

# ADAPTACIÓN DE LOS INMIGRANTES EXTRANJEROS EN ESPAÑA: SUPERANDO EL CHOQUE CULTURAL<sup>1</sup>

## THE ADAPTATION OF FOREIGN IMMIGRANTS IN SPAIN: OVERCOMING CULTURAL SHOCK

ANNA ZLOBINA. NEKANE BASABE, DARÍO PÁEZ <sup>2</sup>

*En este trabajo abordamos el choque cultural y su papel en la adaptación de los inmigrantes extranjeros en España. Se han explorado cualitativa y cuantitativamente las diferencias culturales percibidas por inmigrantes de varias procedencias culturales —América Latina, África del Norte, África Subsahariana y Europa del Este— al comparar su país de origen con España. 27 personas han participado en los grupos de discusión y un total de 478 inmigrantes extranjeros han contestado un cuestionario sobre el choque cultural (52% hombres y 42% mujeres, la media de edad 33,5 años y el tiempo medio de residencia en el país receptor de 3 años). Los resultados de la investigación han revelado las dimensiones sub-*

<sup>1</sup> Esta investigación ha sido posible gracias a las ayudas: MCYT BSO2001-1236-CO7-01, Grupo UPV001.109.231-13645-2001, y de la beca predoctoral Gobierno Vasco (Anna Zlobina). Obtuvo el primer premio en la quinta edición del Premio Padre Rubio, S.J., del año 2003.

<sup>2</sup> Dpto. Psicología social, Universidad del País Vasco (UPV/EHU)

*yacentes de la percepción del choque cultural. Se ha encontrado que tres aspectos de la sociedad de acogida son fuentes comunes de dificultad de ajuste socio-cultural: la percepción de una mayor planificación de la vida económica y social en España, una mayor igualdad tanto general como en las relaciones entre géneros y un grado más alto de consumismo junto con una menor sociabilidad y cercanía en las relaciones en la cultura local suponen un esfuerzo de ajuste para todos los grupos. Asimismo, se han encontrado fuentes del choque específicos para cada grupo cultural. Se ofrecen recomendaciones prácticas que puedan servir de guías o orientaciones a tener en cuenta en la comunicación intercultural.*

**Palabras clave:** *inmigración, cultura, choque cultural, adaptación, comunicación intercultural.*

*In this paper we deal with cultural shock and its effects on the adaptation of foreign immigrants in Spain. The cultural differences perceived by immigrants of various cultural origins —Latin America, Northern Africa, Sub-Saharan Africa and Eastern Europe— have been explored qualitative and quantitatively by comparing their country of origin with Spain. 27 persons participated in the discussion groups and a total of 478 foreign immigrants answered the questionnaire on cultural shock (52% men, 42% women; the age average was 33.5 years old and the average time of residence in the recipient country was 3 years). The results of the research revealed the dimensions underlying the perception of cultural shock. Three aspects of the receiving country have been found to be common sources of difficulties for sociocultural adjustment: the perception of a greater amount of planning of both the economic and social spheres of life in Spain; greater equality both in general and in gender relations and a higher level of consumption together with less sociability and proximity in relationships within the local culture, which exact an effort of adjustment in both groups. The sources of cultural shock in each group have also been traced. Practical recommendations are offered which can be used as guides or orientations to be considered in intercultural communication.*

**Key words:** *immigration, culture, cultural shock, adaptation, intercultural communication*

## INTRODUCCIÓN

La inmigración es un proceso complejo que supone muchos retos a afrontar tanto para los inmigrantes como para la sociedad de acogida. Uno de los aspectos del mismo es el encuentro que se produce entre dos culturas distintas. Para los miembros del país de acogida aquello supone acostumbrarse a convivir con la diversidad que traen consigo las personas de otros países. Sus formas de actuar, pensar, sentir a menudo no son las mismas. Pueden llegar a ser difíciles de entender o aceptar, rompen la relativa homogeneidad cultural e incluso pueden producir la sensación de que la identidad cultural o étnica propia está bajo amenaza. Así, uno de los retos para la población de acogida es tolerar y aprender a manejar la incertidumbre y el pluralismo cultural que produce la llegada de los inmigrantes extranjeros.

A su vez, las personas que realizan la inmigración se ven rodeadas de normas, valores y costumbres que no les son familiares. Aquello que hasta ahora veían como la forma correcta de ver el mundo y actuar en él, se contrasta con otra realidad distinta. Entonces surge la necesidad de hacer frente a la situación que, por un lado, cuestiona lo que los individuos habían aprendido y valorado durante toda su vida y, por el otro, exige adquirir nuevos conocimientos y habilidades para actuar competentemente en la sociedad anfitriona. Estos últimos pueden ser en algunos aspectos bastante opuestos a la cultura de origen de los inmigrantes y además, no están presentes de forma explícita en la cultura de acogida. Los conocimientos y los códigos culturales —cuál es el modo correcto de actuar en una situación, cómo hay que interpretarla, etc.— no están recogidos en ningún manual y suelen estar implícitos en las situaciones. Es una parte de la cultura que se comparte pero no se es plenamente consciente de su contenido. Por lo tanto, los miembros de otras culturas tienen que descubrir y comprenderla de modo ensayo-error, lo que conlleva el riesgo de malos entendidos y sufrimiento.

## EL CHOQUE CULTURAL

El contacto intercultural puede suponer un choque entre distintos valores, creencias, normas y formas de actuar que poseen miembros de dos culturas diferentes. Este choque cultural se ha definido como el estado general de depresión, frustración y desorientación de la gente que vive en una nueva cultura (Oberg, 1961). Se manifiesta en el darse cuenta de las diferencias que existen entre culturas, acompañado de sorpresa, ansiedad, indignación o alteración. La inmigración supone también un duelo para las personas que emigran. Tienen que afrontar las múltiples pérdidas que ocasiona el no estar en su propio país. La pérdida de referentes culturales es una de ellas (Achotegui, 2002).

Se produce un sentimiento de impotencia debido a la incapacidad de actuar competentemente en la nueva cultura, a la confusión sobre los roles, sobre la identidad étnico-cultural propia y las expectativas de conducta (Taft, 1977). Otro fenómeno asociado es la tensión o fatiga cultural provocada por el esfuerzo continuo de adaptarse, una sobrecarga cognitiva debida a la necesidad de operar permanentemente de forma consciente y voluntaria ajustándose a una nueva sociedad. Todo ello puede llevar a problemas de salud psicológicos, somáticos y de relación social (Smith y Bond, 1993). Así, el choque cultural conlleva el darse cuenta de las diferencias existentes, sentirse impactado por ello y hacer frente a las dificultades que surgen.

La persona que abandona su cultura de origen tiene que adaptarse al nuevo contexto cultural lo que implica tres aspectos: a) la adaptación psicológica; b) el aprendizaje cultural (los conocimientos y las habilidades sociales que permiten manejarse en la nueva cultura), y c) la realización de las conductas adecuadas para la resolución exitosa de las tareas sociales (Moghaddam, Taylor y Wright, 1993).

La distancia cultural entre los países de origen y los de acogida es un factor que afecta los procesos de adaptación:

una mayor cercanía cultural exige un menor esfuerzo de adaptación, favorece una comunicación más fluida, además de ser menor la ansiedad y la incertidumbre. Las investigaciones transculturales han confirmado que a mayor similitud cultural menores son las dificultades de adaptación (Smith y Bond, 1999). Al contrario, los individuos procedentes de las sociedades más lejanas culturalmente necesitarán adquirir más conocimientos y habilidades para desenvolverse con éxito en el país anfitrión. Todo ello lo saben tanto las personas inmigrantes como los profesionales que trabajan en los servicios públicos: el idioma es uno de los aspectos que obstaculiza o facilita la adaptación de las personas extranjeras, pero lo son también las diferencias existentes entre ambas culturas. Bajo el nombre generalizador de «inmigrantes extranjeros» se encuentran miembros de culturas bien distintas. Algunos de ellos están más próximos a la cultura local, mientras que otros están más alejados en su forma de ver el mundo y de actuar en él.

La aproximación sistemática al fenómeno del choque cultural exige que se establezca una base sólida de análisis y comparación. Sin duda, el concepto de cultura es fundamental para entender las diferencias entre las personas que provienen de distintos países y las dificultades que surgen en su proceso de adaptación a un nuevo entorno. En el siguiente apartado describiremos brevemente la base teórico-empírica de nuestra investigación.

## **CULTURA, EL CONCEPTO CLAVE**

Se han realizado varias aproximaciones al concepto de cultura para poder comparar distintas sociedades sobre una base de clasificación científicamente sólida. Una de las teorías más influyentes es la teoría de las dimensiones culturales de Hofstede (1991, 2001). Este autor en su trabajo sobre los valores intentó descubrir un conjunto de facetas o aspectos básicos que pudieran encontrarse en cualquier cultura. Definió la cultura como la programación

cultural de la mente que diferencia a un grupo de otro. Identificó cuatro dimensiones a través de las cuales pueden ordenarse los valores dominantes y pueden catalogarse y analizarse las culturas. Estas dimensiones corresponden a los cuatro temas a resolver básicos para cada sociedad según Inkeles y Levinson (1969): 1) la relación con la autoridad —dimensión *Distancia Jerárquica*; 2) la concepción del yo o de la persona lo que incluye la relación entre la persona y la sociedad —dimensión *Individualismo versus Colectivismo*; 3) la concepción de la masculinidad y feminidad —dimensión *Masculinidad versus Feminidad*; 4) los conflictos y su resolución (expresión versus inhibición de las emociones, incluyendo el control de la agresión) —dimensión *Evitación de la Incertidumbre*.

Estas dimensiones, sobre todo las tres primeras, han mostrado estabilidad y validez en las investigaciones transculturales (Hofstede, 2001; Smith y Bond, 1999). De ellas pueden inferirse los síndromes culturales supuestamente universales que tienen poder explicativo para responder a la pregunta por qué una cultura se diferencia de la otra, sin el riesgo de tautología.

La primera dimensión ***Individualismo - Colectivismo*** trata sobre el fenómeno que en los últimos años ha atraído mucho interés, el de la relación entre el individuo y su grupo.

Esta dimensión describe un continuo entre unas relaciones sociales voluntarias donde el individuo prioriza sus propios objetivos e intereses, y unas relaciones de dependencia cuando la pertenencia al grupo (a menudo, clan o la familia extensa) es muy relevante y apreciada. Según diversos autores, el 'Individualismo' es un conjunto de creencias, valores y prácticas culturales en el que los intereses individuales predominan sobre los grupales. De forma opuesta, el 'Colectivismo' como síndrome cultural, se asocia a una dependencia de las personas con respecto a los grupos.

En las culturas individualistas se enfatizan la independencia, la autonomía, la distinción y la autosuficiencia. Se fomentan las creencias, los valores y las conductas que po-

nen en primer lugar los intereses del individuo. Las personas prefieren actuar de una forma independiente y preocuparse sobre todo por ellas mismas y sus parientes más cercanos. Los individualistas pertenecen a muchos grupos estableciendo unas relaciones bastante superficiales y transitorias, excepto la familia nuclear se identifican poco con estos grupos que se abandonan cuando el coste empieza a ser demasiado alto. Los grupos a su vez tienen poca influencia sobre los individuos (Ward, Bochner y Furnham, 2001). Se admiten las discusiones y la confrontación directa dentro del grupo. Las normas sociales potencian la independencia; por ejemplo, no es habitual que se pida dinero o cosas prestadas (Stefanenko, 1999). En cambio, las culturas colectivistas se caracterizan por las relaciones de interdependencia, cooperación y una red social extensa y bien cohesionada, donde los miembros se apoyan mutuamente, se preocupan por cómo sus decisiones y sus actos pueden afectar al grupo y están más involucrados en la vida de los demás (Ward *et al.*, 2001). En las culturas colectivistas se valoran las tradiciones, la obediencia a las normas grupales y el sentimiento del deber, que garantizan la preservación del grupo, la interdependencia de sus miembros y las relaciones armoniosas. Generalmente, los colectivistas tienden a tener un número limitado de relaciones pero éstas son muy cercanas e íntimas, se consideran muy valiosas y pueden mantenerse incluso a un precio muy alto. Además, los colectivistas hacen una distinción más marcada entre los miembros del propio grupo y los demás, siendo más benévolo con los suyos y más hostiles y distantes con los de fuera que los individualistas (Gudykunst, Yoon y Nishida, 1987). Así, los rusos, supuestamente colectivistas, se percibían por los observadores extranjeros como más brutos y fríos que los norteamericanos o europeos del oeste cuando estaban en los lugares públicos. Sin embargo, los mismos observadores enfatizaban la calidez en las relaciones dentro del propio grupo y una importancia extraordinaria atribuida a los amigos y la amistad en general (Stefanenko, 1999).

El valor cultural asociado al colectivismo y típico de América Latina es el de *familismo*, que conlleva una fuerte identificación y vinculación de las personas con su familia nuclear y extensa, así como fuertes sentimientos de lealtad, reciprocidad y solidaridad entre los miembros de la misma familia (Triandis, Marín, Betancourt, Lisansky y Chang, 1982; citado en Marín y VanOss, 1991). El familismo también se manifiesta en relaciones cercanas y en la implicación con los miembros de la familia extensa, que puede estar compuesta por personas con relaciones de sangre o por familiares «ficticios» (compadres o comadres; amigos cercanos de la familia a los que se les da el *status* de parientes) que es una categoría especial de relaciones familiares que existe entre los latinos y en otras culturas colectivistas (Marín y VanOss, 1991).

La segunda dimensión, ***Distancia Jerárquica***, hace referencia a la legitimidad que se da por parte de los miembros de los grupos menos poderosos a las desigualdades de poder, y hasta qué punto la distancia a la autoridad es mantenida y vista como algo natural. Las culturas con alta distancia de poder valoran la jerarquía social y el respeto a la autoridad y a los representantes del poder (por ejemplo, los ricos, la gente de estatus social alto, los ancianos), valoran la conformidad y obediencia, así como apoyan actitudes autocráticas y autoritarias. Se ha demostrado que en las culturas latinoamericanas un escenario típico asociado en parte a esta dimensión es el de la dignidad y el respeto. Las críticas, el tuteo se perciben como falta de respeto a la persona. Comparando con los países anglosajones el trato diferencial es más valorado (Páez et al., 2000).

Según Hofstede, las culturas con alta distancia jerárquica enfatizan las relaciones de poder en todos los ámbitos, desde la familia donde los padres enseñan a sus hijos a obedecer y tratar a los adultos y mayores con respeto, la escuela donde los profesores son gurús que toman iniciativa y transmiten una sabiduría personal hasta las organizaciones y las instituciones públicas donde los subordinados



esperan las directrices de los jefes autocráticos. Los privilegios y símbolos de posición para los directivos deben existir y están bien vistos con amplia escala salarial entre la cúpula y la base de la organización existiendo grandes diferencias de renta en la sociedad.

La dimensión ***Masculinidad - Femenidad*** expresa la valoración de logro, de asertividad y competición en oposición al énfasis relativo a la armonía y a la comunión interpersonal. Las culturas masculinas contienen las características que en el mundo occidental son estereotípicamente atribuidas a la masculinidad: la dureza, la instrumentalidad y la distribución rígida de los roles sexuales. Las culturas femeninas corresponden al estereotipo de la feminidad y enfatizan la solidaridad, la cooperación, el compartir afectivo, no marcan tanto las diferencias de género. Las culturas masculinas están focalizadas en los logros individuales y en acciones referidas a las tareas. Las culturas femeninas por su parte, enfatizan la armonía interpersonal y las relaciones comunales.

La feminidad cultural se caracteriza por una mayor expresividad y por una mayor vivencia de las emociones, tanto negativas como positivas. Según Páez y cols. (Páez, Fernández, Mayordomo, 2000) en las culturas femeninas se valora y se ve como una obligación el proveer el contacto y el apoyo afectivo a los demás. Mientras tanto, en las culturas masculinas se enfatizan las diferencias entre los géneros cuando sólo las mujeres deben brindar el apoyo emocional, la expresión emocional es aceptada para ellas, en cambio, los hombres controlan su expresividad con la excepción de la cólera-enfado y la soberbia.

En el caso de las culturas femeninas latinoamericanas, un escenario cultural específico asociado en parte a esta dimensión es el de la «*simpatía*». Se valora la capacidad de «ser simpático», de mostrar interés y empatía hacia los otros, así como el ser capaz de respetar y compartir los sentimientos de los demás. Desde el punto de vista de cómo se percibe la vida social, la simpatía implica que se quiere ser abierto, caluroso, agradable, se percibe la conducta positi-

va de los otros/as y se ignora la negativa, se busca sintonizar los deseos y sentimientos de los otros y se manifiesta entusiasmo. Desde el punto de vista de la acción, se evitan las críticas y las conductas negativas, se evita el cuestionamiento directo y se busca mantener las buenas maneras. Finalmente, desde el punto de vista de la comunicación, las culturas latinas femeninas enfatizan la «buena educación», y hacen hincapié en las buenas relaciones entre personas. Los patrones de comunicación (el habla directa y el «ir al grano») de las culturas más masculinas como, por ejemplo, la norteamericana o la española se perciben como excesivamente grosero, directo y brusco.

La cuarta dimensión es la *Evitación de la Incertidumbre*, se refiere a la necesidad y a cuánto se valora en una sociedad tener reglas claras y precisas para cada situación, o por el contrario, si se permite una mayor flexibilidad e improvisación en los escenarios sociales. La incertidumbre, la ambigüedad se perciben como una amenaza continua que debe combatirse o se aceptan como parte normal de la vida. En las culturas con fuerte control de la incertidumbre se enfatizan las reglas formales y el control social, hay una necesidad emocional de normas y leyes que son numerosas y precisas. También son sociedades más expresivas emocionalmente, buscan la seguridad y son poco tolerantes con lo incierto o desconocido. Se aceptan los riesgos conocidos pero se tiene miedo a las situaciones ambiguas y a los riesgos desconocidos, mientras que en las culturas con baja evitación de la incertidumbre se siente más cómodo ante las situaciones y riesgos desconocidos (Hofstede, 1999). Según Hofstede, la diferencia entre estas dos culturas radica en la concepción de lo diferente y desconocido como algo peligroso o como algo que despierta la curiosidad.

Para conocer mejor las fuentes del choque cultural que tienen que superar las personas procedentes de distintos grupos culturales, describiremos los resultados de una investigación llevada a cabo con los inmigrantes extranjeros en España. Dependiendo del prisma o el punto de vista de

quien lo mire, cambia la imagen de la sociedad de acogida. Son múltiples los espejos que lo reflejan, cada uno con su perfil particular. La percepción de las diferencias entre las culturas de origen y la de acogida en la expresividad emocional, el grado de valoración de logro, exigencias y competitividad en el trabajo, respeto hacia las personas mayores y la autoridad, valoración de amistad y lazos interpersonales cambia de un grupo a otro. Presentaremos detalladamente la visión del país de acogida para cada grupo de inmigrantes participantes en el estudio con la finalidad de conocer mejor sus fuentes de dificultad de adaptación.

## INVESTIGACIÓN

### Objetivos

Los objetivos principales de la presente investigación han sido los siguientes:

1. Explorar la percepción del choque cultural y la distancia cultural de los inmigrantes extranjeros en España.
2. Conocer el contenido concreto de las diferencias culturales percibidas para cada grupo cultural.
3. Relacionar las dimensiones culturales, descritas por Hofstede y otros autores, con las diferencias percibidas entre los países de origen de los inmigrantes y España.
4. Describir las fuentes más importantes del choque cultural tanto generales, para el conjunto de inmigrantes, como específicas de cada grupo de inmigrantes, según su lugar de procedencia.

El **interés práctico** de nuestro estudio ha sido descubrir aquellos aspectos de la cultura receptora que más dificultades provocan en el proceso de aculturación de los inmigrantes, para tenerlos en cuenta a la hora de planificar o realizar intervenciones socio-culturales y psicológicas.

En el estudio nos hemos basado en las siguientes **hipótesis**:

1. La percepción de las diferencias culturales y el choque cultural varían según el grupo cultural.

Varios estudios han descrito las diferencias que existen entre culturas en las normas, creencias, roles, comportamientos y valores compartidos. Cada cultura posee un perfil propio que la caracteriza y diferencia de otras. En nuestra investigación han sido representados varios grupos culturales y el «software» mental adquirido durante la socialización de sus respectivos miembros será bien diferente. Por ello se espera que la percepción de la cultura de acogida a través del prisma cultural de cada uno va a ser distinta.

2. Las diferencias culturales percibidas reflejan diferencias entre la cultura de origen y la de acogida acorde con su posición en las dimensiones culturales.

Más concretamente:

- a) Las diferencias entre culturas en la dimensión de Distancia Jerárquica se asocian a una percepción de diferencias en «respeto», «buena educación» y «obediencia».
- b) Las diferencias en la dimensión Individualismo-Colectivismo se reflejan en la percepción de independencia con respecto al grupo. La pertenencia a una cultura más colectivista se asocia a la percepción de los miembros de la sociedad de acogida como más independientes, con una menor valoración de los lazos y ayuda dentro del grupo (la familia, por ejemplo), menor tradición y respeto hacia las personas mayores, ancianos. A las personas de culturas individualistas se les atribuye más rasgos personales como la independencia expresiva e instrumental.
- c) Las diferencias en la feminidad cultural se manifiestan en las diferencias culturales percibidas

relacionadas con la expresividad emocional, afectividad versus asertividad e instrumentalidad. Así, las personas de las culturas más femeninas son descritas como más «afectivas», «cálidas», «solidarias» y las personas de los países más masculinos como más competitivos, directos y duros.

3. Algunas de las fuentes del choque cultural son comunes para todas las culturas de procedencia de los grupos representadas en el estudio.

Las culturas estudiadas comparten ciertas características comunes y creemos que el impacto de la sociedad de acogida sobre sus miembros será parecido en algunos aspectos. En concreto, los inmigrantes que han participado en la investigación pertenecen a sociedades de menor desarrollo económico que la sociedad receptora. Así, el ritmo más rápido y la regulación más exigente de la vida social en el país de acogida — asociados más al desarrollo económico que a las dimensiones culturales— son los aspectos que producen el choque cultural en toda la población estudiada.

## **METODOLOGÍA**

Se han utilizado tanto los métodos cuantitativos como los cualitativos para obtener una información más completa y exhaustiva. La investigación se componía de dos etapas complementarias con diferentes enfoques metodológicos buscando reflejar lo común y lo particular. La primera etapa (cualitativa) consistía en la realización de grupos de discusión y entrevistas en profundidad para determinar los constructos específicos para cada cultura, descubrir su visión individual de la sociedad anfitriona (enfoque emic). Durante la segunda etapa (cuantitativa) se aplicaba un cuestionario que buscaba encontrar las dimensiones subyacentes de la percepción social de las dife-

rencias culturales (enfoque etic). Este tipo de metodología nos ha permitido realizar una aproximación más sensible al fenómeno del choque cultural. De esta forma podemos establecer las generalizaciones que reflejan más fielmente la experiencia de distintos grupos culturales.

### **Análisis cualitativo: grupos de discusión**

Para estudiar el choque cultural específico para distintos grupos de inmigrantes se organizaron varios grupos de discusión y entrevistas personales. Se preguntaba a los miembros de cada grupo cultural acerca de sus percepciones de la cultura receptora en comparación con su cultura de origen. El guión se elaboró en base al cuestionario utilizado en el estudio de Páez et al. (2001) sobre los inmigrantes chilenos en España, y de las investigaciones antropológicas y transculturales previas (Ward *et al.*, 2001).. Las entrevistas fueron grabadas y luego transcritas textualmente al ordenador. Se analizó su contenido, y las diferencias culturales percibidas fueron clasificadas en las cinco categorías: Distancia Jerárquica, Masculinidad-Feminidad, Individualismo-Colectivismo, Evitación de la Incertidumbre y Espiritualidad-Materialismo.

Los participantes de los grupos de discusión han sido los inmigrantes de África Subsahariana (Senegal y Guinea Ecuatorial), América Latina (Colombia, Brasil) y Europa del Este (Rusia, Ucrania). En total se organizaron 7 grupos de discusión con una duración media de 75 minutos. El número total de participantes fue 27, 23 mujeres y 4 hombres, con edad comprendida entre 25 y 62 años y el tiempo de residencia entre 1 y 17 años.

### **Análisis cuantitativo: escala del choque cultural**

En la segunda fase se ha realizado una investigación cuantitativa que trata de complementar los datos obtenidos en la parte cualitativa. Con una escala construida ad hoc se

pretendía medir la distancia cultural percibida y las diferencias culturales que encontraba el inmigrante en su nuevo entorno. En su construcción han sido incluidas: 1) las diferencias culturales más frecuentemente mencionados en los grupos de discusión; 2) las facetas de la cultura del país de acogida que más choque y dificultades de adaptación provocaban en los inmigrantes chilenos en España en la investigación de Páez et al. (2001). Además, hemos utilizado varios ítems de la Escala de Reajuste Cultural de Spradley y Philips (representado en Ward *et al.*, 2001). La escala resultante se componía de 36 ítems que describían varios aspectos del comportamiento social en distintas áreas: ritmo de vida social, relaciones interpersonales, estilo comunicativo y expresividad emocional, familia y educación, producción y competición; materialismo-espiritualidad, tradición, autoridad, relación entre géneros. La escala trataba de registrar las diferencias percibidas: los participantes tenían que considerar cada ítem que describía un patrón de comportamiento y decidir si su presencia era menor, igual o mayor en comparación con el país de origen.

### *Adaptación lingüística del cuestionario.*

El cuestionario en su totalidad ha sido traducido al portugués, al árabe y al ruso. Se ha hecho la doble traducción (al idioma en cuestión y luego al español) y la revisión definitiva de la versión tanto original como traducida. Además, se ha tenido en cuenta la existencia de diferencias en el vocabulario y el uso distinto de las expresiones y palabras entre los países de habla española. Se ha pedido a varios expertos procedentes de estos países revisar el cuestionario desde el punto de vista de su comprensión lingüística para evitar los localismos y las expresiones que puedan chocar a los entrevistados.

### *Muestra*

Los datos de la encuesta se han recogido durante la primavera y verano de 2002. A los participantes se les ha con-

vocado a través de contactos personales y a través de las ONGs de ayuda a inmigrantes: Coordinadora de ONGs de ayuda a Inmigrantes Harresiak Apurtuz, Médicos del Mundo de Bilbao; y varias asociaciones socioculturales de inmigrantes (asociación latinoamericana ACULCO, asociación colombiana, ecuatoriana, senegalesa, asociación brasileña). La duración media de las entrevistas ha sido de 1 hora realizadas por entrevistadores entrenados y con conocimiento de las lenguas de origen (ruso, árabe, portugués-brasileño).

El número total de participantes ha sido 478, 52% hombres y 42% mujeres, la media de edad 33,5 (desviación típica 9,45) con un rango de variación de 16 a 75 años. La composición de la muestra según países ha sido la siguiente: 315 latinoamericanos, entre ellos 109 de Colombia, 148 de Ecuador y 58 de Brasil; 109 inmigrantes africanos entre ellos 39 de países árabes y 70 de los países de África Subsahariana; 53 de Europa del Este (Rusia, Ucrania y Bielorrusia). El tiempo de residencia medio en España ha sido 3 años (desviación típica 4,83) con el rango de 1 mes a 32 años.

## RESULTADOS

### Grupos de discusión

El análisis de las entrevistas ha permitido descubrir las percepciones de las diferencias culturales asociadas a las dimensiones de Hofstede y su peculiaridad para cada grupo cultural (véase cuadro 1 y 2).

#### *Distancia Jerárquica*

Las diferencias culturales reflejan la distribución de los países estudiados en esta dimensión. Todos los países de procedencia de inmigrantes tienen las puntuaciones más altas que España. En general, todos los grupos estudiados coincidían en atribuir a la cultura local los rasgos de una menor distancia jerárquica.



Para los latinoamericanos la diferencia con los autóctonos consistía en que se perciben como más sumisos y obedientes en comparación con los españoles, describiendo la cultura local como más igualitaria, donde se notan menos las diferencias de clase y es posible hacer bromas y criticar a los representantes del poder. Al mismo tiempo, comentaban que el trato en España les parece menos respetuoso y considerado («*allí se trata más de Usted*», «*se habla con más moderación y no se usan los tacos*»). Para los africanos subsaharianos los aspectos más salientes de la distancia jerárquica han sido los relacionados con la «mala educación» y «falta de respeto» («*aquí... los hijos no obedecen, gritan a sus padres*»). Los europeos del Este también ven la sociedad de acogida como más igualitaria con el trato menos respetuoso y menor desigualdad de poder («*aquí el trato con profesores, funcionarios o policía es más igualitario*»).

#### *Masculinidad-Feminidad.*

La sociedad anfitriona es percibida como más igualitaria a nivel de relaciones entre los géneros por todos los grupos. La mujer es percibida por todos como más independiente y libre. Por otro lado, los latinoamericanos y europeos del Este apuntan que en su país hay más clima de «ligue, coqueteo y seducción» y más tabúes para hablar de los temas relacionados con el sexo. Para los europeos del Este los temas más salientes han sido la «simpatía» y la expresividad emocional cuando a los autóctonos se les percibía como más expresivos, simpáticos, los que «*saben crear ambiente*», pero al mismo tiempo «*prometen cosas que no cumplen*» pretendiendo «*ser simpáticos para no hacerte daño*». El estilo comunicativo se percibe como más indirecto y por tanto como «falso». La «simpatía» y el pretender que «*el otro se sienta bien*» les confunde y prefieren «*que digan las cosas tal como son en la realidad*» acorde al estilo asertivo masculino. En la percepción de los latinoamericanos la cultura española es más masculina: perciben las relaciones aquí como más instrumentales y menos cálidas y cariñosas («*a los niños les dan cosas materiales en vez de ca-*

riño y les adaptan a su ritmo y sus necesidades»). Al contrario que los rusos, el estilo comunicativo lo perciben como más imponente y duro mientras que en su país son más indirectos y suaves («te *empujan cuando saludan*»). Para los africanos la cultura local es «menos divertida» y con una menor espontaneidad. Admiten que la mujer africana es más sumisa y obediente y que su papel es más tradicional.

### *Individualismo-Colectivismo*

La percepción general ha sido que la cultura española es menos colectivista siendo estas las diferencias que más choque producían. Para los africanos la diferencia más grande radica entre la sociabilidad obligatoria en el país de origen frente al compromiso individual enfatizado en la sociedad española. Experimentan un choque entre la obligada ayuda mutua y el deber familiar valorado en su cultura («*allí no puedes encontrar un viejo abandonado; para nosotros es un insulto pasar de una persona mayor*») y la creación de los contactos más personalizados basados en la libre elección del individuo («*no te acogen sin conocerte*») junto con las relaciones más laxas («*la gente aquí es más fría, se ayudan menos, en África es casi una obligación acoger y ayudar al otro*»). Para los latinoamericanos las diferencias están en una socialización más individualista en España, como necesitar menos la ayuda de los demás, y en la menor importancia atribuida a la familia, al contacto con los parientes («*allí nos reunimos y nos queremos más*»). El mayor colectivismo de los europeos del Este se ha manifestado en que estos perciben que las relaciones que establecen los autóctonos son más superficiales y distantes. Percibían aquí una menor importancia otorgada a los amigos como grupo de referencia y apoyo («*allí tus amigos son tan importantes como la familia o más, nos ayudamos más y aquí*»). La distinción colectivista entre el grupo de pertenencia y los demás se manifestó en que se percibían como más «desconfiados, fríos, serios y distantes» con los extraños y más «cálidos, confiados y cercanos» con los amigos que los españoles.

### *La Evitación de la Incertidumbre*

Para los europeos del Este en la sociedad de acogida se preocupa más por prever y planificar su futuro y se necesita más tenerlo asegurado («aquí la gente planea su vida dentro de 20 años»). Otro aspecto es la tolerancia a lo diferente cuando en Rusia se permite y se margina menos por ser distinto, raro («allí se permite más ser distinto, raro ... creo que aquí marginan más a los que son las «ovejas negras»). También para los latinoamericanos en su cultura de origen están más acostumbrados a tratar con la diversidad, por lo menos cultural («en Brasil estamos acostumbrados a tratar con la gente de distintas razas, distinto color y cultura») mientras que en la cultura local la incertidumbre, lo distinto no suscita el mismo interés y aceptación («temen lo diferente, se asustan, se sienten inseguros»).

### *Espiritualidad-Materialismo*

En esta categoría han sido catalogadas las expresiones sobre la espiritualidad en sus diversas manifestaciones frente a una importancia excesiva dada a los valores de consumo en la sociedad de acogida. Para los latinoamericanos y africanos la diferencia principal consistía en el grado de la religiosidad y prácticas de culto («la gente aquí son menos practicantes, no necesitan la fe, el Dios»), para los rusos es la idea de que en Rusia se valora más la cultura, el «ocio cultural» («aquí la gente piensa más en el coche, el piso, en Rusia hay más cosas que se valoran»).

CUADRO 1

LA PERCEPCIÓN DE LA CULTURA DE ACOGIDA SEGÚN  
EL GRUPO CULTURAL

	<i>América Latina</i>	<i>África Subsahariana</i>	<i>Europa Este</i>
<b>Distancia</b>	Obedientes	Educados	Respetuosos
<b>Jerárquica</b>	- Respetuosos	- Respetuosos	+ Igualdad
<b>Masculinidad- Feminidad</b>	- Suaves + Duros, imponentes	- Divertidos - Alegres	+ Simpáticos + Expresivos - Directos, Francos
	+ Instrumentales		
	<i>Mujeres:</i> - Femeninas + Independientes y libres		
<b>Individualismo- Colectivismo</b>	- Importancia de la familia		- Importancia /lealtad amigos + Relaciones superficiales
	+ Distantes, Cerrados		
<b>Evitación de la Incertidumbre</b>	- Tolerancia diversidad		Aceptación riesgos, de lo desconocido
<b>Espiritualidad- Materialismo</b>	- Religiosidad y prácticas de culto		Importancia ocio cultural
	Mayor consumismo		

CUADRO 2

PUNTUACIONES DE LOS PAÍSES EN LAS DIMENSIONES  
CULTURALES DE HOFSTEDE

	<i>Individualismo- Colectivismo</i>	<i>Distancia Jerárquica</i>	<i>Masculinidad- Feminidad</i>	<i>Evitación de la Incertidumbre</i>
Europa del Este	39	93	36	95
Brasil	38	69	49	76
Colombia	13	67	64	80
Ecuador	8	78	63	67
Países Árabes*	46	80	53	68
África Occidental *	20	77	46	54
África Oriental *	27	64	41	52
España	51	57	42	86

\* *Nota:* Puntuaciones extrapoladas.

## CUESTIONARIO

Con el objetivo de comprobar las dimensiones subyacentes respecto a las esferas en las que se manifiestan las diferencias culturales hemos realizado un análisis factorial exploratorio (componentes principales, rotación varimax) de los 36 ítems de la escala de choque cultural. Se han encontrado 10 dimensiones que explican el 57, 97% de la varianza (con autovalores mayores de 1).

Hemos comparado las medias de los grupos culturales en cada factor y hemos creado su representación gráfica para ver qué diferencias son más importantes. Las puntuaciones positivas significan que se percibe mayor presencia del rasgo en España en comparación con la cultura de origen (por ejemplo, «la gente anda **MÁS** con prisas y sin tiempo»). En las gráficas esta mayor presencia se representa por las barras que van desde el eje horizontal «0» hacia abajo. En cambio, cuando se percibe que en España se da menos cierta conducta (por ejemplo, «se valora **MENOS** la amistad») las medias del grupo son negativas y se representan por las barras que van desde «0» hacia arriba.

Factor 1. «**Colectivismo jerárquico**»: la valoración de los vínculos con el grupo, sobre todo la familia, junto con el respeto de estatus y el deber para con el grupo de pertenencia.

Factor 2. «**Estilo Indirecto**»: se evita manifestar directamente el desacuerdo prefiriendo utilizar otras vías de mostrarlo como puede ser el uso de señales no verbales (gestos, silencios, etc.) o dar largas; prometer cosas sin cumplirlas luego. En la Gráfica 1 presentamos las medias de los grupos en estos dos factores.

Comparando las medias de grupos culturales en el primer factor, vemos dos percepciones diferentes: si para los europeos del Este y los brasileños apenas existe la diferencia, para los inmigrantes colombianos, africanos y en menor medida los ecuatorianos la sociedad española es mucho menos colectivista en comparación con sus respectivos países de origen. Para ellos igual que para los

participantes de los grupos de discusión, aquí hay menos respeto, la familia es menos importante y a los hijos se les inculcan menos los valores de respeto hacia los mayores.

GRÁFICA 1

### CHOQUE CULTURAL EN LAS DIMENSIONES DEL COLECTIVISMO JERÁRQUICO Y DEL ESTILO INDIRECTO

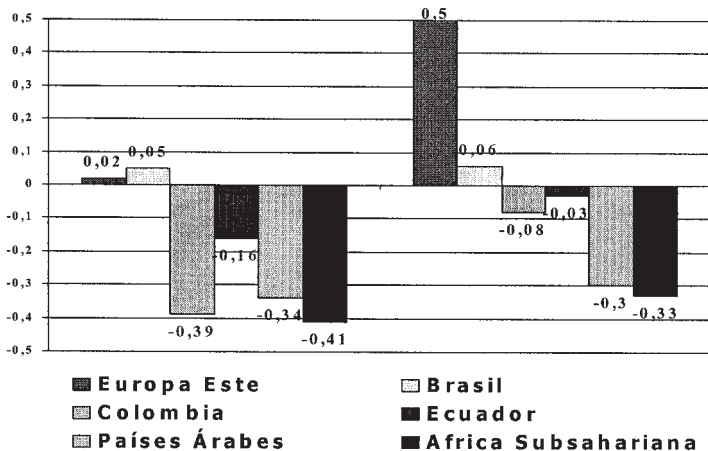
#### COLECTIVISMO JERÁRQUICO/ESTILO INDIRECTO

##### Colectivismo:

- «Respetan y valoran a los mayores, ancianos»
- Ayudan a su familia: a sus padres, abuelos, primos, etc.»
- Dan importancia a la familia, a las relaciones con padres, parientes»
- Respetan y temen a las personas importantes»

##### Estilo indirecto:

- Dicen lo que piensan de forma indirecta, evitan manifestar su desacuerdo directamente»
- Hablan por hablar, prometen cosas y no cumplen»



En cuanto al Estilo Indirecto, la división es similar: para los colombianos, africanos y ecuatorianos el estilo comunicativo en España es más directo, sobre todo lo es para los africanos subsaharianos. Perciben que aquí se «va directamente al grano», se manifiesta abiertamente el desa-

cuerdo mucho más que en su cultura. La visión de los europeos del Este es totalmente contraria. Tal como se comentaba en los grupos de discusión, en España se dicen las cosas menos explícitamente y se habla más por hablar que lo que estaban acostumbrados en su país.

Factor 3. «**Amistad**»: la importancia dada a los lazos interpersonales, amistad y a la vinculación a otra gente. Esta dimensión revela diferencias en la percepción de la cultura de acogida entre los grupos. Así, los inmigrantes árabes, africanos y ecuatorianos afirman que aquí se valora más la amistad y los brasileños, los colombianos y los europeos del Este lo contrario.

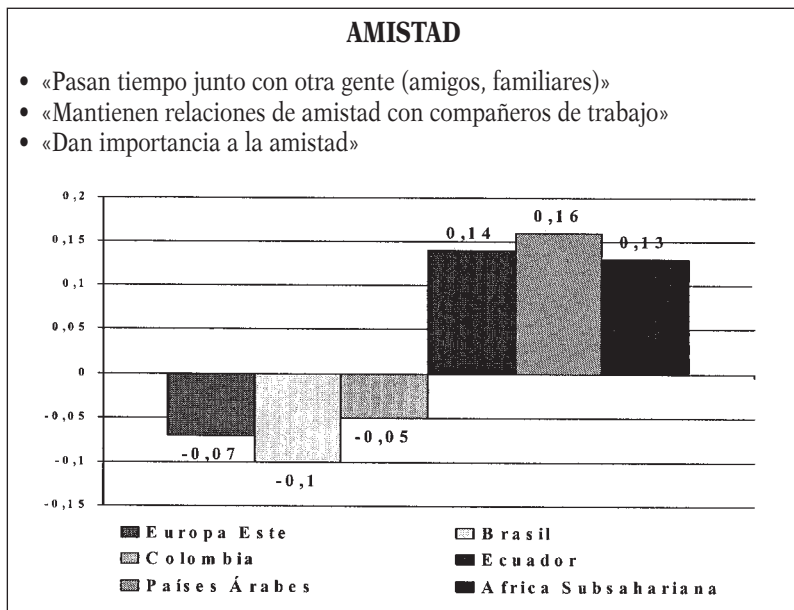
Puede que como en los grupos de discusión, esta dimensión describa las diferencias relacionadas con una sociabilidad obligatoria frente al compromiso individual y contactos más personalizados.

De las investigaciones antropológicas y transculturales sabemos que el colectivismo en las culturas africanas (África Subsahariana y del Norte) y con una importante impronta de la cultura indígena (Ecuador) se caracteriza por relaciones interpersonales dentro de un grupo extenso preestablecido donde las personas se sienten vinculadas por unos lazos que les obligan a ayudar al otro. Las respuestas de los inmigrantes brasileños, colombianos y los europeos del Este hacen pensar en otro tipo de colectivismo. Aquí lo más característico es la existencia de los valores y las normas de cooperación y armonía intergrupales entre los «pares». Las relaciones armoniosas y cálidas dentro del grupo de iguales constituyen su rasgo principal (Triandis, 1995). Por tanto, podemos concluir que los primeros encuentran en España menos relaciones de ayuda que por deber provee el grupo de pertenencia, mientras que los segundos echan en falta la cooperación y calidez en la relación entre los «pares» (amigos).

Factor 4. «**Universalismo**»: se refiere a unas relaciones donde hay o se busca igualdad en general y en las relaciones entre géneros.

## GRÁFICA 2

## CHOQUE CULTURAL EN LA DIMENSIÓN AMISTAD



Aquí, todos los países perciben a la sociedad española como más igualitaria y la mujer más independiente y libre. Los inmigrantes de África del Norte y Subsahariana son los que en mayor grado ven a los españoles como más universalistas e igualitarios en comparación con su cultura de origen sobre todo en el aspecto relacionado con una mayor igualdad de roles sexuales.

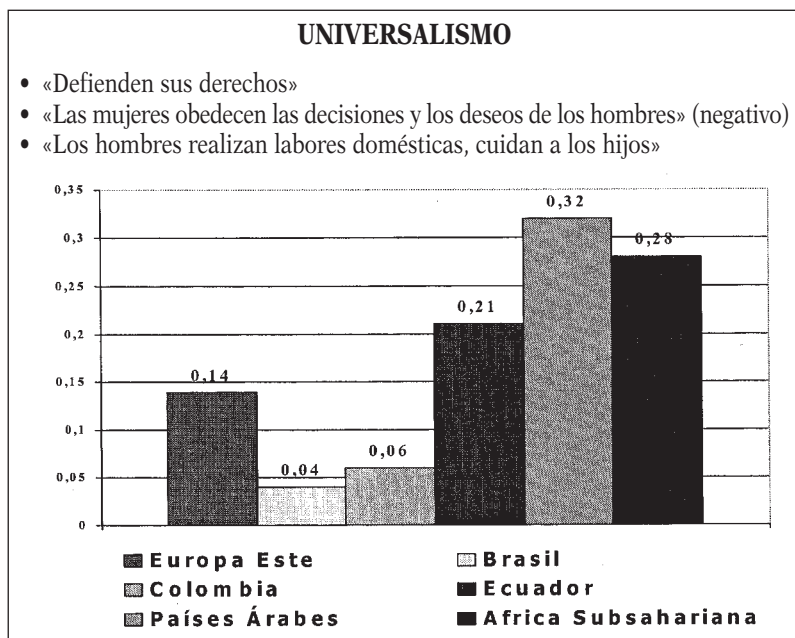
Factor 5. «*Expresividad*»: los aspectos de relaciones sociales que tratan sobre la manifestación de emociones y simpatía, la calidez de relaciones, la ausencia de una diferenciación rígida de los roles sexuales, el preocuparse por los demás, ser tierno y cariñoso.

En general, las medias de grupos culturales muestran que los inmigrantes árabes, africanos subsaharianos y los europeos del Este perciben a los españoles como más expresivos, y los miembros de los países latinoamericanos



## GRÁFICA 3

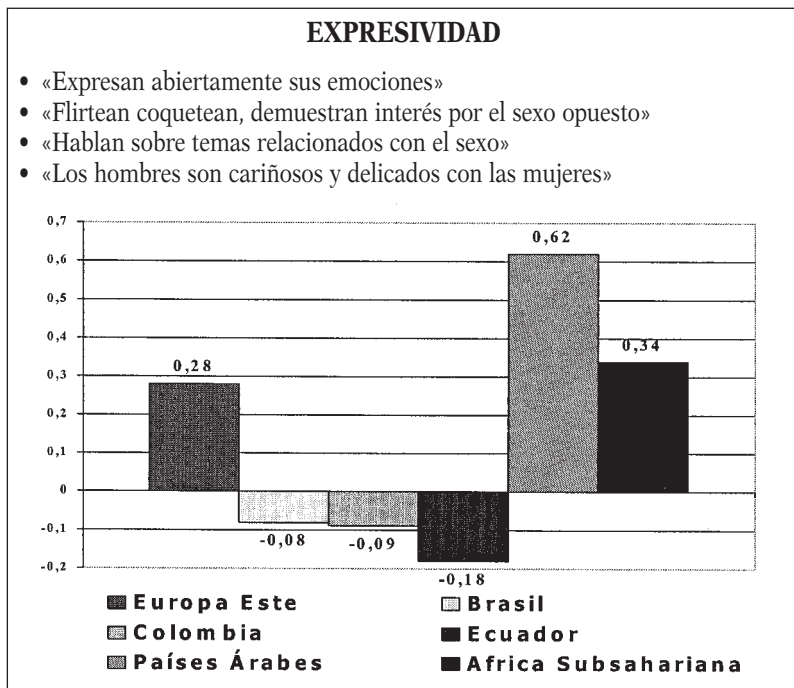
## CHOQUE CULTURAL EN LA DIMENSIÓN UNIVERSALISMO



los ven como menos cálidos y emocionales en comparación con su cultura. Estos últimos ven las relaciones entre los géneros aquí como menos cálidas y frívolas. La percepción de los europeos del Este es de mayor igualdad y mayor expresividad aunque con un clima menos «seductor». Para los inmigrantes africanos, sobre todos los provenientes de los países árabes, el choque cultural radica en que perciben menos tabúes relacionados con el sexo y que los roles sexuales son más igualitarios. Estos datos replican las diferencias culturales encontradas en nuestros grupos de discusión. Además, la igualdad de géneros y menos tabúes sexuales según Inglehart (1999), se relacionan sobre todo con el desarrollo socioeconómico y no tanto con algún síndrome cultural.

## GRÁFICA 4

## CHOQUE CULTURAL EN LA DIMENSIÓN EXPRESIVIDAD



Factor 6. «**Materialismo**»: la interpretación más correcta del contenido de este factor parece ser la de un materialismo mecánico y distante con prevalencia de valores de consumismo junto con una planificación y control fuertes de la vida social; la representación social de una sociedad donde se valora más lo material y se mantienen las apariencias en detrimento de las relaciones humanas más espontáneas.

Factor 7. «**Planificación**»: se refiere a la prevención, la orientación al futuro, el esforzarse para preparar el mejor futuro posible.

En ambas dimensiones el perfil de las diferencias percibidas es parecido para los grupos culturales. Todos perci-

GRÁFICA 5

## CHOQUE CULTURAL EN LAS DIMENSIONES DE MATERIALISMO Y PLANIFICACIÓN

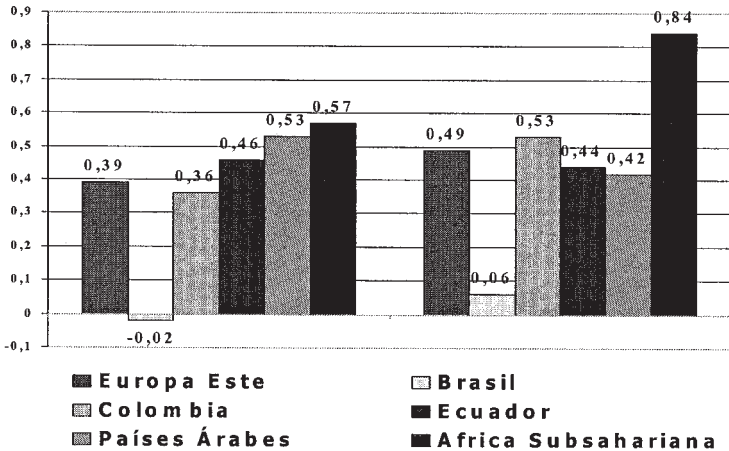
### MATERIALISMO/PLANIFICACIÓN

#### Materialismo:

- «Actúan cuidando las formas, las apariencias»
- «Le dan importancia a consumir, comprar»

#### Planificación:

- «Planifican sus relaciones personales»
- «Dan importancia a ahorrar dinero»



ben la sociedad de acogida como más materialista y planificadora tanto a nivel interpersonal como a nivel económico. La fuente común del choque cultural es la percepción de que en la sociedad receptora predomina más la cultura de consumismo y formalidad con las relaciones interpersonales más frías y reguladas socialmente. Las medias del grado de diferencias percibidas son bastante altas lo que indica la relevancia especial de esta dimensión sobre todo para los inmigrantes procedentes de África Subsahariana.

Factor 8. «**Logro**»: describe una sociedad con rasgos de fuerte competición y racionalidad de la ética protestante

GRÁFICA 6

## CHOQUE CULTURAL EN LAS DIMENSIONES DE LOGRO Y FORMALISMO

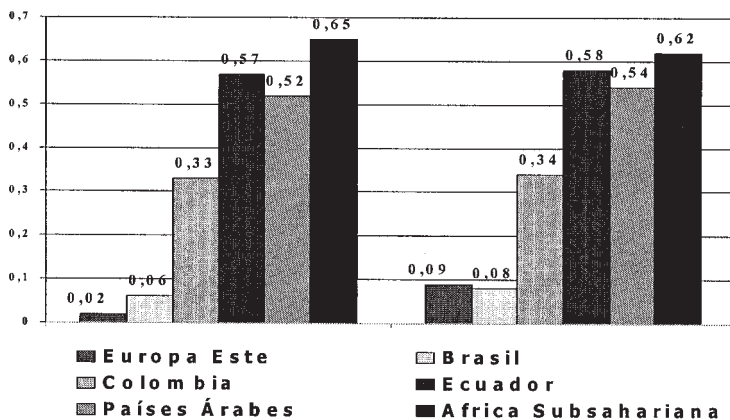
### LOGRO/FORMALISMO

#### Logro:

- «Compiten por ser el mejor, por destacar, por superar a los demás»
- «Son exigentes en el trabajo, se preocupan que el trabajo se haga bien»
- «Andan con prisas y sin tiempo»

#### Formalismo:

- «Respetan las leyes»
- «Son puntuales, no les gusta perder el tiempo»



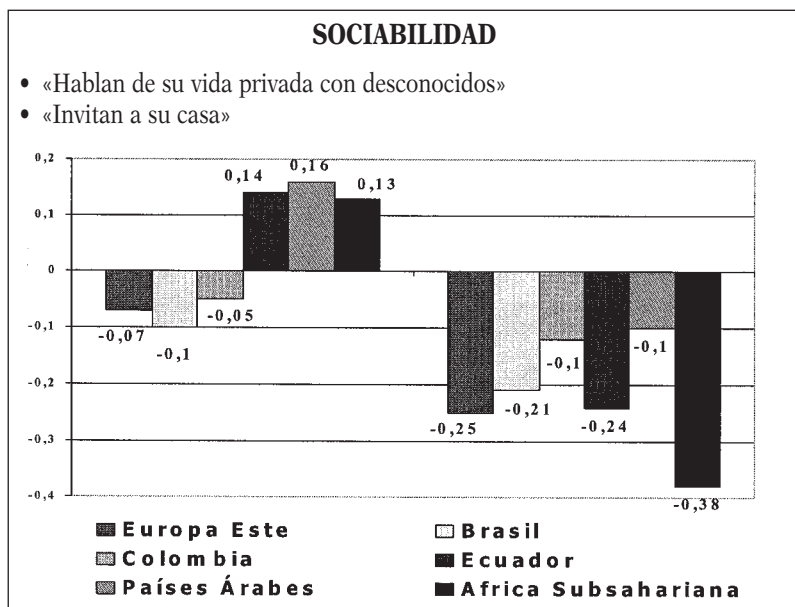
sin pérdida de tiempo. El destacar, superar a los demás para conseguir el éxito personal.

Factor 9. «**Formalismo**»: cumplimiento de las normas formales de la sociedad tales, como respetar las leyes, ser riguroso siendo puntual y estricto con el tiempo.

Tal como en las dos dimensiones anteriores, encontramos una percepción similar en cuanto a la valoración de logro y formalismo en la sociedad. Los europeos del Este y los brasileños por un lado, apenas ven las diferencias con España aunque admiten que aquí estos rasgos se valoran más; los demás países por otro lado, ven a las personas es-

GRÁFICA 7

## CHOQUE CULTURAL EN LA DIMENSIÓN SOCIABILIDAD

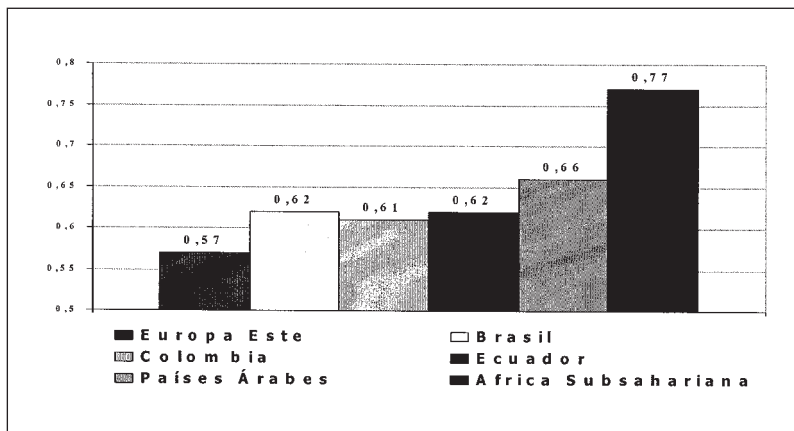


pañolas como más orientadas al logro —más competitivas y exigentes en el trabajo con la vida social más acelerada— sobre todo los inmigrantes africanos subsaharianos que también experimentan mayor choque viendo a los españoles como más formalistas.

Factor 10. «**Sociabilidad**»: sociabilidad y cercanía en las relaciones como por ejemplo, invitar a su casa. En todos los grupos de discusión realizados los inmigrantes insistían en que la falta de costumbre de invitar a su casa les parecía un signo de frialdad y distancia en las relaciones. Esta percepción se ha confirmado en la investigación. En general, todos los grupos culturales ven una menor sociabilidad de la gente en la sociedad receptora. Los africanos subsaharianos, seguidos de los europeos del Este y los ecuatorianos son los grupos que mayores diferencias encuentran con su cultura de origen.

## GRÁFICA 8

## DISTANCIA CULTURAL PERCIBIDA



*Distancia cultural percibida:* Por último, hemos calculado la distancia que perciben los inmigrantes entre su cultura de origen. Para ello se ha obtenido un índice global que consiste en la suma de diferencias totales para todos los ítems (sean estas positivas o negativas), (valor 0 = no hay diferencias, valor 1 = es diferente de mi país). La suma de respuestas dividida por el número de ítems representaba el índice individual de la distancia cultural percibida. En la siguiente gráfica se representan las medias grupales de la distancia cultural percibida.

Como podemos ver en la Gráfica 7, la distancia que se percibe entre la cultura de origen y la de acogida varía de un grupo a otro. Los inmigrantes de África Subsahariana son los que más lejanía cultural perciben entre las formas de ver el mundo y actuar en él aceptadas en su cultura y en España. Les siguen las personas provenientes de África del Norte. Los latinoamericanos están en medio y los europeos del este son los que más cercanos culturalmente se ven con la sociedad anfitriona.

## DISCUSIÓN

En nuestro trabajo hemos confirmado que la cultura de la que provienen los inmigrantes extranjeros va a determinar su vivencia del choque cultural. Las fuentes más importantes de dificultades van a variar dependiendo de qué códigos culturales, normas y valores son más distintos en dos sociedades.

El análisis cuantitativo nos ha permitido precisar los datos sobre el choque cultural recogidos en los grupos de discusión. En forma de síntesis indicaremos aquellos aspectos de la sociedad española que más dificultades de ajuste producen a las personas provenientes de distintos lugares del mundo:

- Los  *europeos del Este*  perciben la mayor diferencia respecto al estilo comunicativo más indirecto de los españoles. Podría ser interpretado como el choque de miembros de una cultura más asertiva viviendo en la cultura mediterránea donde el estilo comunicativo bastante indirecto es característico, se evita una confrontación y crítica explícita. Otro aspecto es una menor valoración de los lazos interpersonales, de amistad y una planificación más fuerte de la vida social que se vive como una distancia y falta de relaciones cálidas e íntimas.
- Los aspectos más importantes para los  *brasileños*  son una menor importancia otorgada a la amistad junto con una menor expresividad, calidez y cercanía en las relaciones.
- Los inmigrantes  *colombianos*  experimentan el choque cultural en los aspectos relacionados con menor colectivismo y respeto en la sociedad de acogida que se traduce en su vivencia de una menor valoración de los lazos familiares, de las normas de expresión con falta de respeto y consideración en el trato. Una mayor utilización de los tacos, palabrotas y el estilo más

«duro» del habla de los españoles se vivencia como bastante agresivo y poco respetuoso. Otro aspecto es la planificación más fuerte de la vida social, de citas, comidas relaciones personales en general en la sociedad española.

- Los inmigrantes de los *países árabes* perciben a la gente autóctona sobre todo como más expresiva e igualitaria en relaciones entre géneros y con menores tabúes sobre los temas relacionados con el sexo, con una menor valoración de la vida espiritual en su vertiente religiosa y más orientada al consumo, ahorro y planificación de la vida. Perciben a la gente de la sociedad receptora como más competitiva, orientada al logro y respetando más las leyes y normativas.
- Los inmigrantes *subsaharianos* y los *ecuatorianos* comparten la visión de que las diferencias más importantes radican en que aquí se planifican más las relaciones y la vida social en general, se comparte más la ética protestante que se traduce en una mayor orientación al logro y cumplimiento de las normas y una menor valoración de la vida espiritual, menor valoración de los lazos con el grupo de pertenencia (familia, amigos) y menor cercanía en las relaciones interpersonales. Aunque también perciben que en la sociedad española la amistad se establece en función de elección y compromiso personal y no tanto como algo ya preestablecido por los vínculos de parentesco. De otras investigaciones sabemos que los inmigrantes africanos atribuían a la cultura local mayor libertad de expresión y de comportamientos, por un lado, y, por otro, describían el núcleo de las relaciones interpersonales como más cerrado y distante y con falta de la solidaridad primaria. Igual que los participantes de nuestra investigación, enfatizaban la obligación de ayudar hasta al último pariente y de la existencia de unas redes sociales más estrechas en su sociedad de origen (Manzanos, 1999).



Se ha confirmado nuestra hipótesis sobre la existencia de los factores del choque cultural que son comunes para todos los participantes. Así, tres aspectos de la sociedad de acogida son fuentes de dificultad de ajuste socio-cultural. Primero, comparando con sus respectivos países de origen todos los inmigrantes encuentran una mayor planificación de la vida económica (ahorrar) y social (cuidar las formas, planificar las relaciones) en la sociedad de acogida. Segundo, la sociedad española se percibe por todos como más igualitaria y universalista, con una mayor igualdad tanto general como en las relaciones entre géneros. Tercero, un grado más alto de consumismo junto con una menor sociabilidad y cercanía en las relaciones en la cultura local han sido otros aspectos del choque.

## **CONCLUSIONES Y ORIENTACIONES PRÁCTICAS**

Los resultados de la investigación muestran una diferencia clara en la percepción de las diferencias culturales según el origen de los inmigrantes por un lado, y la existencia de los aspectos comunes del choque cultural por el otro. Así, los rasgos de un mayor individualismo, menor distancia jerárquica y la ética protestante de trabajo son fuentes de dificultades. Existen diferencias en la percepción de la distancia cultural entre dos sociedades. Así, los inmigrantes subsaharianos son los que más lejanos se ven culturalmente de la cultura española. Sabiendo que una mayor distancia cultural implica una mayor dificultad de adaptación socio-cultural, podemos suponer que este colectivo es el que más esfuerzo de ajuste necesita. Los inmigrantes de África del Norte también perciben una distancia importante. Al contrario de lo que se pudiera esperar, los europeos del Este se ven más cercanos culturalmente a España que los latinoamericanos. Esta mayor similitud cultural percibida podría explicarse por una menor diferencia en el desarrollo socio-económico entre estos países y la sociedad española. También podría relacionarse con el

nivel de prejuicio de la sociedad de acogida, generalmente y tanto en España como en otros países, los inmigrantes provenientes de países como Rusia, Ucrania y otros países de la Europa del Este suelen ser mejor aceptados y sufren menos prejuicios negativos que otros grupos de inmigrantes (latinos o africanos) (Díaz y Ramírez, 2001; Ward *et al.*, 2001; Smith y Bond, 1999).

Aparte de los intereses principalmente empírico-científicos, creemos que los datos de nuestro estudio pueden ser de utilidad en el área aplicada. El conocimiento de aquellos aspectos que pueden ser críticos en el contacto intercultural nos ayuda a prevenir el choque cultural fuerte. Así, creemos que el comprender el porqué de la conducta del otro (debido a que sus valores, normas y reglas son distintos de los nuestros), el conocer mejor sus vivencias del choque cultural (cuáles son los aspectos de nuestra sociedad que más dificultades de ajuste le provocan) puede aportar a la construcción de una sociedad multicultural más armoniosa. Por tanto, a continuación extraemos las conclusiones que puedan servir de orientación tanto a las propias personas extranjeras en su adaptación al nuevo país como a las entidades y asociaciones que trabajan en el ámbito asistencial y tratan con individuos con diferente herencia cultural.

### **Algunas orientaciones para la interacción intercultural**

A los nuevos inmigrantes se les puede decir que la nostalgia, el sentimiento de pérdida y de la incompetencia propia son fenómenos frecuentes y no se asocian a problemas patológicos. Son manifestaciones del choque cultural que se vivencian como pérdida de referentes culturales, desorientación y desajuste. Es una etapa normal de la adaptación socio-cultural y de la resolución del duelo por todo lo perdido. Además, cuanto más distantes culturalmente sean los dos países, mayores esfuerzos de aprendizaje y ajuste se requerirán. Es importante que las asociaciones y

organismos asistenciales entreguen información y apoyo a los nuevos inmigrantes para disminuir este choque y afrontarlo de la mejor manera posible.

## **ORIENTACIONES PARA LOS INMIGRANTES**

### **Generales**

Se puede advertir a los inmigrantes que los mayores problemas de adaptación socio-cultural que pueden encontrar se asocian a la mayor rapidez del ritmo de vida, a su mayor planificación (agenda en la que citas, visitas, comidas o entrevistas de trabajo se planifican con bastante mayor antelación) y a la mayor distancia social o menor cercanía en las relaciones interpersonales. Todos estos aspectos se asocian al mayor desarrollo socio-económico y las exigencias de una sociedad más industrializada. Se exige una mayor puntualidad y cumplimiento de las normas formales. El hecho de que aquí la gente sea más materialista, valore más el consumo y menos la espiritualidad será otra fuente de problemas de ajuste.

Se puede comentar a los inmigrantes que en España la gente no invita normalmente a casa y esto no es una señal de desprecio o distancia sino que funcionan más a nivel social, organizando encuentros en los lugares más neutrales como bares, restaurantes, etc.

La importancia atribuida a la familia extensa (primos, abuelos, tíos), a los lazos de ayuda mutua y apoyo en general es relativamente menor aquí. Las personas se sienten menos vinculadas a los otros y funcionan de manera más individual, aunque menos que en los países anglosajones.

Un aspecto más que se percibirá como diferente es una mayor competitividad, orientación al logro y a la eficacia en la sociedad receptora. Se compete más abiertamente y ven la competición como más normal y menos amenazante.

*Para los inmigrantes latinoamericanos:*

- No olvide que la cultura española es menos respetuosa. Se tutea mucho más y el reconocer el estatus de otro es relativamente menos importante.
- Sea más directo y explicito lo que quiere decir. Diga directamente lo que quiere evitando rodeos.
- No espere que la gente sea manifiestamente amable, la gente aquí critica más abiertamente. Una crítica o un desacuerdo directo tienen aquí mucho menos relevancia que en América Latina. Se sienten menos amenazados o descalificados por ello. Tampoco tiene que sentirlo Ud.
- Mantener las buenas relaciones interpersonales y la armonía es relativamente menos importante aquí. Es normal que se hagan críticas, se discute o compete. En el trabajo los españoles valoran relativamente más la realización de la tarea que un clima agradable. Así que sea más instrumental y no se preocupe tanto por lo que ha dicho o le han dicho. Aprenda a ser más asertivo, a decir las cosas directamente y defender sus derechos.

*Para los inmigrantes de Europa del Este:*

- España pertenece a las culturas mediterráneas donde el estilo directo, de ir al grano se vive como una torpeza. Es normal que en una entrevista de trabajo le digan que le van a llamar aunque no piensan hacerlo.
- Tenga prudencia en manifestar directamente su desacuerdo o críticas. Piense que de esta forma puede disgustar o herir al interlocutor. No quiere decir que no sea franco, hágalo de una manera más sutil.
- La cultura española es más individualista, aquí se valora menos el estilo intimista de relaciones. Intente disfrutar de la capacidad de crear ambiente, de pasárselo bien de los españoles pero no pretenda que le cuenten sus cosas muy íntimas o que le brinden un apoyo incondicional.

*Para los inmigrantes de África del Norte:*

- La forma más directa y menos respetuosa en el trato es característica de la cultura española. No se ofenda si se respeta menos a uno por su estatus o que sean más lacónicos.
- Las relaciones entre géneros se conciben de otra forma en España. Se espera que la mujer tenga el mismo trato que el hombre y que los roles de trabajo o en casa se distribuyan de una forma más igual. Del hombre se espera más que haga cosas en casa. Es normal que una mujer salga a cenar con sus compañeros de trabajo y que su pareja la espere en casa. Si es hombre sea más paciente y no espere que la mujer le trate con deferencia. También es normal si toman algo en un bar que la mujer también pague. La gente aquí tiene menos tabúes al hablar sobre el sexo, menstruación o expresar amor (besarse, abrazarse) en la calle. No se escandalice, son otras formas de vivir las relaciones entre hombre y mujer.

*Para los inmigrantes de África Subsahariana:*

- Puede que después de sentirse arropado por la familia extensa y los amigos en su país, sobre todo si proviene de la zona rural o una ciudad pequeña, las relaciones en España le parezcan frías y distantes. Es típico de una sociedad más desarrollada económicamente y más individualista. Aquí se valora más la independencia y libertad de uno.
- La familia se valora menos aquí en comparación con su cultura. No espere que le pregunten como están sus primos, hermanos o abuelos. En esta sociedad se valora más la familia nuclear es decir, la pareja y los hijos.
- Las relaciones aquí se basan más en que Ud. elija con quien quiere estar. Es una amistad que se construye sobre el compromiso personal de cada uno, es más frágil y más exigente.

- Las exigencias del mundo laboral en España le pueden chocar también. Sea más puntual ya que aquí lo ven como rasgo de responsabilidad y no se fían de uno que llega 30 minutos tarde a una entrevista. También son muy exigentes de que el trabajo se haga rápido y cumpliendo plazos. El tiempo se planifica más aquí. Aquí hay la creencia de que si uno planifica más su futuro tiene más control sobre su vida. Téngalo en cuenta.

## **Orientaciones para los españoles**

### *Relacionado con el desarrollo socio-económico:*

- Si trata con las personas inmigrantes no olvide que la mayoría de ellos provienen del llamado Tercer Mundo es decir, de las sociedades que tienen un nivel de desarrollo socio-económico más bajo que España y que esta diferencia explica en parte los estilos de vida distintos. Así, una sociedad más industrializada se caracteriza por mayor rapidez de su ritmo de vida tanto personal como laboral. Este es uno de los aspectos más difíciles de aprender a manejar para los inmigrantes. Les supone un esfuerzo importante el ajustarse a las exigencias de un país donde todo se hace más rápido, se exige una puntualidad más alta y la gente anda con prisas más que en su país. Si es un/a asistente/a social, médico/a o empresario, no interprete el retraso o incumplimiento de los plazos como falta de respeto o irresponsabilidad. La visión de tiempo que existe en otros lugares del mundo es distinta de la occidental contemporánea y se produce un choque entre dos costumbres diferentes. A lo mejor, tiene que explicar a las personas extranjeras la importancia que tiene el cumplimiento de estas normas para ayudarles a ajustarse a las exigencias de una sociedad que comparte más la ética protestante de trabajo y logro.
- Al mismo tiempo, se puede afirmar que por lo general las personas inmigrantes valoran más el ahorro y

el trabajo duro y extenso. Esto se debe a un mayor materialismo en las sociedades menos desarrolladas económicamente en comparación con los países del llamado Primer Mundo con una mayor prevalencia de los valores postmaterialistas (calidad de vida, ocio, tiempo libre, desarrollo personal, etc.).

- Si trata de establecer un contacto más cercano recuerde que en las sociedades menos «rápidas» el valor otorgado al tiempo es distinto. Sea más flexible en su funcionamiento temporal e intente dedicar más tiempo a las reuniones, citas, etc. No intente establecer agendas de tiempo muy estrictas y dé prioridad a que las personas se sientan valoradas y escuchadas.
- Una mayor igualdad en las relaciones entre géneros ha demostrado estar relacionada también con el desarrollo económico y no tanto con algún rasgo cultural. Puede que las personas que vienen de otros países tengan una visión más tradicional de la mujer y de las relaciones entre hombres y mujeres, parecida a la que predominaba en España no hace mucho tiempo. Téngalo en cuenta y no lo interprete como una actitud negativa contra Ud. personalmente.
- En las consultas médicas o de otra índole íntima puede que las personas inmigrantes se muestren resistentes a tratar ciertos temas relacionados con el cuerpo y/o la vida sexual ya que se sienten inhibidas por los tabúes y las normas de su cultura. Puede discutir con ellas las vías de resolver este problema (por ejemplo, presencia de otro familiar o amigo).

*Relacionado con mayor Colectivismo y Distancia Jerárquica:*

- Varias investigaciones transculturales han confirmado que el individualismo cultural se asocia al desarrollo económico. En general, las personas inmigrantes pertenecen a países más colectivistas y jerárquicos, sobre todo si provienen de zonas más rurales. Hay evidencia de que los individuos que viven en las capitales o ciudades grandes de dos países dis-

tintos pueden parecerse más entre ellos que con un campesino de su propio país. Así que si tratamos con las personas que provienen de una cultura más colectivista hay que acordarse que funcionan de manera más grupal y colectiva. Se valoran más las reuniones, el pasar tiempo juntos con toda la familia o en un grupo extenso. En caso de los latinoamericanos por ejemplo, «toda la familia» se mueve unida normalmente, acéptelo y sea bien educado y respetuoso, manifieste más muestras de respeto hacia los padres o ancianos que lo que Ud. hace en su cultura.

- Mantener la imagen social o una «buena cara» es muy importante en las culturas colectivistas. Tenga cuidado en «amenazar» a alguien con su crítica, no lo desmienta directa y públicamente aunque Ud. sepa que lo que dice es incorrecto o exagerado. También realizar una crítica delante de todo el mundo aunque sea constructiva, puede herir los sentimientos del otro: no separan la crítica de las ideas o acciones de una persona. Se produce la sensación de que uno es descalificado y atacado.

#### *Relacionado con la dimensión de Masculinidad-Feminidad:*

- Si trata con una persona de cultura más femenina que la española (muchos países de América Latina, por ejemplo), recuerde que allí se valora más la armonía y la expresión de cariño. Se espera que Ud. sea simpático y «bien educado». Dé más besos y toque más a las personas de lo que es habitual en España. Si se lo hacen a Ud. no malinterprete las intenciones de estas personas. El tocarle o tener una distancia física menor de lo que está acostumbrado no significa obligatoriamente una intención de ligue sino es una manifestación de simpatía y amistad.
- Las culturas femeninas valoran el trato más gentil y suave. Evite gritar o discutir fuertemente por motivos de la vida cotidiana. Se interpretará como una desconsideración y rudeza.



- Si trata con los miembros de las culturas más masculinas no espere que tengan el mismo nivel de expresividad emocional que Ud. No lo interprete como falta de interés o simpatía. Es que en este tipo de sociedades no se potencia la expresión explícita de emociones, no se permite ser «blando». Se espera que uno se mantenga firme aunque sufra, sobre todo si es un hombre.
- En las culturas masculinas se valora más el logro y la orientación a la tarea, así que puede que el clima en el trabajo por ejemplo, le parezca muy duro. Se evitará hablar tanto y se preocupará más por el cumplimiento del objetivo.
- Sea más directo y explicito claramente lo que quiere decir. No insinúe sino exprese sus ideas con claridad y de una forma más definida.

Por último, quisiéramos matizar que estas orientaciones son generales. Sin duda alguna, cada individuo aparte de pertenecer a una cultura con ciertas pautas de pensamiento y conducta, tiene su perfil personal de comportamiento y sus propias experiencias. Creemos sobre todo, en que este trabajo sirva para sensibilizar sobre el tema de las diferencias culturales e indicar un posible camino para su interpretación y manejo.

## BIBLIOGRAFÍA

- DÍEZ NICOLÁS, J. & RAMÍREZ, M. J. (2001). *La emigración en España, una década de investigaciones*. Madrid: IMSERSO.
- GUDYKUNST, W. B., YOON, Y. C. & NISHIDA, T. (1987). The influence of individualism-collectivism on perception of communication in in-group and out-group relationships. *Communication Monographs*, 54.
- HOFSTEDE, G. (1991). *Cultures and Organizations*. Londres: McGraw Hill.
- INGLEHART, R. (1999). *Modernización y posmodernización: el cambio cultural, económico y político en 43 sociedades*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, Siglo XXI.

- INKELES, A. & LEVINSON, D.J. (1969). «National character: the study of modal personality and sociocultural systems», en G. Lindzey & E. Aronson (comps.), *The Handbook of Social psychology*, 2.<sup>a</sup> ed., vol. 4, California: Addison-Wesley.
- MANZANOS, C. (1999). *El grito del otro: arqueología de la marginación racial*. Tecnos: Madrid.
- MARÍN, G. & VANOSS, B. (1991). *Research with Hispanic populations*. California: Sage Publications.
- MOGHADDAM, F.M., TAYLOR, D.M. & WRIGHT, S. C. (1993). *Social Psychology in cross-cultural perspective*. New York: W.H. Freeman and Co. Pub.
- OBERG, K. (1960). Cultural shock: adjustment to a new cultural involvement. *Practical Anthropology*, 66.
- PÁEZ ROVIRA, D., GONZÁLEZ CASTRO, J. L., AGUILERA TORRES, N. (2000). *Identidad cultural, Aculturación y Adaptación de los Inmigrantes Latinoamericanos en el País Vasco*. Centro Cultural Chileno Pablo Neruda.
- PÁEZ, D., FERNÁNDEZ, I., MAYORDOMO, S. (2000). Características alexitimicas y diferencias culturales. En: Páez, D., Casullo, M. (Comps.). *Cultura y Alexitimia: ¿Cómo expresamos aquello que sentimos?* Barcelona: Paidós.
- SMITH, P.B. & BOND, M.H. (1993). *Social Psychology across Cultures*. Nueva York: Harvester.
- (1999). *Social Psychology across cultures*. London: Prentice Hall.
- STEFANENKO, T. (1991). *Etnopsicología*. Moscú: RAN.
- TAFT, R. (1977). Coping with unfamiliar cultures. En Warren (Ed.), *Studies in cross-cultural psychology*. Vol. 1. London: Academic Press. Pág. 121-153.
- TRIANDIS, H.C. (1995). *Individualism and Colectivism*. Boulder, CO: Westview Press.
- WARD, C., BOCHNER, S., & FURNHAM, A. (2001). *The psychology of Culture Chock*. East Sussex: Routledge.