre los PIC propios de las culturas de origen de los interlocutores. Una de las formas de evitar o solucionar estos problemas consiste en adquirir un cierto nivel de CCI, concebida, de acuerdo con una definición ya clásica, como: “The ability to effectively and appropriately execute communication behaviors that negotiate each other’s cultural identity or identities in a culturally diverse environment” (Chen y Starosta, 1998: 241-242). De acuerdo con estos autores, hay que entender la efectividad como la consecución de determinados objetivos y la adecuación como el respeto por la imagen social de los interlocutores.

2. Dilemas de la competencia comunicativa intercultural

Suele considerarse que la CCI incluye tres componentes: el cognitivo, referido a los conocimientos, el intencional y emocional, referido a las actitudes, y el comportamental, referido a las habilidades y

a las acciones. Como señala Wiseman (2002: 208), la CCI: “Involves the knowledge, motivation, and skills to interact effectively and appropriately with members of different cultures”. La propuesta que aquí planteamos³ considera que las actitudes están relacionadas, por un lado, con la disposición a interactuar con personas procedentes de otras culturas, a conocer aspectos de la forma de comunicar en dichas culturas y a adaptar algunos aspectos de los comportamientos comunicativos propios. Las actitudes se relacionan igualmente con la capacidad de manejar las emociones negativas que puedan generarse en el desarrollo de las interacciones comunicativas interculturales. Los conocimientos refieren, en el caso que nos ocupa, a las características y valores de los PIC en las diferentes culturas. Se trata de conocimientos adquiridos durante el desarrollo de las propias interacciones o al margen de estas, mediante el acceso a información de carácter etnográfico. Finalmente, las habilidades están relacionadas con la capacidad de percibir los detalles de los comportamientos comunicativos propios y de los otros interlocutores y de ajustar los comportamientos propios a las circunstancias de la situación.

Sin embargo, no existe una mínima coincidencia acerca del peso específico que deben tener estos tres componentes en el desarrollo de la CCI. Dentro de los estudios de comunicación intercultural encontramos una corriente de inspiración etnográfica y pragmática que centra sus esfuerzos en el conocimiento lo más detallado posible de los PIC (y de otros tipos de comportamientos) en las diferentes culturas del mundo. Esta perspectiva en el tratamiento de las interacciones comunicativas interculturales se manifiesta, por ejemplo, en los trabajos pioneros de Gumperz (1992a, 1992b)⁴, en los que analiza los elementos expresivos que generan malentendidos entre interlocutores procedentes de diferentes culturas. Entre estos elementos expresivos destacan la prosodia, los signos paralingüísticos, la elección de código y de formas léxicas y el uso de estereotipos (Gumperz, 1992a: 231). Gumperz denomina señales de contextualización a este tipo de signos asociados con clases específicas de actividades comunicativas, que establecen el marco básico para la interpretación de los mensajes (Gumperz 1992b: 307). De acuerdo con este autor, estas señales de contextualización deben ser el objeto de análisis prioritario de los estudios de comunicación intercultural, ya que es su manejo lo que va a marcar el éxito o fracaso de las interacciones. Estos trabajos de inspiración etnográfica y pragmática tienen una relación directa con

³ No nos detendremos a analizar las diferentes formas en las que los especialistas en comunicación intercultural han venido caracterizando estos tres componentes. Véase por ejemplo la propuesta clásica de Gudykunst (1993: 43 y ss.), analizada de forma crítica en Spencer-Oatey y Franklin (2009: 60-61).

⁴ Véanse también las aportaciones de Carbaugh (2014) y, en el ámbito hispanohablante, los trabajos del Grupo CRIT (2003, 2006, 2009).

los estudios de análisis transcultural de la comunicación, centrados en la descripción, comparación y clasificación de las diferentes culturas comunicativas del mundo. Entre estas propuestas de clasificación que, por cuestión de espacio, no podemos detallar, destacan las de Hall (1976), Triandis (1995) o Hofstede (2001)⁵.

Las propuestas de análisis planteadas desde el campo de la psicología social centran su interés en los otros dos componentes de la CCI: las actitudes y las habilidades. Gudykunst, uno de los autores más destacados de esta corriente, presta especial atención al componente actitudinal. De acuerdo con Gudykunst (2005: 285-289), toda interacción comunicativa genera un cierto grado de incertidumbre y ansiedad. Sin embargo, determinadas circunstancias comunicativas, como el carácter intercultural de la interacción, pueden hacer que dicha incertidumbre y ansiedad se sitúen más allá de los umbrales aceptables, lo cual puede repercutir de manera muy negativa en el desarrollo efectivo y adecuado de la comunicación. Aunque esta teoría parece situar a un mismo nivel los aspectos cognitivos y los emocionales, lo cierto es que el interés por la incertidumbre no se traduce en la necesidad de conocer los aspectos precisos en los que difieren los sistemas comunicativos de los interlocutores, sino en considerar dicha incertidumbre como algo hasta cierto punto inevitable y en plantear el desarrollo de actitudes que permitan manejarla de manera que no repercuta de forma negativa en la interacción.

Algunos autores de esta corriente ponen un mayor énfasis en las cuestiones relacionadas con las habilidades. Por ejemplo, Ting-Toomey y Chung (2005) señalan que para lograr una comunicación efectiva y apropiada en este tipo de situaciones interculturales resultan fundamentales la flexibilidad, la capacidad de manejar múltiples significados en el proceso de intercambio de comunicación, la capacidad de cambiar los comportamientos y objetivos de las interacciones para satisfacer las necesidades específicas de la situación, y la capacidad de crear nuevos escenarios aplicando puntos de vista imaginativos (Ting-Toomey y Chung 2005: 17-19; Spencer-Oatey y Franklin 2009: 55). Algunos de estos estudios han prestado especial atención a la práctica de la “conciencia plena” (*mindfulness*), desde la que se proponen actividades físicas y mentales con las que es posible abordar determinados aspectos relacionados con los problemas de comunicación intercultural. Ting-Toomey (1999: 267) apunta que poner en práctica la conciencia plena implica prestar atención a los supuestos, cogniciones y emociones internas y sintonizarse simultáneamente con los supuestos, cogniciones y emociones de los otros.

⁵ Algunas de estas propuestas clasificatorias, especialmente las de Hofstede, han recibido duras críticas por su visión algo estereotipada de las culturas.

Finalmente, gran parte de la reflexión acerca de las habilidades comunicativas ha girado en torno a la idea de adaptación. Como señalan Gallois, Ogay y Giles (2005: 122-125), la Teoría de la Acomodación de la Comunicación pretende elucidar los procesos cognitivos y afectivos que subyacen a la convergencia, divergencia o mantenimiento de los comportamientos comunicativos durante las interacciones comunicativas. La acomodación obedece al deseo de los interlocutores de mantener una identidad personal y social positiva. La convergencia se suele dar cuando se busca la aprobación del resto de interlocutores, y la divergencia y mantenimiento cuando se quiere destacar la propia identidad individual o cultural.

Así pues, en el estado actual del campo de estudio de la CCI no existe un acuerdo generalizado acerca de cómo articular en los programas formativos de comunicación intercultural los aspectos cognitivos, sensomotores y emocionales. De hecho, gran parte de los modelos presentados en Spitzberg y Chagnon (2009), como el de Deardorff (2006), reflejan la imposibilidad de establecer unos límites precisos entre estos tres componentes de la CCI. Como señala Kim (2001: 99), los aspectos cognitivos, afectivos y operacionales son interdependientes y están presentes de manera simultánea en las situaciones comunicativas reales. Esta difuminación de las fronteras entre los componentes de la CCI cobra pleno sentido en el marco del programa enactivo⁶, especialmente por lo que respecta sus a propuestas acerca de las relaciones sociales que se establecen en el transcurso de las interacciones cara a cara.

3. Enacción e interacción

Las propuestas planteadas en torno a la articulación de los tres componentes de la CCI dependen directamente de la concepción que se tenga de los propios PIC, de la naturaleza semiótica de las interacciones comunicativas. La teoría del conocimiento enactivo se plantea como una alternativa a la postura sustentada por las ciencias cognitivas, según la cual el conocimiento humano funciona como un sistema de computación que elabora en forma de representaciones los datos recibidos del mundo. Para Gallagher (2020: 71), la Teoría de la Mente, en sus diferentes versiones, parte, erróneamente a juicio de este autor, del hecho de que la falta de acceso directo a los estados mentales de los otros exige la puesta en práctica de procesos cognitivos que vayan más allá de la mera percepción y que permitan inferir o simular dichos estados mentales. Por el contrario, desde el programa enactivo se entiende que durante el desarrollo de las interacciones comunicativas los participantes están implicados en la generación mutua de sentido

⁶ Dicho programa es continuador, en cierta manera, de las teorías fenomenológicas y constructivistas.

social e interpersonal⁷. El conocer enactivo no es un “conocer qué”, es un “conocer cómo”. En palabras de Varela, Thompson y Rosch (1997):

Proponemos la designación enactivo para enfatizar la creciente convicción de que la cognición no es la representación de un mundo pre-dado por una mente pre-dada sino más bien la puesta en obra de un mundo y una mente a partir de una historia de la variedad de acciones que un ser realiza en el mundo. El enfoque enactivo toma seriamente, pues, la crítica filosófica de la idea de que la mente es un espejo de la naturaleza, e incluso aborda este problema desde el corazón de la ciencia. (Varela, Thompson y Rosch, 1997: 33-34)

En línea con las teorías fenomenológicas, se le otorga al cuerpo un papel predominante en el proceso activo de conocimiento. Como apunta De Jaegher (2009: 539), la creación de sentido se enactúa en y a través del movimiento. Para Gallagher y Zahavi (2013: 154) el cuerpo es un receptor activo y no un mediador entre la mente y el mundo. Se aprende algo cuando invade la corporeidad, cuando los brazos ya saben nadar, o las piernas ya saben pedalear. Como señalan estos autores, los movimientos expresivos de los otros resultan significativos sin necesidad de inferencias: “Para comprender a otros no debo meterme en sus mentes sino prestar atención al mundo que ya comparto con ellos. [...] El sonrojo no oculta la vergüenza, la muestra, la expresa” (Gallagher y Zahavi, 2013: 276-7). A diferencia de lo que ocurre con las expresiones verbales, los comportamientos comunicativos no quieren decir nada más que lo que dicen, nada más que lo que son. En este sentido, apunta Gallagher (2020) que:

I understand the people I’m sitting with, not by puzzling about their mental states, but, for example, by catching their glance, noticing their expressions, seeing what they are doing, listening to what they are saying, and how they are saying it. [...] Neither theoretical nor simulation strategies constitute the primary way in which we relate to, interact with, or understand others (Gallagher 2020: 98).

Esta percepción cargada de conocimiento tiene además una naturaleza intrínseca psicomotora⁸. Los autores del programa enactivo otorgan una importancia decisiva al papel que la motricidad juega en el proceso de comprensión mutua que se da en las interacciones co-

⁷ Por más que el programa enactivo presente una visión del conocimiento muy alejada de las teorías de la mente propias de las ciencias cognitivas, lo cierto es que su concepción del desarrollo de las interacciones comunicativas no es en absoluto la de un simple encadenamiento de estímulos y respuestas (Gallagher y Zahavi, 2013: 277).

⁸ Como demostró, por ejemplo, el descubrimiento de las llamadas “neuronas espejo”, que se activan tanto al realizar una acción como al observar a otra persona realizarla, y que permiten interrelacionar información perceptiva con su respectiva información motora, contribuyendo a la comprensión de las acciones observadas.

municativas. De Jaegher (2009: 536) se plantea cómo es posible que el sistema perceptivo sea tan “inteligente” como para llegar de manera transparente al conocimiento de las intenciones y emociones de los interlocutores, y llega a la conclusión de que es el propio proceso de interacción “cuerpo a cuerpo” el que construye el conocimiento social. Como señalan Di Paolo, Cuffari y De Jaegher (2018: 80): “We may conclude that is not the observation of social events, but the actual participation in them that is at the root of the contextual sensitivities we use for understanding the behaviors of others”. De Jaegher, Di Paolo y Gallagher (2010) apuntan que:

Social cognition is more than figuring out the other. It involves understanding others but also understanding with others. ‘Understanding’ in this context does not require a capability for verbalising reasons for actions, but rather a pragmatic ability to act appropriately in a particular situation (De Jaegher, Di Paolo y Gallagher, 2010: 442).

Estos autores definen la interacción comunicativa como un acoplamiento entre individuos que se lleva a cabo mediante procesos de coordinación, mediante correlaciones no accidentales en la actividad de los sistemas acoplados, como ocurre, por ejemplo, con la sincronización inconsciente de movimientos durante las conversaciones.

Las propuestas del programa enactivo acerca del conocimiento social encarnado, sin necesidad de representaciones mentales, encuentran su complemento necesario en las teorías contemporáneas acerca de papel que juegan las emociones en la evaluación de los comportamientos sociales. Fernández-Abascal *et al.* (2011: 186) señalan que las emociones básicas (también denominadas afectos) actúan como señales de alerta, positivas o negativas, que dirigen las actitudes, los juicios, las decisiones y la forma en que se procesa la información. Las emociones son las que guían, de manera más bien inconsciente, el proceso de valoración de los comportamientos ajenos y de los propios. Desde el campo de la neurociencia, Feldman Barrett (2018: 99-141) destaca la importancia decisiva en el funcionamiento del cerebro de los procesos de interocepción, que generan un conjunto de sensaciones básicas que van de lo agradable a lo desagradable, de lo tranquilo a lo intranquilo, o a lo completamente neutro.

El primer paso en el proceso de evaluación emocional de los comportamientos comunicativos es la detección y discriminación de aquellos elementos expresivos que resultan relevantes para el desarrollo de las interacciones. De acuerdo con Palmero *et al.* (2006: 8), la valoración de la relevancia es fundamental: “Ya que, en cierta medida, va a condicionar la propia respuesta funcional del organismo, así como los cambios mentales que tendrán lugar durante la ocurrencia de la emoción”. Este principio de relevancia que guía la actividad emocional

depende directamente, a juicio de Feldman Barret (2018), de la generación incesante de predicciones: “Mediante la predicción, el cerebro construye el mundo que experimentamos. Combina fragmentos del pasado y calcula la probabilidad de que cada fragmento se aplique a la situación actual” (Feldman Barrett, 2018: 104). La predicción es también la responsable de iniciar los movimientos corporales (por ejemplo, para huir de un peligro el corazón aumenta el bombeo de sangre) antes incluso de que los individuos sean conscientes de la intención llevar a cabo dichos movimientos.

En los últimos tiempos, y en consonancia en ocasiones explícita con los planteamientos del programa enactivo, se viene proponiendo una interpretación de la evaluación emocional como un proceso fundamentalmente corporal. Colombetti (2014) retoma del programa enactivo y de la fenomenología la idea de que el cuerpo no es solo una entidad física sino también una estructura vivida, y señala que los episodios emocionales se conceptualizan mejor como patrones autoorganizados de todo el organismo que reclutan varios procesos (neuronales, musculares, autónomos, etc.) en configuraciones altamente integradas. Esto implica que la evaluación emocional no se encuentra enteramente en la mente, está constituida por la actividad de todo el organismo. Como señala la propia Colombetti:

The experience of appraisal is not clearly distinct from the experience of the emotion it is said to elicit. Also, the bodily feelings experienced in emotion are not mere “responses” deprived of an evaluative tone but part of the experience of appraising. Appraisal is not just structurally but also phenomenologically entangled with emotion and the body (Colombetti, 2014: 106-107).

A partir de lo expuesto en este apartado a propósito de las propuestas del programa enactivo, podríamos afirmar, que, a diferencia de lo que ocurre con los enunciados verbales, los PIC no son elementos expresivos que se intercambian durante las conversaciones. Los PIC son la forma en que se desarrollan las conversaciones. Los PIC son las conversaciones. De igual manera, podríamos afirmar que, a diferencia de los enunciados verbales, los PIC no son entidades significativas, no representan las relaciones sociales de los interlocutores. Los PIC son las relaciones sociales que los interlocutores construyen corporalmente durante las interacciones. Por otro lado, y en términos de competencia comunicativa general, podemos afirmar que el conocimiento enactivo, la generación de sentido social encarnado durante las conversaciones se identifica con un proceso en el que de manera orgánica se detectan emocionalmente los elementos relevantes de los PIC, se evalúan en términos positivos, neutros o negativos, y se ajustan mutuamente los comportamientos. Es decir, desde el punto de

vista enactivo, el conocimiento de las relaciones sociales, las habilidades sensomotoras y las actitudes en forma de reacciones emocionales constituyen una misma y única realidad. El conocimiento es una unidad de percepción-acción y de emoción valorativa.

4. Comunicación intercultural enactiva

El programa enactivo plantea que los participantes en las interacciones comunicativas construyen conjuntamente las relaciones sociales mediante procesos de ajuste de comportamientos. Sin embargo, estos ajustes, nunca idénticos al de una situación anterior, se establecen dentro de unos límites flexibles. Froese y Di Paolo (2011) sostienen que los agentes deben regular la construcción de sentido observando ciertas normas: "Human interactions can go beyond the strict confines of our definition of socio-cognitive interaction to include historical values derived from a pre-established, traditional heritage" (Froese y Di Paolo, 2011: 23). Como señala Di Paolo (2015: 14-17), no se trata de decantarse por una visión constructivista o normativista del desarrollo de las interacciones comunicativas, sino de reconocer, en línea con lo planteado por microsociólogos como Goffman, Garfinkel o Bourdieu, la doble naturaleza de estas. Las experiencias conversacionales acumuladas durante el desarrollo ontogenético generan expectativas y predicciones sobre cómo se deberían desarrollar las sucesivas interacciones. Estas predicciones establecen unos límites difusos, con un amplio margen de actuación, que en cada interacción se redefinen y se precisan. Los procesos de ajuste sensomotor se desarrollan de manera dinámica, siempre que no se perciba emocionalmente que los límites difusos han sido rebasados de una forma totalmente incompatible con las expectativas creadas. En estos casos la situación se puede percibir como amenazante, lo cual puede provocar la ruptura de la interacción o, al menos, la puesta en práctica de ajustes sensomotores especiales.

Como se señala en Raga (2005), los problemas de comunicación intercultural no surgen porque un interlocutor emplee comportamientos comunicativos absolutamente desconocidos para un interlocutor procedente de otra cultura. No resulta sencillo encontrar un elemento de los PIC que sea exclusivo de unas pocas culturas⁹. No se trata de una disparidad de códigos. La no universalidad de los PIC se relaciona con los diferentes límites de aceptabilidad en un mismo tipo de situación comunicativa que se observan en las diversas culturas. En el primer apartado se propuso que las diferentes manifestaciones de los PIC se pueden representar mediante una escala de proximidad. Imaginemos que los posibles grados de esta escala se pudieran cuantificar, arbi-

⁹ Por ejemplo, el saludo con inclinación del cuerpo, propio de algunas culturas orientales, está presente también en culturas occidentales, aunque en ámbitos más restringidos y específicos, como los militares, deportivos, religiosos o académicos.

trariamente, del 1 al 10, de manera que 1 fuese el máximo grado de proximidad y 10 el máximo grado de distancia. E imaginemos una conversación coloquial entre dos interlocutores A y B, procedentes de diferentes culturas. Podría suceder que lo esperable en general en una conversación informal en la cultura de A fuese un nivel de proximidad entre 3 y 4, con cierta flexibilidad hasta 2 y 5, y en la cultura de B un nivel 4 o 5, con flexibilidad hasta 3 y 6. Los problemas de comunicación intercultural surgen cuando A emplea un comportamiento propio de un nivel 2, o B emplea un comportamiento propio de un nivel 6. Esto no quiere decir que los PIC del nivel 6 de B sean totalmente ajenos a la cultura de A. Se trata, sencillamente, de comportamientos esperables en situaciones algo más formales.

Los procesos de ajuste de comportamientos que se dan en las interacciones interculturales son básicamente los mismos que se observan en las interacciones intraculturales. Los desajustes en los comportamientos generan en ambos casos señales emocionales y procesos de acoplamiento. Sin embargo, en el caso de las interacciones comunicativas interculturales la inconsciencia de la diversidad cultural de los PIC, la inconsciencia, en realidad, de los PIC en general, lleva a que los interlocutores desarrollen de manera automática el proceso de ajuste atendiendo a las expectativas previas en su propia cultura, lo cual puede generar problemas comunicativos todavía más graves.

Veamos un par de casos reales. En (1) aparece un breve fragmento de la transcripción de una grabación audiovisual realizada en una ONG de Valencia (España) (Grupo CRIT, 2003). Se le pidió a un alumno de clases de español de origen chino (W) que mantuviera una conversación con una persona de origen español (E). Por cuestión de espacio no detallaremos los aspectos relacionados con el lenguaje no verbal y con el paralenguaje, y no emplearemos los símbolos de transcripción de análisis de la conversación, salvo el signo = en líneas sucesivas, para marcar interrupción, y los corchetes [] en líneas sucesivas, para indicar el fragmento durante el que se solapan las intervenciones de los interlocutores.

- (1)
- E₁: ¿Llevas mucho tiempo en España?
 W₁: Poco... =
 E₂: = Poco tiempo. (E interrumpe a W) ¿Y estudiando español mucho tiempo o...? (Pausa de dos segundos) poco. (Pausa de dos segundos)
 W₂: [mm...
 E₃: [Estudiando...] (E se solapa sobre el intento de respuesta de W)
 W₃: [ah...
 E₄: [Esss] escribiendo, leyendo... (E vuelve a solaparse) (Pausa de dos segundos)
 W₄: [mm...
 E₅: ¿Llevas] mucho tiempo o poco también? (E vuelve a solaparse)

W₅: No... =
 E₆: = Poco también. (E interrumpe a W)
 W₆: Poco.

Es habitual que en las conversaciones con personas que no pertenecen a su grupo social algunos interlocutores de origen chino empleen unos PIC bastante distantes. Esta distancia se puede manifestar, entre otras cosas, dejando pasar un par de segundos antes de tomar el turno de palabra y evitando a toda costa los solapamientos. Estos silencios rebasan el límite de normalidad del interlocutor autóctono, resultan emocionalmente relevantes para el sistema sensomotor de E, que, en términos intraculturales, realiza un ajuste consistente en volver a hablar, en reelaborar la pregunta, solapándose sobre los intentos de respuesta de W. Estos solapamientos también rebasan los límites de ajuste normal de los PIC para W, cuya reacción natural consiste en guardar silencio y observar a E. Cuando, al acabar la conversación, se le preguntó a E por las continuas interrupciones y solapamientos que había llevado a cabo, respondió que estaba seguro de no haber actuado de esa manera. E no había percibido de manera consciente algo que la transcripción revelaba bastante a las claras, que el problema de comunicación intercultural en esta situación no consiste en que W no sepa o no quiera responder, sino en que los solapamientos de E no se lo permiten. Este ajuste poco exitoso, que podemos definir como divergente, se explica por el hecho de que cada interlocutor percibe lo inusual de los comportamientos ajenos y reacciona a ellos con PIC especiales, pero acordes a su propia cultura: E cada vez más próximos, W cada vez más distantes. Desde la dinámica sensomotora de ajustes intraculturales de E, un silencio prolongado en una situación como esta es un indicio de incompreensión lingüística que parece exigir la toma del turno de palabra y la reelaboración de la pregunta. Desde la dinámica sensomotora de ajustes intraculturales de W, los solapamientos prematuros son un indicio de impaciencia o nerviosismo de E ante la falta de destreza lingüística de W, que parece exigir comportamientos todavía más contenidos.

En (2) aparece un breve fragmento de un incidente crítico elaborado por el Grupo CRIT (2006) a partir de la grabación audiovisual de una conversación real. En la conversación intervienen dos mujeres que acaban de conocerse en casa de un amigo de ambas. P es una joven senegalesa que lleva unos cinco años en España, con un buen nivel de español. N es una joven española que no había tenido ningún contacto previo con personas procedentes de Senegal.

(2)
 N₁: Yyy oye, ¿y hay muchas diferencias, mm, que tú sss notes así entre la gente de aquí y la gente de allí? (Línea melódica muy enfática)
 P₁: Sí, hay diferencias en una parte, mm.

- N₂: Por ejemplo, en la ropa, ooo...
 P₂: Sí la ropa nooo (Breve pausa) no es la misma.
 N₃: Claro. (Breve pausa) Y la comidaa ooo...
 P₃: También. =
 N₄: = También (Breve pausa) es distinta. =
 P₄: = Mm =
 N₅: = Mm, yyy (Breve pausa) los horarios, ¿tú aquí cómo looo cómo lo haces?
 P₆: Pues también. (Breve pausa)
 N₆: También diferente.

Se trata de una conversación en la que ambas interlocutoras sienten una enorme incomodidad, que afecta incluso a la efectividad, ya que no se cumple el objetivo de establecer una mínima relación interpersonal. Cuando se emplea este incidente crítico en sesiones formativas de comunicación intercultural, una vez descartada la falta de competencia lingüística de P, los asistentes suelen aducir problemas relacionados con las actitudes personales de las interlocutoras: N está muy nerviosa y adopta una postura demasiado inquisitiva, mientras que P presenta una actitud de desconfianza, e incluso de cierta antipatía hacia su interlocutora. Las personas que asistieron a la grabación original de esta conversación descartan igualmente estos factores psicológicos. El origen del problema comunicativo hay que buscarlo, una vez más, en las diferencias que se observan en los PIC en ambas culturas. A diferencia de lo que ocurre en la cultura de N, es habitual que en las conversaciones con personas que no pertenecen a su grupo social algunos interlocutores de origen senegalés empleen unos PIC bastante distantes. Esta distancia se manifiesta, entre otros factores, en la tendencia a compartir muy poca información, especialmente de carácter personal. Esta limitación informativa rebasa el límite de normalidad de N y resulta emocionalmente relevante para su sistema sensoriomotor. Esta realiza un ajuste automático consistente en ir introduciendo, de manera inmediata, nuevas preguntas, con la esperanza de que a partir de alguna de estas la conversación empiece a mostrar el flujo “normal” de intercambio informativo. La falta de éxito de este ajuste comunicativo provoca que N acabe sintiendo el rechazo emocional que suelen aducir las personas que observan esta grabación. Por su parte, P desarrolla los ajustes comunicativos propios de su cultura de origen: ante preguntas cada vez más directas y más personales realizadas por una desconocida responde de manera cada vez menos informativa. La falta de éxito de este ajuste comunicativo provoca que P acabe sintiendo que está siendo sometida a una especie de interrogatorio y opte por concluir la conversación lo antes posible. Como en el ejemplo (1), la falta de éxito en los ajustes comunicativos se explica por el hecho de que cada interlocutora percibe lo inusual de los comportamientos ajenos y reacciona a ellos con PIC especiales,

pero acordes a su propia cultura: N cada vez más próximos, P cada vez más distantes.

5. Competencia comunicativa intercultural y “saber cómo” reflexivo

En este último apartado reflexionaremos acerca del tipo de CCI que, desde la perspectiva del programa enactivo, debería desarrollar una persona que va a participar en situaciones comunicativas interculturales. No trataremos en detalle la cuestión de cómo se debería adquirir dicha CCI. Pero parece evidente que, desde la citada perspectiva, de igual manera que la forma de aprender a jugar al tenis es jugando al tenis, la manera de aprender a conversar interculturalmente es conversando interculturalmente. De igual manera que para aprender a jugar al tenis es conveniente practicar en sesiones de entrenamiento antes de pasar a la competición real, para aprender a conversar interculturalmente es conveniente practicar en sesiones formativas, mediante *roleplays*, antes de participar en interacciones comunicativas interculturales reales. Y, de igual manera que en las sesiones de práctica tenística es necesario que haya un entrenador que vaya explicitando verbalmente los aspectos técnicos que debe tener en cuenta el alumno, es necesario que en el desarrollo de los *roleplays* haya un formador que explicita los aspectos de la comunicación intercultural que resultan problemáticos y que apunte posibles ajustes.

Tampoco abordaremos la compleja y polémica cuestión de la evaluación de la CCI¹⁰. No resulta sencillo evaluarla en contextos reales, ya que el grado de adecuación y eficacia de los PIC depende del conjunto de características de la situación conversacional en cuestión. Borghetti (2017), que cuestiona la posibilidad de llevar a cabo una evaluación objetiva de la CCI, señala que:

The concepts of ‘effectiveness’ and ‘appropriateness’ are far from being unambiguous. [...] If interculturally competent performance depends on several contextual factors, it can only be benchmarked against such a plurality of factors. [...] In other words, roles and expectations are co-constructed in interaction, and the interlocutors are the ones who can best establish what is appropriate and effective in the specific situation they are negotiating. [...] Thus, from an ethical perspective, who should take (or be given) the responsibility and *power* of establishing what is desirable and appropriate in an individual’s specific performance? (Borghetti, 2017: s.p.).

Por lo que respecta al tema que nos ocupa, el del contenido de la CCI, podemos afirmar, en línea con lo comentado hasta el momento,

¹⁰ González Plasencia (2020) ofrece un exhaustivo análisis de los principales instrumentos de medición de la CCI propuestos hasta la fecha.

que no se trata de adquirir un “saber qué”, un conocimiento concreto de los PIC propios de cada situación de cada cultura con la que se vaya a interactuar, ni, mucho menos, de los supuestos valores sociales que pudieran transmitir. Los autores del programa enactivo reconocen que existen interacciones comunicativas en las que pueden entrar en juego procesos cognitivos verbalizados explícitos. Como señala De Jaegher (2009: 537), en ocasiones los llamados “procesos cognitivos de alto nivel”, como preguntarse por qué alguien hizo algo, o pensar en la mejor manera de acercarse a pedirle un favor a alguien, pueden jugar un papel importante en la cognición social. De acuerdo con las propuestas del programa enactivo, se puede hablar de dos tipos de conocimiento-acción-emoción: uno de carácter automático e inconsciente y otro de carácter reflexivo, metacomunicativo, que puede implicar una cierta elaboración verbal explícita. De acuerdo con Gallagher y Zahavi (2013: 224), los límites de los comportamientos se conocen más explícitamente cuando las cosas van mal, por ejemplo, cuando se interactúa con personas de otras culturas. En este sentido, Varela (1996: 6) señala que: “Cuando llegamos por primera vez a un país extranjero existe una enorme ausencia de conductas a la mano y de micro mundos recurrentes. Muchos actos sencillos, como la conversación social o el comer, tienen que realizarse en forma deliberada o aprenderse”.

Desde el punto de vista de la formación para el desarrollo de la CCI esta distinción equivale a considerar que para “saber cómo” interactuar de manera espontánea, inconsciente, en situaciones interculturales es necesario “saber de manera reflexiva en qué consiste saber cómo” interactuamos de manera espontánea, inconsciente, en situaciones intraculturales, y saber que los límites de ajuste de estos comportamientos pueden variar significativamente en función de la cultura de origen de los interlocutores. Como señala Friedman (2014: 19): “Cultural competence is the ability to enact one’s repertoire without any conscious awareness, whereas intercultural competence is the ability to become aware of one’s repertoire and to make conscious choices about how to perceive reality and how to act in a particular situation”.

El objetivo de la adquisición de una cierta CCI no puede consistir en obtener las respuestas adecuadas y precisas a cualquier tipo de comportamiento comunicativo con el que se vayan a encontrar los interlocutores. El proceso de ajuste de comportamientos, tal y como lo plantea el programa enactivo, no equivale a la interpretación correcta de un guion conversacional establecido, sino a la creación, siempre única, de una relación social a través de la coordinación y ajuste interactivo de los comportamientos de los interlocutores, de acuerdo con las posturas adoptadas por ambos y con el resto de circunstancias contextuales que rodean a la situación comunicativa. El desarrollo

de la CCI no puede ofrecer recetas infalibles ni siquiera para algo tan básico como determinar si el comportamiento de nuestro interlocutor que nos está perturbando obedece a factores culturales o a factores individuales. Pero nos puede dotar de las herramientas necesarias para seguir las pistas contextuales que ayuden a dilucidar este dilema. Empleando un símil culinario, la CCI no se identifica con el conocimiento de una serie de recetas concretas, sino con el dominio de una serie de técnicas culinarias, de un “saber cómo” llevar a cabo los procedimientos básicos de la cocina, que se aplicarán de diferentes maneras dependiendo del tipo de plato que se vaya a elaborar. Esta apreciación coincide con las críticas referidas a que la CCI se centre en una cultura en concreto. Como señala González Plasencia (2017: 3-4), limitar la CCI a un contraste entre dos culturas concretas corre el riesgo de reducirla a una lista de preceptos¹¹.

Un programa para el desarrollo de la CCI inspirado en las propuestas enactivas debe procurar, en primer lugar, que la persona formada llegue a conocer a través de la práctica guiada las dimensiones básicas que constituyen los PIC, cómo se ajustan en general en los diferentes tipos de situaciones y el efecto emocional que pueden tener en los interlocutores. Y que sea consciente de que estos PIC no son universales, que se ajustan de diferentes maneras, con diferentes límites difusos, en diferentes culturas. La fortaleza a este respecto de las propuestas del Grupo CRIT (2003, 2006, 2009) consiste precisamente en que ofrece un análisis detallado de las diferentes manifestaciones posibles de todos y cada uno de los elementos que componen los PIC, que, por cuestiones de espacio, en el presente trabajo nos hemos limitado a presentar a grandes trazos.

En segundo lugar, la persona formada debe ser capaz de identificar, en la medida de lo posible, las emociones básicas que actúan como señales de aviso, que se activan ante los PIC que interfieren de manera relevante en los procesos de ajuste. Se busca la capacidad de generar un mínimo estado de alerta (semejante al que proporcionan las técnicas de conciencia plena) que, sin interferir en el desarrollo natural de la interacción, genere un realce momentáneo de determinadas emociones propias y de los PIC propios y ajenos que las provocan.

Finalmente, el desarrollo de la competencia comunicativa intercultural implica la capacidad de desarrollar algún tipo de ajuste o respuesta apropiada a estos momentos de realce emocional y activo. Las respuestas pueden consistir en una simple regulación emocional, sin poner en práctica un comportamiento específico de respuesta. Se trata, entre otras cosas, de asumir de manera activa que los problemas de comunicación intercultural nunca son responsabilidad de un

¹¹ Las herramientas para el desarrollo de la CCI propuestas en el FREPA (*Framework of Reference for Pluralistic Approaches to Languages and Cultures*) (Candelier, 2007) presentan igualmente este enfoque pluralista, no centrado en una cultura en particular.

interlocutor, sino el resultado de un desajuste en la coordinación sensoriomotora mutua de los comportamientos.

En otras ocasiones los desajustes en la coordinación de los PIC pueden exigir la puesta en práctica de algún tipo de comportamiento activo por parte de la persona formada. Este puede consistir en alterar de manera controlada algún aspecto de los PIC propios, bien empleando unos PIC que se acomoden a los usados por el otro interlocutor, o bien modulando o atenuando los que el propio interlocutor venía empleando hasta el momento. Y pueden consistir en explicitar verbalmente la naturaleza del problema comunicativo, comentando abiertamente con el otro interlocutor los comportamientos que parecen estar provocando dicho problema. Esta estrategia, que supone un mayor compromiso comunicativo, implica establecer una pausa metacomunicativa en el proceso natural de la interacción para intercambiar informaciones y opiniones con el otro interlocutor.

En cualquier caso, aunque la formación guiada parezca exigir una concepción analítica de los componentes de los procesos comunicativos, el objetivo final consiste en adquirir un automatismo conversacional tal que la percepción emocional mutua, los ajustes motores coordinados y la generación conjunta de sentido social se manifiesten como lo que son, una realidad sensoriomotora y emocional orgánica indivisible. El conocimiento lo es de la acción-percepción-emoción conjunta que encarna el sentido social compartido.

6. Conclusiones

No existe un acuerdo generalizado en el campo de la comunicación intercultural acerca de si el desarrollo de la CCI debe girar de manera prioritaria en torno al componente del conocimiento, el de las actitudes o el de las habilidades. Las propuestas del programa enactivo acerca del establecimiento de relaciones sociales en las interacciones comunicativas plantean una concepción unitaria de estos tres componentes. El conocimiento social adquirido por los interlocutores es un “saber cómo”, un saber construido conjuntamente mediante procesos mutuos de ajuste sensoriomotor, en los que la interacción es inseparable de su evaluación emocional. Los PIC no constituyen un código cuya función consiste en representan relaciones sociales. Los PIC son las relaciones sociales construidas por los interlocutores.

Las interacciones interculturales, específicamente en lo referido a los PIC, se caracterizan por la posibilidad de que los límites flexibles dentro de los cuales se puede establecer el proceso de ajuste difieran significativamente en las interacciones propias de las culturas de origen de los interlocutores. Este desfase en los límites puede provocar procesos de ajuste comunicativo que resulten equívocos. La CCI implica un “saber cómo” reflexivo. La persona que desarrolla la CCI debe

llegar a “saber cómo sabemos cómo conversar”, debe desarrollar un conocimiento práctico de los elementos que componen los PIC, de sus diversas posibilidades de expresión en las diferentes culturas, de las emociones que generan y de los procesos de ajuste que pueden exigir.

Finalmente, es importante señalar que es habitual que la formación en CCI esté dirigida a personas que desarrollan su actividad profesional en ámbitos como el comercial, el educativo, el jurídico o el médico. En estos casos la CCI no puede limitarse a los PIC, a las formas de conversar, tiene que incluir otros comportamientos, como los referidos a las formas de comerciar, a las formas de atender sanitariamente¹², a las formas de educar, etcétera. Estos patrones de interacción no específicamente comunicativa, que no hemos podido abordar en el presente trabajo, exigen una reflexión diferenciada respecto a su desarrollo en la CCI, ya que presentan características que contrastan significativamente con las de los PIC.

7. Referencias

- BORGHETTI, C. (2017): “Is there really a need for assessing intercultural competence? Some ethical issues”, *Journal of Intercultural Communication*, 44, s/p. Disponible en: <http://www.immi.se/intercultural/nr44/borghetti.html> (Fecha de consulta 24/8/2021).
- CANDELIER, M. (coord.) (2007): *FRE-PA. Framework of reference for pluralistic approaches to languages and cultures*, Estrasburgo: Consejo de Europa.
- CARBAUGH, D. (2014): *Cultures in conversation*, Londres: Psychology Press.
- CHEN, G. M. y STAROSTA, W. J. (1998): *Foundations of intercultural communication*, Boston: Ally and Bacon.
- COLOMBETTI, G. (2014): *The feeling body. Affective science meets the enactive mind*, Cambridge, MA: The MIT Press.
- DEARDORFF, D. K. (2006): “Identification and assessment of intercultural competence as a student outcome of internationalization”, *Journal of Studies in Intercultural Education*, 10, pp. 241-266. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1028315306287002>
- DE JAEGHER, H. (2009): “Social understanding through direct perception? Yes, by interacting”, *Consciousness and Cognition*, 18, pp. 535-542. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/222578985_Social_understanding_through_direct_perception_Yes_by_interacting (Fecha de consulta 24/8/2021).
- DE JAEGHER, H., DI PAOLO, E. y GALLAGHER, S. (2010): “Can social interaction constitute social cognition?”, *Trends in Cognitive Sciences*, 14(10), pp. 441-447. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2010.06.009>
- DI PAOLO, E. (2015): “El enactivismo y la naturalización de la mente”, Pérez Chico, D. y Bedia, M. G. (coords.), *Nueva ciencia cognitiva: hacia una teoría integral de la mente*, Zaragoza: Prensas Universitarias de Zaragoza, pp. 1-39. Disponible en: <https://>

¹² Véase Grupo CRIT (2009).

- ezequieldipaolo.files.wordpress.com/2011/10/enactivismo_e2.pdf (Fecha de consulta 24/8/2021).
- DI PAOLO, E., CUFFARI, E. C. y DE JAEGHER, H. (2018): *Linguistic bodies. The continuity between life and language*, Cambridge, MA: The MIT Press.
- FELDMAN BARRETT, L. (2018): *La vida secreta del cerebro. Cómo se construyen las emociones*, Barcelona: Paidós.
- FERNÁNDEZ-ABASCAL, E., GARCÍA RODRÍGUEZ, B., JIMÉNEZ SÁNCHEZ, M. P., MARTÍN DÍAZ, M. y DOMÍNGUEZ SÁNCHEZ, F. J. (2011): *Psicología de la emoción*, Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- FRIEDMAN, V. (2014): "Negotiating reality: Intercultural communication as constructing social space", Poutiainen, S. (coord.), *Theoretical turbulence in intercultural communication studies*, New Castle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, pp. 9-27.
- FROESE, T. y DI PAOLO, E. (2011): "The enactive approach. Theoretical sketches from cell to society", *Pragmatics & Cognition*, 19(1), pp. 1-36. <https://doi.org/10.1075/pc.19.1.01fro>
- GALLAGHER, S. (2020): *Action and interaction*, Oxford: Oxford University Press.
- GALLAGHER, S. y ZAHAVI, D. (2013): *La mente fenomenológica*, Madrid: Alianza, 2008.
- GALLOIS, C., OGAY, T. y GILES, H. (2005): "Communication Accommodation Theory. A look back and a look ahead", Gudykunst, W. B. (ed.), *Theorizing about intercultural communication*, Thousand Oaks: Sage, pp. 121-148. Disponible en: https://www.academia.edu/35366574/Cindy_Gallois_Tania_Ogay_and_Howard_Giles_2005_Communication_Accommodation_Theory_A_look_back_and_a_look_ahead (Fecha de consulta 24/8/2021).
- GONZÁLEZ PLASENCIA, Y. (2017): "Revisión conceptual y metodológica de la competencia intercultural en E/LE", *Marco ELE*, 25, pp. 1-23. Disponible en: https://marcoele.com/descargas/25/gonzalez-competencia_intercultural.pdf (Fecha de consulta 24/8/2021).
- GONZÁLEZ PLASENCIA, Y. (2020): "Instrumentos de medición de la competencia comunicativa intercultural en español LE/L2", *Journal of Spanish Language Teaching*, 7, pp. 1-20. <https://doi.org/10.1080/23247797.2020.1844473>
- GRUPO CRIT (2003): *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*, Castellón: Universitat Jaume I.
- GRUPO CRIT (2006): *Culturas cara a cara. Relatos y actividades para la comunicación intercultural*, Madrid: Edinumen.
- GRUPO CRIT (2009): *Culturas y atención sanitaria. Guía para la comunicación y la mediación intercultural*, Barcelona: Octaedro.
- GUDYKUNST, W. B. (1993): "Toward a theory of effective interpersonal and intergroup communication. An Anxiety/Uncertainty Management (AUM) perspective", Wiseman, R. L. y Koester, J. (coords.), *Intercultural communication competence*, Londres: Sage, pp. 33-71.
- GUDYKUNST, W. B. (2005): "Anxiety/Uncertainty Management (AUM) Theory of effective communication. Making the mesh of the net finer", Gudykunst, W. B. (coord.), *Theorizing about intercultural communication*, Thousand Oaks: Sage, pp. 281-322.
- GUMPERZ, J. J. (1992a): "Contextualization and understanding", Duranti, A. y Goodwin, C. (coords.), *Rethinking con-*

- text, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 229-252. Disponible en: <https://web.stanford.edu/~eckert/PDF/gumperz1992.pdf> (Fecha de consulta 24/8/2021).
- GUMPERZ, J. J. (1992b): "Interviewing in intercultural situations", Drew, P. y Heritage, J. (coords.), *Talk at work. Interaction in institutional settings*, Cambridge: Cambridge University Press, pp. 302-327.
- HALL, E. T. (1976): *Beyond culture*, Nueva York, Anchor.
- HOFSTEDE, G. (2001): *Culture's consequences Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- KIM, Y. Y. (2001): *Becoming intercultural. An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation*, Thousand Oaks, CA: Sage.
- PALMERO, F., GUERRERO, C., GÓMEZ, C. y CARPI, A. (2006): "Certezas y controversias en el estudio de la emoción", *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, 9(23-24), pp. 1-25. Disponible en: <http://reme.uji.es/articulos/numero23/article1/article1.pdf> (Fecha de consulta 24/8/2021).
- RAGA GIMENO, F. (2003): "Para un análisis empírico de las interacciones comunicativas interculturales", Grupo CRIT: *Claves para la comunicación intercultural. Análisis de interacciones comunicativas con inmigrantes*, Castellón: Universitat Jaume I, pp. 37-87.
- RAGA GIMENO, F. (2005): *Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas cara a cara*, Madrid / Frankfurt: Iberoamericana / Vervuert.
- SPENCER-OATEY, H. y FRANKLIN, P. (2009): *Intercultural interaction. A multidisciplinary approach to intercultural communication*, Nueva York: Palgrave Macmillan.
- SPITZBERG, B. H. y CHAGNON, G. (2009): "Conceptualizing intercultural competence", Dearsdorff, D. K. (coord.), *The Sage handbook of intercultural competence*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 2-52. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/283995778_Conceptualizing_intercultural_competence (Fecha de consulta 24/8/2021).
- TING-TOOMEY, S. (1999): *Communicating across cultures*, Nueva York: The Guilford Press.
- TING-TOOMEY, S. y CHUNG, L. C. (2005): *Understanding intercultural communication*, Los Angeles: Roxbury.
- TRIANDIS, H. C. (1995): *Individualism and collectivism*, Boulder: Westview.
- VARELA, F. J. (1996): *Ética y acción*, Santiago de Chile: Dolmen, 2ª ed.
- VARELA, F. J., THOMPSON, E. y ROSCH, E. (1997): *De cuerpo presente. Las ciencias cognitivas y la experiencia humana*, Barcelona: Gedisa.
- WISEMAN, R. L. (2002): "Intercultural communication competence", Gudykunst, W. B. y Mody, B. (coords.), *Handbook of international and intercultural communication*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 207-224, 2ª ed.