

**“EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS  
EXPERIENCIAS TRANSCULTURALES: UNA APORTACIÓN DEL ENFOQUE  
CENTRADO EN LA PERSONA”**

# UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA



“EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES  
INTERPERSONALES EN LAS EXPERIENCIAS  
TRANSCULTURALES: UNA APORTACIÓN DEL ENFOQUE  
CENTRADO EN LA PERSONA”

## TESIS

Que para obtener el grado de

**MAESTRO EN DESARROLLO HUMANO**

Presentan

IRMA GUADALUPE MÉNDEZ CRUZ  
MIROSLAW RYSZARD DOBBER

### Planta de sinodales

<b>Presidente:</b>	<b>DRA. HILDA ELTERMAN ZYBERBAUM</b>
<b>Vocal:</b>	<b>DR. MEDARDO PLASCENCIA CASTELLANOS</b>
<b>Secretario:</b>	<b>DRA. ANA MARIA GONZALEZ GARZA</b>
<b>Suplente 1°:</b>	<b>DRA. CELIA MANCILLAS BAZAN</b>
<b>Suplente 2°:</b>	<b>MTRA. SILVIA SANCHEZ OCHOA</b>

MÉXICO, D. F.

2005

# ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
1.1. Justificación.....	6
1.2. Planteamiento del problema.....	7
1.3. Objetivos.....	9
1.4. Metodología y limitaciones del estudio.....	9
<b>2. Marco teórico.....</b>	<b>11</b>
2.1. Introducción.....	11
2.2. Carl Rogers y el Enfoque Centrado en la Persona.....	12
2.2.1. El concepto del ser humano.....	14
2.2.2. La primacía de la subjetividad.....	16
2.2.3. Tendencia formativa y tendencia actualizante.....	17
2.2.4. Comprensión empática.....	19
2.2.5. Congruencia.....	20
2.2.6. Consideración positiva incondicional.....	21
2.2.7. Apertura a la experiencia.....	23
2.2.8. Enfoque Centrado en la Persona y los procesos transculturales.....	25
2.3. El encuentro humano y el “principio de la relación” de Martín Buber.....	26
2.3.1. La relación “yo-ello”.....	27
2.3.2. La relación “yo-tú”.....	28
2.3.3. La vida como diálogo.....	29
2.3.4. El “confirmar al otro”.....	31
2.4. La psicología transcultural.....	34
2.4.1. Una interdisciplina.....	35
2.4.2. La psicología transcultural y las relaciones interpersonales.....	36
2.4.3. Actitudes y habilidades.....	38
2.4.4. La adecuación transcultural.....	41
2.5. Consideraciones finales.....	44

<b>3. Una visión general de las relaciones interpersonales.....</b>	<b>45</b>
3.1. Introducción.....	45
3.2. Funciones de las relaciones interpersonales.....	46
3.2.1. Las necesidades personales y su satisfacción.....	47
3.2.2. El desarrollo pleno de la personalidad.....	55
3.2.3. El individuo frente a lo social.....	58
3.3. El desarrollo de las relaciones interpersonales.....	61
3.3.1. El niño y los procesos de socialización.....	62
3.3.2. Las relaciones interpersonales en la adolescencia.....	68
3.3.3. Las relaciones interpersonales en la edad adulta.....	71
3.4. La comunicación y las relaciones interpersonales.....	75
3.4.1. ¿Qué es la comunicación interpersonal?.....	76
3.4.2. Las personas y los lenguajes.....	79
3.4.3. Las habilidades comunicativas.....	85
3.5. El conflicto en las relaciones interpersonales.....	88
3.5.1. La identificación del conflicto.....	88
3.5.2. Las actitudes y el conflicto.....	90
3.6. Nota final: Las relaciones interpersonales para crecer juntos.....	92
<b>4. El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales.....</b>	<b>93</b>
4.1. Introducción.....	93
4.2. La vivencia del inmigrante.....	94
4.3. La vivencia del anfitrión.....	104
4.4. La revisión en conjunto.....	119
<b>5. Las aportaciones del Enfoque Centrado en la Persona.....</b>	<b>123</b>
5.1. Las observaciones preliminares.....	123
5.2. La apertura a la experiencia.....	124
5.3. La congruencia.....	131
5.4. La comprensión empática.....	135
5.5. La consideración positiva incondicional.....	141

<b>6. Conclusiones.....</b>	<b>151</b>
<b>7. Bibliografía.....</b>	<b>158</b>

# CAPITULO 1

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Justificación

Los importantes y rápidos cambios que vive el mundo actual afectan profundamente nuestra forma de vivir y, sobre todo, nuestra forma de relacionarnos con otros seres humanos. No cabe duda que en muchos sentidos vivimos hoy en un mundo más pequeño. Esto se debe a un impresionante desarrollo de los medios de comunicación como también a una relativa facilidad para trasladarse de un lugar geográfico a otro. Las personas que buscan hacer su vida en otro país, a pesar de todos los obstáculos legales y económicos, pueden hacerlo con más facilidad que sus antepasados. Hoy en día, millones de personas viven fuera de su país, unos por la necesidad, otros porque así lo decidieron. Este último grupo, de los inmigrantes voluntarios es en cierto sentido más privilegiado pero no por eso está libre de problemas y dificultades propias del proceso de adecuación a una nueva cultura.

Por otro lado, todo el movimiento migratorio afecta a las personas que hacen parte de anfitriones o simplemente aquellas que se vieron puestas en la situación de tener que convivir con los extranjeros. Para ellos se presenta una amplia problemática a la cuál tienen que ir resolviendo por medio de una nueva síntesis, fruto de todo tipo de cambios.

Sin desestimar las condiciones externas como pueden ser los aspectos económicos (trabajo, dinero) o socio-políticos (raza, escolaridad, posición social, permisos legales), parece que las actitudes internas que adoptan las personas durante este tipo de experiencias tienen mucho que ver con los resultados que obtengan. Son las actitudes que definen en gran parte la forma en que se desenvuelve la experiencia transcultural. Eso se debe a que las experiencias transculturales no se desarrollan en el vacío, tampoco son un intercambio de ideas abstractas. Lo que presenciamos es una relación viva y dinámica entre el inmigrante y su anfitrión, una relación entre los miembros de culturas diferentes que buscan una forma de comunicarse. El proceso de comunicación interpersonal es extenso y presenta muchos elementos. No obstante, las actitudes asumidas por el inmigrante y el anfitrión tienen el mayor impacto sobre el desarrollo de la relación y consecutivamente sobre toda la experiencia de adecuación cultural. De ahí que podemos deducir que, si se dan ciertas condiciones actitudinales,

tendremos una relación diferente a aquella que carece de ellas o muestra presencia de actitudes contrarias.

Lo que presentamos en las páginas que siguen es el resultado de un interés muy personal. En los años que hemos realizado esta investigación por un lado hemos pasado por nuevas experiencias de migración y ajustes a diferentes marcos culturales y por el otro, nos hemos hecho compañeros, amigos y esposos. Fueron años de mucha riqueza cognoscitiva y de verdaderas tormentas emocionales. Todo ello nos hizo apreciar la riqueza de la vida y también nos abrió las puertas de la esperanza hacia el futuro.

En estas experiencias personales hemos encontrado que el Enfoque Centrado en la Persona y lo que aprendimos y vivimos durante los estudios de Desarrollo Humano nos han sido de gran apoyo. Durante nuestras propias experiencias transculturales hemos descubierto la posibilidad de una nueva autocomprensión y realización personal. Las condiciones que propone el Enfoque nos permitieron descubrir personas reales detrás de su raza, nacionalidad, cultura y posición social. La validez de ellas ha sido demostrada en muchas experiencias que han tenido lugar en diferentes partes del mundo. Rogers (1980), al referirse a los grupos internacionales de encuentro, en los que se han tomado en cuenta los postulados del Enfoque Centrado en la Persona, resume así las impresiones de los participantes: “Hablaban de haber perdido el miedo a comunicarse, de un sentido de ser oídos, y de una conciencia de la belleza y riqueza en las diferencias culturales” (p. 93) y cita a una integrante del grupo quién dijo: “las diferencias nacionales, raciales y culturales se vuelven poco importantes a medida que se descubre a la *persona*” (*idem*. P.96).

## **1.2. Planteamiento del problema**

Las relaciones interpersonales que se desarrollan a partir de las experiencias transculturales, a pesar de que comparten la misma problemática como cualquier otra relación humana, se ven afectadas por lo peculiar de su contexto. Como tales, necesitan ser consideradas teniendo en cuenta los variables presentes en una experiencia en la que personas de culturas diferentes tratan de establecer una relación entre ellas. Las diferencias culturales y lingüísticas crean un número de problemas y retos adicionales que deben ser afrontados y resueltos. El encuentro entre las personas que vienen de marcos culturales diferentes ofrece incontables oportunidades de crecimiento tanto para el inmigrante como para el anfitrión. No obstante, este mismo encuentro puede ser doloroso y perjudicial para los dos. La diferencia se establece a partir de la calidad de la

relación que estos tengan. La psicología y muchas otras ciencias que comparten el interés por el ser humano, han tratado de descubrir las condiciones de los cuales depende el éxito en las relaciones interpersonales. Las propuestas del Enfoque Centrado en la Persona con unos matices que ofrece Martín Buber sobre las relaciones humanas, y algunas ideas provenientes de la psicología transcultural, nos ofrecen una variedad de herramientas útiles para ir concibiendo la imagen más completa de lo que ocurre con las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales.

Nuestro interés especial por el Enfoque Centrado en la Persona se debe a que éste trata a la persona como sujeto responsable de su desarrollo y crecimiento. Carl Rogers ha dado mucha importancia a la relación interpersonal tanto en los procesos terapéuticos como en muchos otros aspectos de la vida humana como lo son por ejemplo, la educación, el matrimonio o la política. Su visión del ser humano nos ofrece la posibilidad de recobrar la verdadera dignidad de la persona que se manifiesta en la interacción responsable y creativa con todo su medio.

Por otro lado, el Enfoque Centrado en la Persona, al ofrecer también una visión educativa, nos proporciona la oportunidad de trascender los límites de las propuestas estrictamente psicológicas, cargadas de un intimismo subjetivo y abrirnos a los aspectos sociales de la vida humana y la responsabilidad que tiene el individuo con la sociedad. El Enfoque intenta descubrir y actualizar las potencialidades que tiene el ser humano y que le permiten crecer y desarrollarse en una constante interacción con el mundo que le rodea.

De un modo particular, el Enfoque Centrado en la Persona se ha dedicado a una profunda investigación de las condiciones que facilitan el desarrollo de las relaciones interpersonales. Carl Rogers ha señalado que estas condiciones son fundamentalmente actitudes y se reducen a sólo unas cuantas, absolutamente necesarias. Sus nombres han ido cambiando al paso del tiempo sin embargo, en esencia eran siempre las mismas: la congruencia, la comprensión empática y la consideración positiva incondicional. Teniendo en cuenta lo anterior, hemos considerado que el Enfoque Centrado en la Persona ofrece varios apoyos en lo que se refiere a las relaciones interpersonales. Por lo mismo, sus propuestas son también válidas cuando hablamos de los encuentros entre las personas de culturas diferentes. A lo largo de este estudio iremos examinando la validez de las condiciones actitudinales descritas por Rogers y su aplicación para el desarrollo de unas relaciones interpersonales, facilitadoras no solo del proceso de adecuación cultural sino del crecimiento personal, tanto para el inmigrante como para el anfitrión.



### **1.3. Objetivos**

Examinar en que forma las condiciones actitudinales de la congruencia, la comprensión empática y la consideración positiva incondicional afectan el desarrollo de las relaciones interpersonales que se desarrollan en el marco de las experiencias transculturales.

El objetivo específico deriva del anterior: conocer si las relaciones interpersonales que incluyen las mencionadas condiciones proporcionan un ambiente que facilite los procesos de adecuación transcultural.

### **1.4. Metodología y limitaciones del estudio**

El estudio que presentamos es fundamentalmente de tipo bibliográfico, se apoya en la revisión y análisis de diferentes publicaciones pertenecientes a la área de las relaciones interpersonales y los procesos de adecuación transcultural. También hay una parte autobiográfica, que recoge las vivencias transculturales de los autores. Esta parte testimonial fue muy importante tanto para el planteamiento del problema como para la concretización de las propuestas teóricas. Cabe mencionar aquí, que la forma actual de esta tesis es el resultado de una fusión de dos propuestas de investigación diferentes. La primera trataba únicamente de exponer y reflexionar sobre las vivencias de inmigrante y la segunda, buscaba el entendimiento y clarificación del proceso transcultural, sólo desde la visión del anfitrión, que en este caso fue el de la maestra de español como segunda lengua para los extranjeros. Después de la revisión de la literatura y largas discusiones sobre estos proyectos personales, acordamos en que sí queremos hablar de las relaciones interpersonales no podemos quedarnos con un solo punto de vista. De manera que hemos decidido hacer un estudio en conjunto y de esta forma poder incluir en él las percepciones e ideas del inmigrante y el anfitrión. Esto le dio una dimensión más relacional y, en nuestra opinión, más completa.

En las páginas que siguen describimos y comparamos teorías, opiniones y vivencias. Todo ello, con el afán de acercarnos y entender mejor la problemática de las relaciones interpersonales en el contexto transcultural. Sin embargo, el tema es tan extenso que lo que presentamos aquí es sólo una aproximación que trata de reunir la información y dar algunos puntos de vista personales que puedan servir para futuras investigaciones.

## **CAPITULO 2**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Introducción**

El marco teórico que proponemos a continuación comprende tres campos de investigación que comparten una misma pasión por el ser humano y su encuentro con el otro. La experiencia de la vida cotidiana nos enseña que tanto la persona como sus relaciones son temas complejos y sumamente polémicos. La forma de enfocarlos varía notablemente de un individuo a otro, de un investigador a otro, de una rama de la ciencia a otra. Nuestra propuesta encuentra su soporte teórico principalmente en el Enfoque Centrado en la Persona que en la figura de su fundador, Carl R. Rogers ha abierto nuevas perspectivas para considerar al ser humano y su relación con el mundo circundante. Debido a él, los conceptos como "congruencia", "empatía" y "aceptación incondicional" han cobrado un nuevo y más profundo significado, transformando la manera de considerar las relaciones interpersonales.

Estas últimas también han sido estudiadas a fondo desde la perspectiva filosófico - antropológica por Martín Buber. Su "principio dialógico" ha sido fuente de inspiración para todos los interesados en la búsqueda de nuevas y más auténticas formas de relación entre los seres humanos. Hemos descubierto muchas correlaciones entre su pensamiento y las propuestas del Enfoque Centrado en la Persona y que puestas juntas, se complementan y se hacen más operativas. Finalmente, una relativamente nueva rama de investigación psicológica, la psicología transcultural, nos permite adentrarnos en el mundo concreto de las relaciones interpersonales en los procesos transculturales. Esta "interdisciplina", como se define a sí misma, incluye en su campo aspectos que van más allá de la psicología o la antropología, pero que tienen gran importancia para poder obtener una visión más completa de todo lo que sucede con las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales.

Al abordar desde estos tres enfoques la problemática de las relaciones interpersonales tal como las experimentan los que entran en contacto con personas de otra cultura, esperamos acercarnos un poco más a una mayor comprensión de las mismas. Es tarea urgente para nuestro mundo actual, en el que a primera vista, hay cada vez más comunicación en todos los aspectos, pero que en realidad padece grandes deficiencias en cuanto a la relación entre los seres que lo forman y deciden su

trayectoria futura.

## 2.2. Carl Rogers y el Enfoque Centrado en la Persona

La problemática del restablecimiento y de la necesaria reestructuración de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales puede ser abordada desde muy diferentes ángulos y perspectivas teóricas. La psicología humanista y, en particular el Enfoque Centrado en la Persona, son parte de esta gran variedad de opciones. Por su enorme contribución al estudio de la personalidad saludable y de las condiciones y actitudes necesarias para el crecimiento de la persona, el Enfoque Centrado en la Persona viene a ser una elección por excelencia cuando tratamos el tema de las relaciones interpersonales, promotoras del desarrollo humano.

Creador de dicho enfoque, Carl Rogers, es considerado como una de las figuras de mayor importancia en la psicología humanista y cuya influencia se extiende más allá de la psicoterapia y se relaciona con muchos otros campos de la actividad humana. Sus primeras ideas acerca de lo que en un principio se llamaba "terapia autodirectiva" los encontramos a inicio de los años cuarentas, en su libro "*Counseling and psychotherapy*"; en el que, en las palabras del propio Rogers "se presentaba la aplicación de aquellos principios que tenían por finalidad liberar las capacidades integradoras del individuo en el campo del consejo" (1990, p. 24). En 1951 se publica el libro de Rogers "*Psicoterapia centrada en el cliente. Práctica, implicaciones y teoría*" que, como lo dice el título, contiene ya una presentación formal apoyada en la investigación de su propia propuesta de la psicoterapia y, también una teoría de la personalidad.

La idea de Rogers que ha modificado más profundamente la concepción de la psicoterapia (y más tarde también de la educación) fue aquella que "destronaba" al terapeuta de su pedestal de quién lo sabe, "si no todo por lo menos, más" y situaba *en la persona del cliente*, la fuerza principal que debería dirigir el proceso terapéutico. "Esta inversión de la relación, hasta entonces acostumbrada, fue revolucionaria y suscitó muchas críticas. Fue un golpe directo contra la pericia del terapeuta común y la supuesta falta de conocimientos del paciente - hipótesis que no eran objetadas, en su mayor parte, por los demás teóricos" (Fadiman, 1979, p. 300). Es obvio, que junto a esta radical postura ocurrieran otros cambios relacionados tanto con la teoría como con la práctica de la terapia. Uno de ellos, es el término *cliente* el cuál Rogers adopta para evitar todas las connotaciones posibles de que la persona que busca ayuda está enferma ("paciente")

o de que es objeto de alguna acción, de un experimento ("sujeto", "analizado"). En otras palabras, en las relaciones de ayuda no se trata de hacer algo a alguien sino realmente *estar con* la persona. "El cliente, tal como lo indica el significado del término, es quien viene activa y voluntariamente a buscar ayuda para resolver un problema, pero sin ninguna intención de renunciar a su propia responsabilidad en la situación" (Rogers, 1990, nota al pie de las pp. 22 - 23). Esta concepción de la relación de ayuda naturalmente se ha extendido a todas las demás áreas de la interacción humana. De manera que en los años posteriores, Rogers se ha dedicado a trabajar con los grupos de encuentro (adultos con problemas, estudiantes, veteranos de guerra y grupos interraciales, entre otros), desarrollando una detallada y extensamente documentada teoría de sus procesos. Entre sus principales características encontramos la confianza del facilitador y de los participantes en el poder terapéutico del grupo. Éste, en un clima de seguridad psicológica, puede actualizar las potencialidades del grupo en sí como también facilitar lo propio en cada uno de los individuos que lo conforman.

Acerca del mencionado *clima de seguridad* Rogers escribe: "Mi gran deseo es crear un clima que dé al individuo seguridad psicológica. Quiero que, desde el primer instante, sienta que si se atreve expresar algo muy personal, o absurdo, u hostil, o cínico, al menos habrá en el grupo una persona que lo respete lo suficiente como para escuchar con atención lo que dice, considerando que se trata de una expresión auténtica de sí mismo" (1993, p. 55).

Otra área del quehacer humano a la cuál contribuyó significativamente Carl Rogers es la educación. Al igual como en la terapia y en los grupos de encuentro, el clima de seguridad psicológica en que el alumno se siente respetado como persona única que es y aceptado como tal, es la condición principal de la relación educativa. Dicho respeto por la persona está ya presente en los objetivos del aprendizaje llamado por Rogers "significativo", y que se propone facilitar al individuo entre otras cosas a: "convertirse en persona capaz de tener iniciativas propias y de ser responsable de sus acciones. Facilitar la independencia y autonomía de la persona. Que ésta desarrolle la capacidad de elegir, tomar decisiones y de autodirigirse inteligentemente. Que la persona *aprenda a aprender*" (González Garza, 1991, p. 74). Como podemos observar, esta postura se aleja considerablemente de la concepción tradicional de la educación acertadamente bautizada por Paulo Freire con el adjetivo de "bancaria", y que consideraba al alumno como objeto de la acción educativa, pasivo y que debería acumular y retener una cierta cantidad de información para que se pueda considerar el

proceso como exitoso. Rogers habla principalmente de una actitud importante en los procesos de aprendizaje, una actitud del facilitador: "Pienso que significa apreciar al alumno, sus sentimientos, opiniones y toda su persona. Es preocuparse por el alumno pero no de una manera posesiva: Significa la aceptación del otro individuo como una persona independiente, con derechos propios. Es la creencia básica de que esta otra persona es digna de confianza de alguna manera fundamental" (1991, p. 148).

Consideramos que los ejemplos anteriores: psicoterapia, grupos de encuentro y educación, ilustran en una buena parte lo más revelante del pensamiento de Rogers. Para los fines de este estudio es necesario profundizar en las principales proposiciones que el Enfoque Centrado en la Persona puede ofrecer en el tema de relaciones interpersonales para volver después a revisarlos desde la óptica transcultural.

### **2.2.1. El concepto de ser humano**

La idea de Rogers acerca del ser humano, respaldada por años de experiencia e investigación, está marcada por una creencia que "considera al hombre en sí como un ser libre y creativo, cuyo comportamiento depende más de su marco conceptual interno que de la coacción de impulsos internos o de la presión de fuerzas exteriores" (Martínez, 1982, p. 8). El mismo Rogers así lo expresaba en 1957: "Mi experiencia es que él (ser humano) es miembro de la especie humana básicamente digno de confianza, cuyas características más profundas tienden hacia el desarrollo, la diferenciación, las relaciones cooperativas, cuya vida tiende fundamentalmente a moverse de la dependencia a la independencia; cuyos impulsos tienden naturalmente a armonizarse en un complejo y cambiante patrón de autorregulación; cuyo carácter total es tal que tiende a preservarse y a mejorarse y a preservar y mejorar su especie, y tal vez a conducirla hacia su más amplia evolución" (Lafarga, 1990, p. 31).

Todo este proceso se desarrolla a partir del *sí mismo* que Rogers entiende de dos formas. La primera considera al *sí mismo* como objeto y tiene que ver con las autopercepciones evaluativas que el individuo hace acerca de su propia persona para conformar así la imagen de sí mismo. En este proceso de construcción, influyen tanto las experiencias pasadas y expectativas futuras como los hechos presentes de la vida de la persona. De esta manera, "el comportamiento adecuado de un individuo resulta, en último término, de las comparaciones de las experiencias conscientes con la realidad "de fuera", es decir, de la contraposición de las realidades subjetiva y objetiva. Este proceso acarrea problemas en cuanto supone la capacidad de individuo de poder diferenciar

entre una imagen subjetiva, que no reproduce de forma adecuada la realidad, y una que corresponde a ella" (Quitmann, 1989, p. 134).

La segunda manera de concebir al *sí mismo* es verlo como proceso en permanente movimiento y cambio. "Estos términos se refieren a la Gestalt conceptual coherente y organizada compuesta de percepciones de las características del yo, y de las percepciones de las relaciones del yo con los otros y con los diversos aspectos de la vida, junto con los valores asignados a estas percepciones" (Rogers, 1985, p. 30). La aparición y el desarrollo de *sí mismo* se debe a que el organismo separa una cierta parte de su campo experiencial y la simboliza en la conciencia. La interacción que tiene el organismo con su medio y las reiteradas experiencias que el individuo tiene acerca de sí mismo, se condensan en el concepto de como es la persona "en sí". "El concepto "yo mismo" es, por tanto, un concepto adquirido, aprendido a partir de las experiencias y conocimientos de una persona con y sobre sí misma (...) es, en abstracto, un compendio de características esenciales de un individuo, al tiempo que de juicios hipotéticos del individuo sobre sí mismo" (Tausch, 1981, p. 60). Siendo que las experiencias son muy diferentes también el concepto tiene que ir modificándose permanentemente. El tema de la congruencia que vamos a tratar más adelante, en gran medida, tiene sus raíces aquí. Si la simbolización en la conciencia fue correcta, la persona al confrontarla con la realidad puede percibir la congruencia y unidad de su ser, si no, la percepción de esta discrepancia pone al individuo en estado de confusión interior y tensión.

Parte del poder de la terapia centrada en el cliente reside en este hecho: la modificación de las condiciones en la relación (congruencia, empatía, consideración positiva incondicional) puede influir en el concepto de sí mismo del cliente y provocar un cambio constructivo en su personalidad y en sus conductas.

La visión del ser humano que ofrece Rogers es fundamental para entender mejor cualquier interacción humana. De nuestra percepción y de cómo la evaluamos depende en que manera nos vamos a relacionar con los demás y con el mundo en general. Un mundo percibido como hostil probablemente provocará respuestas defensivas y, contrariamente, un mundo concebido como radicalmente bueno y amigable con seguridad evocará comportamientos más constructivos. Esto puede suceder así gracias a que en un ambiente de seguridad psicológica libre de todas las amenazas, la persona puede ir expresando la totalidad de su ser sin necesidad de ocultar o negar nada de su experiencia. Al enfrentarse consigo misma tal como es, tiene más posibilidades de darse cuenta de su realidad y asumir responsabilidad por los cambios que quiera realizar.

### **2.2.2. Primacía de la subjetividad**

En este punto llegamos a una de las primeras proposiciones del Enfoque Centrado en la Persona: "El organismo reacciona ante el campo (de su percepción) tal como lo experimenta y lo percibe. Este campo perceptual es, para el individuo, "la realidad"" (Rogers, 1990, p. 411). Yves Saint-Arnaud le llama "el primado de la subjetividad": "el comportamiento de un individuo está completamente determinado por la percepción que él tiene de sí mismo y de la realidad que le circunda " (1972, p. 27). Es así porque la realidad que percibimos es la única realidad a la cual podemos tener acceso y sólo a esta percepción reaccionamos. Rogers lo formula de la siguiente manera: "La única realidad que es posible que yo conozca, es el mundo y el universo como yo los percibo y los experimento en cierto momento" (Lafarga y Gómez del Campo, 1990, p. 235).

Cada uno de los seres humanos tiene entonces su propio mundo, su propia realidad y sólo él puede percibirla en su totalidad. Más todavía, la subjetividad humana parece constituir la fuente de las demás características suyas y "la pérdida de la subjetividad es equivalente a la pérdida del hombre" (Ito, 1971, p. 60). El reconocer estos mundos subjetivos, por un lado nos ayuda a acercarse al otro con un verdadero respeto por su unicidad, su forma de percibir y construir su propia realidad y por otro, nos exige a buscar en la relación una forma tal de comprensión que permita una aproximación lo más fiel posible a su realidad.

### **2.2.3. Tendencia formativa y tendencia actualizante**

Rogers, como todos los psicólogos, pertenece a una determinada época de la historia del mundo y de la ciencia y éstas, naturalmente, influyen en su pensamiento. Entre muchos avances y desarrollos que ha vivido la ciencia actual, los de la física moderna son los que han transformado nuestra visión del mundo de manera espectacular. Ésta, en una de sus conclusiones considera al universo como un todo inseparable, un organismo del cual formamos parte y el cual tiende a la complejidad cada vez más grande y por ende al mayor desarrollo. No hace falta subrayar que esta visión de los científicos encuentra su contraparte en la especulación de muchos filósofos y en la experiencia de los místicos de todas las religiones. Rogers lo expresa de esta manera: "Sugiero la existencia de una tendencia direccional formativa en el universo, que puede ser localizada y observada en el espacio estelar, en los cristales, en los

microorganismos, en formas más complejas de vida orgánica y en los seres humanos. Se trata de una tendencia que evoluciona hacia un mayor orden, mayor complejidad y una mayor capacidad de interrelación" (1987, p. 77). Hablando de cómo dicha tendencia se expresa en el ser humano y su desarrollo, comenta: "esta tendencia se manifiesta en la evolución que parte de una sola célula, para llegar a un funcionamiento orgánico complejo, a unos conocimientos y sensaciones inconscientes, a un conocimiento consciente del organismo y del mundo externo, y a un conocimiento trascendente de la armonía y unidad del sistema cósmico, incluida la propia humanidad" (*ídem*).

En este momento nos puede surgir la pregunta: ¿y qué pasa con el deterioro, descomposición y muerte, obviamente presentes en nuestro mundo? Los procesos que mantienen los organismos, los desarrollan y los hacen más complejos no son opuestos a los procesos del deterioro, de la descomposición o de destrucción sino que los incluyen. De manera que la fuerza predominante del universo y de todo organismo es la que se expresa en la tendencia formativa aunque puede pasar por las etapas de la destrucción. Tanto para la humanidad entera como para un individuo este es un mensaje de esperanza y una propuesta de ver el mundo con un poco más de optimismo sobre todo en los momentos cuando la oscuridad parece ceñirse sobre nosotros.

La fuerza que produce una constante evolución del universo actúa de igual modo en la humanidad, pero en la vida orgánica podemos observar otra tendencia que es operativa en el ser humano. A ella Rogers le da el nombre de "tendencia actualizante" y la define con estas palabras: "Todo organismo tiene la tendencia innata a desarrollar todas sus potencialidades para conservarlo o mejorarlo" (1985, p. 24). Es una fuerza motivadora que se relaciona con la tendencia formativa, sin embargo, es exclusiva de los organismos que gracias a ella buscan y desarrollan las potencialidades que les permitan un óptimo perfeccionamiento o, en otras palabras, la plena autorrealización. Es importante subrayar que ésta es una tendencia que presenta el organismo en todo su conjunto y sólo como una totalidad. Más todavía, es una tendencia siempre presente: "Tanto si el estímulo es interno como externo y si el ambiente es favorable o adverso, podemos estar seguros de que la conducta del organismo tendrá como objeto su mantenimiento, mejora y reproducción" (Rogers, 1987, p. 63).

Tenemos las bases para atrevernos a suponer que Rogers identifica esta tendencia con la vida misma: "Esta es la propia naturaleza del proceso que denominamos vida. Dicha tendencia opera en todo momento. En realidad, sólo la presencia o ausencia de este proceso direccional en su conjunto nos permite determinar



si un organismo está vivo o muerto" (*ídem*). Aquí la palabra *direccional* es de suma importancia puesto que la tendencia actualizante no implica que deben ser desarrolladas *todas* las potencialidades del organismo. Éste se desarrolla en una dirección concreta, no difusa y por lo mismo, es también un desarrollo selectivo donde ciertas potencialidades buscarán su expresión cada vez más y en diferentes niveles (por ejemplo, la comunicación) y otras (como la capacidad para soportar el dolor o de vomitar) obviamente no podrán hacerlo sin llegar a negar la naturaleza misma de la tendencia actualizante. Su dirección es entonces hacia mayor independencia, mayor responsabilidad y socialización para llegar finalmente a la autorrealización del organismo.

Otro aspecto que hay que tener en cuenta cuando hablamos de la tendencia actualizante, es que ésta es una fuerza motivadora *dominante y única* del organismo. Abarca tanto las necesidades básicas del ser humano como también "el desarrollo tendiente a la diferenciación creciente de los órganos y funciones, la expansión en función del crecimiento, la expansión de la eficacia mediante el uso de herramientas, la expansión y el mejoramiento a través de la reproducción" (Rogers, 1985, p. 24). Incluye, de igual modo, las así llamadas *motivaciones de crecimiento* (Maslow) como puede ser la creatividad, la productividad o la trascendencia. "En lugar de hablar de numerosas necesidades y motivos, es posible describir todas las necesidades orgánicas y psicológicas como aspectos parciales de esta necesidad fundamental" (Rogers, 1990, p. 414).

Finalmente, no podemos omitir la advertencia que hace Rogers del peligro de una visión demasiado simplificada e ingenuamente positivista de la tendencia actualizante: "Sería un craso error suponer que el organismo evoluciona suavemente hacia la autorrealización y el crecimiento. Quizás sería más correcto decir que el organismo progresa a través de la lucha y el dolor hacia la valorización y el desarrollo" (*ídem*, p. 416).

#### **2.2.4. Comprensión empática**

Según el Enfoque Centrado en la Persona, el establecimiento de una relación que refuerce el proceso la autorrealización del individuo se puede dar gracias a la comprensión empática que Rogers define así: "El estado de empatía, o de comprensión empática, consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si uno fuera la otra

persona, pero sin perder nunca esa condición de "como si" (Rogers, 1985, p. 45). Como ya se ha dicho, no es posible percibir la experiencia de otra persona en toda su extensionalidad y además, la plena identificación, especialmente en relaciones de ayuda, sería la menos indicada. La comprensión empática empieza con la voluntad de comprender al otro, de ver el mundo desde su punto de vista. Es una cuestión de elección, entre entablar la relación considerando la propia comprensión como única válida, sin ningún interés en la percepción del otro o hacer un serio esfuerzo de penetrar con cuidado y cariño en su marco de referencia y desde ahí, reportarle lo que logramos comprender.

Al hablar de "voluntad" y de "elección" no queremos sugerir que se trata de un medio, de una herramienta que podemos tomar o dejar, sino más bien nos referimos a aquella concepción del ser humano y de las relaciones interpersonales de los cuales la empatía parece ser una lógica consecuencia o la única elección posible. Obviamente, es una tarea difícil y es casi imposible contar con esta actitud todo el tiempo. Lo que interesa no es ser siempre empático, sino dirigir nuestra vida y nuestras relaciones hacia una comunicación cada vez más profunda y de la cual la comprensión empática es el elemento principal.

Sin embargo, la comprensión empática no es la única condición necesaria para establecer una verdadera relación interpersonal. El Enfoque postula que también debe existir la congruencia y la consideración positiva incondicional.

### **2.2.5. Congruencia**

La congruencia es, en primer término, concordar con la propia experiencia, es decir ser uno mismo sin negar ni distorsionar ninguna parte de ella. En este sentido la congruencia describe una auténtica y genuina comunicación de la persona consigo misma. Esta comunicación la lleva a la aceptación de sus sentimientos, emociones, pensamientos. Aquí la aceptación no se entiende como estar conforme o complacido con dichos sentimientos u emociones sino que reconocer que nos pertenecen, que son parte de nuestra realidad personal. No es un proceso fácil puesto que "las experiencias que no son coherentes con el concepto que el individuo tiene de sí mismo son excluidas por lo general de la conciencia" (Rogers, 1985, p. 33). De manera que es indispensable, por un lado un serio esfuerzo por ir conociéndose en todos los aspectos y dimensiones y, por el otro, un sincero aprecio por la verdad y su adecuada simbolización en la conciencia es decir, poniendo a prueba nuestras hipótesis. Al asumirlos como

verdaderas, la persona está en la posición de elegir su expresión o no hacerlo, según las exigencias de su campo de percepción. Rogers ha observado, sobre todo en la terapia, el poder que la congruencia tiene para que se de un cambio constructivo en la personalidad y en las conductas del cliente: "cuanto más congruencia exista entre la descripción objetiva de un individuo y la descripción que ese mismo individuo hace de su yo, menos defensiva será la manera en que ese mismo individuo se percibe a sí mismo y mejor su adaptación personal" (*ídem*).

Una segunda definición de la congruencia que no difiere mucho de la anterior, pero pone más énfasis en aspecto comunicativo es la siguiente: "La congruencia se define como el grado de exactitud entre la experiencia de la comunicación y el conocimiento. (...) Un alto grado de congruencia significa que la comunicación (lo que uno expresa), la experiencia (lo que ocurre en el campo de uno) y el conocimiento (lo que se observa) son todos semejantes"(Fadiman, 1979, p. 304). Aquí podemos enumerar algunas de las características de esta experiencia de comunicación adaptadas del ideario de la persona que funciona plenamente de Rogers (1985, pp. 82 -83):

1. Todas las experiencias son accesibles a la conciencia.
2. Sus percepciones son tan exactas como lo permiten los datos de su experiencia.
3. La estructura del yo es congruente con la experiencia.
4. La estructura del yo es flexible, se modifica en el proceso de asimilación de las nuevas experiencias.
5. La persona confía en su capacidad de valoración autónoma orgánica como guía para lograr conductas más satisfactorias.
6. Las consecuencias de la conducta son también accesibles a la conciencia.
7. Los errores cometidos a causa de falta de datos experienciales son corregidos por la prueba de la realidad.

La congruencia es una de las condiciones básicas y absolutamente necesarias para que pueda darse un verdadero encuentro humano. Evita la aparición de las conductas defensivas y permite una manifestación clara de los sentimientos, tanto positivos como negativos haciendo la comunicación más precisa y completa.

Por último, si no podemos darnos a nosotros mismos en una relación, ¿qué es lo que podemos ofrecer a cambio?

#### **2.2.6. Consideración positiva incondicional**

Hemos mencionado la importancia que tiene para el individuo y su crecimiento el hecho de poder manifestar libremente sus sentimientos, pero también tenemos que reconocer que no es una situación que se da con mucha frecuencia. Las causas pueden ser muy diversas, desde la educación tanto familiar como institucionalizada que no sólo no propicia dicha manifestación sino que en muchos casos realmente la inhibe, hasta el reconocimiento de que la expresión de los sentimientos es una tarea difícil y comprometedor que nos sitúa en la posición de mayor vulnerabilidad. La cual, por lo mismo, muchos no estamos dispuestos a asumir.

Sin embargo, Rogers ha descubierto una condición o disposición actitudinal que facilita la libre expresión del otro y la llamó *consideración (o aceptación) positiva incondicional*. Ésta es considerada por él, como uno de los puntos claves de su teoría de la personalidad y de las relaciones interpersonales y la describe en esta forma: "si todas las experiencias de otra persona relativas a sí misma son percibidas por mí como igualmente dignas de consideración positiva, es decir, si no hay ninguna que yo considere menos digna de consideración positiva, decimos entonces que experimento una consideración positiva incondicional hacia esa persona" (Rogers, 1985, p. 41). Él mismo en su libro *"El camino del ser"* (1987) le da a la consideración positiva incondicional el nombre de "visión incondicionalmente positiva" que por el uso de la palabra "visión" libera a la definición de la carga evaluativa de las expresiones como "consideración" o "aceptación", pero en este estudio hemos optado por mantener la "consideración" por sus sinónimos de "reflexión" y "cortesía" que en cierto sentido nos ayudan a visualizar mejor dicha actitud.

La relación con el otro que se caracteriza por la apertura, respeto, simpatía, calidez, afecto y consideración positiva, independiente de las características y conductas del mismo, le propicia un clima adecuado para que pueda expresar libremente todas partes de su personalidad y de su experiencia. Este clima de seguridad psicológica influye poderosamente en la persona y le ayuda no sólo "dejarse ver" sino que también le permite "verse" a sí misma, lo que ya en sí lleva una fuerte capacidad terapéutica. Refiriéndose a la psicoterapia Rogers asegura: "cuando el terapeuta experimenta una actitud cálida, positiva y aceptante hacia la realidad del paciente, se facilita el cambio" (Lafarga y Gómez del Campo, 1989, p. 158). Tanto el terapeuta como cualquier persona interesada en asumir y mantener esta actitud en la relación necesita de:

1. Una sincera pero no posesiva preocupación por el otro.
2. Aprecio del otro en su totalidad y no condicionalmente. Contrariamente, el

aprecio condicionado consiste en estimar al otro sólo por las conductas que se evalúan como buenas o positivas.

3. Actitud no evaluativa, libre de juicios y reservas.
4. Disposición de dejar que la persona sea "lo que sus sentimientos inmediatos le dicten: confusión, resentimiento, miedo, ira, valor, amor u orgullo" (Rogers, 1987, p. 62).
5. Madurez y capacidad emocional que le permita expresar dicha consideración de manera espontánea y sin ambigüedades.

La consideración positiva que en su más alto grado la podemos llamar "amor" en sentido de la palabra griega *ágape* - amor fraterno, responde (según algunos autores) a una de las necesidades psicológicas primordiales del ser humano. A ésta Rogers la llama "la necesidad de consideración positiva" y le concede un lugar importante en su teoría del desarrollo de la personalidad.

Estas tres disposiciones actitudinales, brevemente aquí descritas, crean un clima psicológico que facilita el cambio: "cuando las personas son aceptadas y apreciadas, tienden a desarrollar una actitud de mayor cariño hacia sí mismas. Cuando se las oye con proyección personal por parte del oyente, son capaces de escuchar con mayor precisión el flujo de sus propias experiencias internas. Al comprender y apreciar el sí-mismo, éste pasa a ser más congruente con la propia experiencia. Y de este modo la persona pasa a ser más real, más auténtica" (Rogers, 1987, p. 62). El desarrollo de este proceso lleva a la persona a ser el sujeto de su propio crecimiento, el que lo impulsa y le da la dirección que considera adecuada. De esta forma abandona diferentes tipos de dependencias y asume la responsabilidad por su vida con mayor libertad y creatividad.

### **2.2.7. Apertura a la experiencia**

En las palabras de Rogers, la apertura a la experiencia se da "cuando el individuo no se siente amenazado en ningún sentido" (1985, p. 38) sugiriéndonos que podemos entender mejor este concepto si partimos de su opuesto - la actitud defensiva. ¿Cuáles son estas amenazas que inducen a la persona a asumir actitudes defensivas? Sobre todo, son aquellas experiencias que son percibidas como incongruentes con la estructura habitual del *sí mismo* y la cual el organismo intenta mantener a toda costa. Lo último puede ir desde la distorsión de la experiencia interna o externa hasta un total impedimento de su acceso a la conciencia: "Cuando se percibe oscuramente (quizá sea

mejor decir se "subcibe") que una experiencia es incongruente con la estructura del yo, el organismo reacciona produciendo una distorsión del significado de la experiencia (para que sea congruente con el yo) o negando la existencia de tal experiencia, a fin de preservar de toda amenaza la estructura del yo" (*ídem*, p. 37).

Cuando no existe ningún tipo de amenaza, el individuo puede vivir completamente todas las experiencias del organismo, puesto que éstas tendrán acceso a la conciencia y serán adecuadamente simbolizadas en ella confirmando la estructura del yo. De esta manera, cualquier estímulo proveniente del organismo o del ambiente será transmitido libremente por el sistema nervioso sin distorsiones causadas por el mecanismo defensivo. La importancia de la apertura a la experiencia reside en este hecho: la persona se encuentra capacitada a darse cuenta tanto de su realidad interior como también de estar en contacto con el ambiente y al simbolizarlo adecuadamente en su conciencia cuenta con mayores posibilidades de integración y reorganización de sí misma. Rogers considera la apertura a la experiencia como un modo de vivir existencialmente en el que cada momento de la vida es un momento nuevo y único: "(...) tal forma de vivir en el momento, significa ausencia de rigidez, de estrecha organización, de la imposición de la estructura sobre la experiencia. Esto significa, por lo contrario, un máximo de adaptabilidad, un descubrimiento de la estructura *en* la experiencia, una fluente y cambiante organización del self y de la personalidad" (Lafarga y Gómez del Campo, 1990, p. 99).

Para resumir, podemos enumerar las características de la persona abierta a la experiencia partiendo de una descripción de ésta que hace Rogers (1992, p. 110):

1. La persona es más consciente de sus propios sentimientos y actitudes tal como existen en el nivel orgánico;
2. Advierte con mayor facilidad las realidades externas, en lugar de percibirlas según categorías preconcebidas y generalizadas;
2. En las situaciones nuevas es capaz de aceptar los hechos tal como son sin distorsionarlos con el fin de forzarlos a que se ajusten a su propio modelo;
3. Su actitud es más realista frente a la gente y a las situaciones y problemas nuevos;
4. Sus creencias pierden su rigidez y puede tolerar la ambigüedad soportando las pruebas contradictorias sin necesidad de suprimir la situación.
5. Es capaz de actuar con mayor creatividad en diferentes ámbitos de la vida privada y social.

Todas estas características forman parte de la personalidad que el Enfoque Centrado en la Persona llama "plena".

Para finalizar, es imprescindible observar que la apertura a la experiencia no significa que el individuo tenga la plena conciencia de todo lo que "ocurre dentro de él, como el ciempiés que se vuelve consciente de todas sus patas; al contrario, él sería libre para vivir un sentimiento subjetivamente o estar consciente de éste (...) El punto crucial es que no habría barreras ni inhibiciones que impidieran la completa experimentación de cualquier cosa que estuviera orgánicamente presente" (Lafarga y Gómez del Campo, 1990).

### **2.2.8. Enfoque Centrado en la Persona y los procesos transculturales**

El interés del Enfoque Centrado en la Persona por los procesos transculturales ha nacido del intento de corroborar las teorías de Rogers y sus colaboradores en las situaciones de encuentro entre los individuos y grupos que no comparten los mismos antecedentes culturales, sociales, políticos o religiosos. Son conocidos los trabajos de Rogers con los protestantes y católicos en Irlanda del Norte (Lafarga y Gómez del Campo, 1989, pp. 202 - 206) o de Chambers y Carlin con los negros y blancos en Estados Unidos (Lafarga y Gómez del Campo, 1986, p. 251). Estos trabajos se han centrado principalmente en la búsqueda de solución de las tensiones intergrupales partiendo de los descubrimientos del Enfoque Centrado en la Persona. Desde los años setentas *Center for Cross-Cultural Communication* (del cual Rogers fue cofundador) ha organizado varios talleres de encuentro y comunicación en diferentes partes del mundo. Los resultados de éstos, han proyectado una nueva luz sobre la posibilidad de encuentro entre personas que en principio pueden mostrar actitudes opuestas y hasta antagónicas. Se ha demostrado que este tipo de tensiones pueden encontrar una resolución cuando en el ambiente de seguridad psicológica que propicia el taller, los participantes se ven libres de expresarse tal como son, es decir, siendo congruentes con su propia experiencia. "La idea de la incongruencia personal como consecuencia del conflicto intrapersonal y de la tensión debida a las deficiencias en la aceptación y comprensión empática de sí mismo, en mayor o menor grado se asocia con un mundo externo aparentemente hostil y que limita las relaciones interpersonales, es familiar para el Enfoque Centrado en la Persona"(Segrera y Araiza, 1993, p. 79). Los talleres transculturales tienen un mínimo de estructura requerida y son los participantes que junto con los facilitadores le imprimen su propio carácter. "La hipótesis central de los

talleres es que cuando personas de culturas divergentes son escuchadas y aceptadas, cuando sienten la intención de los otros de entrar en su mundo individual, cuando se encuentran en un ambiente el cual permite y anima la autodirección, entonces pueden encontrar y verdaderamente descubrirse uno al otro como personas" (McIlduff y Coghlan, 1993, pp. 32 -33) . Son estos encuentros "de cara a cara" los que permiten superar muchas de la barreras que dividen a las personas y a los grupos.

Los resultados de estos talleres junto con las opiniones de los participantes permiten considerar las propuestas del Enfoque Centrado en la Persona como válidas y altamente facilitadoras de los procesos de comunicación y comprensión en las experiencias transculturales.

### **2.3. El encuentro humano y "Principio de la relación" de Martín Buber**

En 1957, en el marco de unas conferencias que dio Martín Buber en la Universidad de Michigan, se realizó un encuentro entre éste último y Carl Rogers y que fue posteriormente recogido por Friedman en el apéndice del libro "The Knowledge of Man" (Buber, 1966). La discusión se centró en el tema de las relaciones interpersonales y especialmente sobre la empatía y parece que ha influido, a pesar de ciertas diferencias entre ambos, en la concepción rogeriana de las relaciones interpersonales y de la posibilidad del encuentro entre los individuos.

Buber asevera que "no hay *Yo* en sí, sino solamente el *Yo* de la palabra primordial *Yo-Tú* y el *Yo* de la palabra primordial *Yo-Ello*" (Buber, 1984, p. 8) de modo que, lo que hay que investigar es la relación de la persona consigo misma, con la naturaleza, con otros seres humanos y con el mundo en su totalidad. Este énfasis puesto en la relación ha sido llamado en la filosofía de Buber "Principio de la relación" y abre un doble camino: "si contemplamos un ser humano o un objeto, son posibles dos relaciones diferentes: por un lado podemos meditar, comparar, valorar, sentir y obtener un provecho; en este caso estamos "opuestos" a dicho ser humano u objeto, en cuanto abarcamos tan sólo un aspecto parcial. La otra posibilidad es que un objeto o una persona estén muy próximos a nosotros y que abarquen toda nuestra persona. Vivimos una "reciprocidad" completa, un estar en relación" (Quitmann, p. 332). A la primera relación Buber la describe con el par de vocablos "yo-ello" y a la segunda con otro par: "yo- tú".

El mundo de estas relaciones "se construye en tres esferas. La primera es nuestra vida con la naturaleza; en ella la relación llega hasta el umbral del lenguaje. En la



segunda esfera, la de nuestra vida con los hombres, la relación adquiere la forma de lenguaje. La tercera esfera es nuestra vida con las formas inteligibles; la relación se produce en ella sin lenguaje, pero engendra un lenguaje" (Buber, 1984, p. 90). En otras palabras, nos relacionamos con el mundo físico - material, con el mundo humano - psíquico de la sensibilidad y finalmente, con el mundo noético de los valores. La relación "yo-ello" describe el tipo de nuestros vínculos con la naturaleza; la que denominamos "yo-tú" es la relación que permite un verdadero encuentro entre los seres humanos.

"La palabra fundamental yo-tú es, por esencia, un "dirigir la palabra", un "decir" (*das Ansprechen*), mientras que el lenguaje de la palabra fundamental yo-ello es, por esencia, un "hablar sobre", un "dicho" (*das Besprechen*)" (Sánchez Meca, p. 92). De esta manera "dirigir la palabra" y "hablar sobre" describen dos tipos de relaciones, los cuales vamos a revisar con más detenimiento a continuación.

### **2.3.1. La relación "yo- ello"**

Esta relación nos sitúa frente al mundo de los objetos. Tanto los fenómenos físicos, percibidos por los sentidos, como los psíquicos, cuando son abordados como *objetos* de nuestra experiencia empiezan a formar parte de la relación "yo-ello". Percibir, experimentar, pensar, sentir o imaginar algo pertenece a este tipo de relación en cuanto siempre nos refiere a *algo* como objeto. Independientemente de que el objeto sea material o no, "lo que en la relación yo-ello se aborda como objeto es algo fijo, estable, que permite una tipificación y una paralización en la que se fundamenta la validez del discurso científico" (Sánchez Meca, 1984, p. 94). Con ello también se ve validada toda la estructura de nuestro mundo y sus instituciones. En este contexto, la experiencia significa separar, objetivizar y reducir con el fin de conocer y utilizar. Para que esto sea posible es necesario mantener siempre la distancia entre el experimentador y lo experimentado. Buber explica esta separación básica así: "El hombre que tiene experiencia de las cosas no participa en absoluto del mundo. Pues es "en él" donde la experiencia surge, y no entre él y el mundo. El mundo no tiene parte en la experiencia. Se deja experimentar, pero no compromete su interés" (1984, p. 10).

Tal como lo expresamos anteriormente, la relación del individuo con el mundo se basa en la experiencia y el uso para poder crecer y conservarse, pero esto limita su capacidad de entrar en relación. En el mundo del "yo-ello" la persona en su trato con los demás divide su vida en dos dominios: el del "ello" al que corresponden las

instituciones y el del "yo" que es el mundo de los sentimientos. "Las instituciones son el "afuera", la región donde uno persigue toda suerte de fines , donde el hombre trabaja, hace negocios, influye, emprende, rivaliza con otros , organiza, administra y predica" (Buber, 1984, p. 41). Los sentimientos constituyen el de "adentro", un mundo donde nos libramos de las instituciones: "Aquí el hombre goza de su ternura y de su odio, de su placer y, si no es demasiado violento, de su dolor. Aquí uno se siente en su casa y se extiende en la mecedora" (*ídem*). Estos dos ámbitos están perfectamente delimitados en el individuo, pero ninguno le es suficiente para estar en relación con otro ser humano.

También hay que observar que el trato con el "objeto" siempre implica la posibilidad de la manipulación. La utilización y la manipulación, si bien son admisibles y necesarias en el ámbito material y tecnológico, son devastadoras en el mundo de las relaciones interpersonales. Según Buber, no podemos vivir sin el "ello" "pero quien sólo vive con el "ello", no es un hombre" (*ídem*, p. 34). Estos son los peligros más grandes que se hacen muy reales en la relación "yo-ello". Pero también existe otra posibilidad de vivir la relación y Buber la denomina con la palabra primordial "yo-tú".

### **2.3.2. La relación "yo - tu"**

Si la palabra primordial "yo-ello" nos sitúa en una realidad formalizada y fija, la palabra "yo-tú" evoca y establece la realidad de la relación. Entre sus características principales está la inmediatez y la presencia. "Cuando se dice *Tú*, quien lo dice no tiene ninguna cosa como su objeto. (...) Pero sí está en una relación" (Buber, 1984, p. 9). En ella, entre "yo" y "tú" no se interpone nada, ni ideas preconcebidas, ni creencias, ni expectativas; incluso, la condición para que se pueda dar este encuentro consiste en la abolición de todos los medios. De la misma manera, desaparece la noción del tiempo lineal, que va desde el pasado hacia el futuro y el encuentro se da plenamente y con toda la intensidad en el "ahora".

La reciprocidad es otra de las características de la relación "yo-tú" y se refiere al aspecto dialogal de la misma: "La relación es mutua. Mi *Tú* me afecta como *Yo* lo afecto a él. Nuestros discípulos nos forman, nuestras obras nos edifican" (*ídem*, p. 19). Esto nos acerca a la tercera característica: el estar en la relación como totalidad. "El decir "tú" es posible solamente frente a objetos o seres humanos que por su propia iniciativa y directamente se dirigen a mí como a un "tú", es decir, la totalidad del ser humano" (Quitmann, p. 335). El acercamiento a un aspecto parcial del ser del otro hace que nos dirijamos a un objeto y por ende, entramos a la relación "yo-ello". Por eso Buber

subraya que la palabra primordial "yo-tú" sólo puede ser pronunciada con el ser entero, total. Cuando existe una relación de este tipo, se crea entre las partes la unión y un verdadero diálogo. Se "considera que esta es una experiencia que hace al hombre verdaderamente humano, que no puede mantenerse en forma continua, pero que si no se da de vez en cuando, el individuo queda afectado seria y negativamente en su desarrollo" (Martínez, p. 78).

Según Buber, estos encuentros son esporádicos (normalmente vivimos en un mundo del "ello") y nos llegan como por obra de "gracia": "El *Tú* viene a mí a través de la gracia; no es buscándolo como lo encuentro. Pero el dirigirle la palabra primordial es un acto de mi ser" (Buber, 1984, p. 15). Esto implica la necesidad de una actitud de apertura a la experiencia para reconocer al "tú" cuando se presente y también un buen grado de responsabilidad por nuestra respuesta a la presencia del otro.

### **2.3.3. La vida como diálogo**

Según la antropología filosófica de Buber, el hecho fundamental de la existencia no es un ser aislado, un "yo" independiente de todo lo demás, sino un ser en relación con otros seres y con el mundo en general. "La relación es tomada, pues, como categoría fundamental del ser: la realidad es constitutivamente relacional" (Sánchez Meca, p. 105). Esta relación, puede llamarse "diálogo" cuando se da el encuentro "yo - tú" entre dos singularidades con todas sus características. "En el último caso llevamos a cabo con nuestro "opuesto" (hombre u objeto) un *diálogo* en cuanto *nos encontramos* como "unidad" con otra "unidad" (Quitmann, p. 332). De esta manera, la palabra primordial "yo-tú" describe el tipo de la relación que permite al ser humano entablar un genuino diálogo con el mundo en el que vive.

Contrariamente a la relación "yo-ello" la que nos pone frente al mundo de los objetos, la relación dialógica nos sitúa en la presencia del ser. Esta relación nos acerca a la persona en sí, más allá de los roles y papeles que ésta pueda desempeñar en un momento dado y más allá de nuestras propias expectativas respecto a ella. La unicidad y la singularidad del "tú" se hacen presentes en la relación proporcionándole una frescura y novedad.

La percepción del "tú" y, consecuentemente la relación "yo-tú" depende de la forma en la que el ser humano expresa su "yo" a través de su existencia. Buber, en su característica manera de ver al ser humano, quién permanentemente afronta dualismo interno y externo, propone que a éste podemos considerarlo como "persona" o como

"individuo".

La "persona" es quien en su subjetividad se percibe, sobre todo, como *ser* y puede decir: "yo soy". "La persona contempla su *sí mismo*" (Buber, 1984, p. 59). No desdeña su ser particular que lo distingue de los demás pero "se torna consciente de sí misma como participante en el ser como coexistente, y, por lo tanto, como ser" (*ídem*, pp. 58 - 59). De esta manera participa plenamente de la realidad puesto que le es posible entrar en la relación con ella con todo su ser. Además, dicha participación le abre las oportunidades del cambio y una real presencia en la historia.

El "individuo" se centra en su modo particular de ser y se describe: "yo soy así". Esto le lleva a percibirse como radicalmente diferente de los demás y a ocuparse "de lo que *es suyo*; dice mi especie, mi raza, mi actividad, mi genio" (*ídem*, p. 59). Es un ser que se enfrenta al mundo con el que no tiene ninguna parte. "Se delimita por relación a lo que no es él, y trata de apropiarse, por la experiencia y la utilización, la mayor parte posible de este no-yo" (*ídem*).

Obviamente, y como en todos los aspectos de la actividad humana, no hay "tipos puros" ni dos especies de humanos totalmente opuestas. Buber considera que "ningún hombre es puramente una persona, ninguno es puramente individualidad. Cada hombre vive en el interior de un *Yo* doble. Pero hay hombres en quienes la persona es a tal punto preponderante que cabe llamarlos personas. Y hay otros en quienes la individualidad es a tal punto preponderante que cabe llamarlos individuos. La verdadera historia se desarrolla en la relación de los unos con los otros" (*ídem*, p. 60). Como a uno de los personajes históricos que ilustran este punto Buber propone a Sócrates quien ha vivido esta relación dialógica en toda su extensión: "Este *Yo* vivía continuamente en la relación con los hombres, relación encarnada en el diálogo. Creía en la realidad de los hombres, y a ellos se dirigía" (*ídem*, p. 61).

Considerando lo anterior, al ser humano se le presentan dos posibilidades de realizar su existencia. La primera, es por medio de la entrada en la relación y el encuentro y la segunda consiste en empeñarse en el mundo del "ello", el mundo de los objetos. Sólo una de ellas, teniendo en cuenta la naturaleza fundamentalmente relacional de ser, le puede proporcionar una realización total. No obstante, Buber no propone un aferrarse al modo de la relación "yo-tú", tarea por lo demás imposible de realizar, sino más bien, permitirse un cambio constante, un ir y venir entre las dos opciones. Esto se hace patente en un mundo en el que el "ello" parece regir las relaciones interpersonales imponiéndose autoritariamente como única manera de vivir y realizarse. Frente a este

panorama Buber no duda en afirmar que "toda vida verdadera es un encuentro" (1984, p. 15).

#### **2.3.4. El "confirmar al otro"**

Los estudios de la comunicación interpersonal han revelado la importancia que tiene para el ser humano la confirmación de la que puede ser objeto por parte del otro ser. La idea de que pueda bastarse a sí mismo sin que le importe la opinión de los demás no es admisible aunque no falten personas quienes, en el lenguaje coloquial, así lo expresen. "La vasta gama de emociones que los individuos experimentan los unos con respecto de los otros - desde el amor hasta el odio - probablemente no existiría, y viviríamos en un mundo vacío de todo lo que no fueran las actividades más utilitarias, un mundo carente de belleza, poesía, juego y humor" (Watzlawick, 1991, p. 86). De igual forma una gran parte de nuestras conductas está motivada por el mismo fin.

En el mundo del "ello" la necesidad de la confirmación no tiene ninguna presencia como tampoco la tiene un encuentro real entre las personas. De ahí que, tanto el encuentro como la mutua confirmación pertenecen a un mismo terreno de la relación interpersonal y se dirigen al otro con la palabra primordial "yo-tú". Si esta palabra denota un proceso de la plena realización humana, la confirmación aparece entonces como parte indispensable de este proceso y por ello podemos con justicia hablar de una verdadera *necesidad*. "Parecería que, completamente aparte del mero intercambio de información, el hombre *tiene* que comunicarse con los otros a los fines de su autopercepción y percatación, y la verificación experimental de este supuesto intuitivo se hace cada vez más convincente a partir de las investigaciones sobre la privación sensorial, que demuestra que el hombre es incapaz de mantener su estabilidad emocional durante períodos prolongados en que sólo se comunica consigo mismo" (*ídem*).

La idea de la confirmación es central para entender la filosofía del diálogo de Martín Buber. Según él, las relaciones interpersonales se fundamentan en la necesidad de la confirmación la cual tiene dos aspectos: "uno de ellos es el deseo de todo ser humano de que sus semejantes lo confirmen como lo que es, e incluso como lo que puede ser; el otro es la capacidad innata del hombre para confirmar a sus semejantes de igual forma" (Jourard, p. 222). La experiencia de ser confirmado por el otro implica un sentimiento de ser reconocido como persona en su totalidad, respetado en su unicidad y afirmado en todos los aspectos que conforman su ser individual. De la misma manera,

la confirmación del otro empieza por reconocerlo como persona tal como se nos presenta, con todas sus características. Algunas de éstas, a lo mejor, pueden considerarse como defectos pero igualmente son reconocidas como parte de la individualidad del otro, de su peculiar y única forma de ser y como tales son respetadas.

Asimismo, la confirmación no sólo abarca el momento presente de la persona sino que reconoce y afirma todas sus potencialidades. Consideramos a la persona como un ser en constante desarrollo y cambio que no puede reducirse a algo fijo y estable sin el peligro de transformarlo en un objeto y destruir el diálogo. "Pero si la concibo como un proceso de *estar siendo*, acepto el reto por confirmar o hacer reales sus potencialidades", asevera Rogers comentando esta idea de Buber (Lafarga, 1989, p. 94). Lejos de considerar al individuo como un ser acabado, estamos acogiendo una visión dinámica del mismo. En el diálogo asumimos una responsabilidad por hacer presentes estas potencialidades. En muchos campos del interactuar humano, sobre todo en la educación, se ha podido comprobar el efecto positivo de esta confianza básica en el individuo que lo concibe como capaz de un desarrollo constante y creativo.

Es en este punto donde observamos paralelismos entre el pensamiento de Buber y Rogers, pero también ciertas diferencias. Mientras que Rogers postula que es posible penetrar en el marco de referencia del otro gracias a la comprensión empática y consideración positiva incondicional, Buber insiste en la distancia como condición indispensable para el encuentro. Si más bien los dos persiguen un mismo fin: ayudar al otro a ser una persona plena que desarrolla todas sus potencialidades, las vías parecen ser diferentes. Rogers parte de que por medio de la aceptación de la persona tal como es en este mismo instante y con los sentimientos que tenga, creamos un ambiente propicio a que ésta inicie el camino de un cambio constructivo en sí misma y en sus relaciones. Dicha aceptación, aunque también abarca las potencialidades que el individuo puede desarrollar, se concentra en el momento presente. A Buber esto le parece insuficiente: "la aceptación es sólo aceptación de él en este mismo momento de su realidad. Confirmación significa ante todo, aceptar toda la potencialidad del otro y esto hace exactamente la diferencia decisiva en relación con su potencialidad... Puedo reconocer en él, mas o menos, la persona que ha sido *creada* para llegar a ser... el potencial que tiene el otro para su propio devenir" (Buber, 1966, p. 182). Este reconocimiento es el punto de partida para el proceso de cambio en el otro.

A pesar de las diferencias, tanto Buber como Rogers, llaman la atención sobre el papel que desempeña la confirmación del otro en las relaciones interpersonales. Ésta

nos abre a la posibilidad de encontrarnos con el otro, de comprenderlo, de ayudarlo en su crecimiento y finalmente, como lo expresa Coreth (1986), de amarlo: "Cuando afirmamos al otro en este sentido, llegamos a la totalidad concreta de su ser personal; y aquí entra su afirmación como expresión de su persona. Por consiguiente, el sí de la respuesta de valor personal frente al otro incluye la disposición fundamental de otorgarle fe y confianza, de abrirse a él y de adentrarnos en él para comprenderle. En esta medida, pues, la postura fundamental de un amor personal es, por una parte, la condición que hace posible el conocimiento personal y, por otra, la condición para que el otro pueda abrirse en libertad y confianza desde lo profundo de su ser personal, sabiéndose aceptado y entendido con benevolencia. Aquí precisamente se echa de ver la estrecha conexión entre saber y querer, entre conocimiento, libertad y amor" (p. 223).

#### **2.4. La psicología transcultural**

El individuo vive y se desarrolla dentro de una compleja red de las relaciones con otros seres humanos, con la naturaleza y con el mundo en su totalidad. No es posible concebirlo fuera de este marco de referencia que implica, entre otras muchas cosas, un extenso mundo que forman los procesos culturales. De manera que el estudio del ser humano hecho desde la psicología, una y otra vez, nos enfrenta con los temas pertenecientes al ámbito de la cultura. Casi en todo el mundo actual, el contacto directo entre la gente perteneciente a culturas diferentes es un hecho cotidiano. Las relaciones interpersonales se ven afectadas y transformadas por la presencia de éste componente multicultural. La riqueza que proporcionan las distintas formas de percibir, de pensar y de actuar es enorme y puede llevar a las personas a un mayor entendimiento no sólo de los demás sino de sí mismos. La creatividad y el desarrollo de los individuos y de las sociedades enteras pueden verse beneficiados a partir de esta diversidad. Sin embargo, no están ausentes en nuestro mundo las tensiones raciales, actitudes discriminatorias y racistas que llevan a gran número de gente a sufrir las consecuencias de la intolerancia y la marginación. Incluso la pérdida de la vida por estas razones no es un hecho aislado ni poco frecuente.

Los antropólogos, los sociólogos y los psicólogos, entre otros, han dedicado mucho tiempo y esfuerzo tratando de buscar mayor comprensión de las dinámicas transculturales. Desde el final de la Segunda Guerra Mundial el interés por la relación entre la psicología y la cultura se ha ido acrecentando cada vez más. Sobre todo, fueron las últimas tres décadas que vieron un desarrollo vigoroso de lo que actualmente se

llama la *psicología transcultural*. En 1980 Triandis edita *Handbook of cross-cultural psychology*, una obra que recoge los trabajos de varios investigadores y especialistas en el tema. También ya desde 1970 comienza aparecer *Journal of Cross-Cultural Psychology*, un forum de los nuevos desarrollos en la psicología transcultural. En estas mismas fechas se constituye ya mencionado *Center for Cross-Cultural Communication* con sede en Dublín, Irlanda. Este centro organiza talleres en los que los participantes provienen de diferentes culturas y publica las investigaciones hechas desde la perspectiva del Enfoque Centrado en la Persona (McIlduff, 1993).

#### **2.4.1. Una interdisciplina**

Hemos mencionado la preocupación de los investigadores de las diferentes ramas de las ciencias del hombre por la problemática transcultural. Cada uno de ellos la aborda desde la perspectiva teórica y la metodología propia de su campo. Así por ejemplo, los antropólogos se muestran sensibles al contexto (naturalismo) y los psicólogos son más dispuestos a admitir la experimentación como el modo del conocimiento (experimentalismo) (Berry, 1992, pp. 6 - 7). La psicología transcultural se define a sí misma como una interdisciplina puesto que le interesan tanto los tópicos de la psicología general como también aquellos que son objeto de estudio de la antropología, sociología, lingüística, ecología y biología. Desde el campo de la psicología general, el interés del enfoque transcultural se centra en el desarrollo de la conducta social, personalidad, cognición y percepción; éstos temas pertenecen al nivel individual y los anteriores, de las disciplinas relacionadas, corresponden a la problemática poblacional.

La psicología transcultural se interesa en entender las influencias del nivel poblacional en el funcionamiento individual, es decir, investiga la relación del individuo con el entorno cultural diferente al propio. En este contexto las aportaciones de las disciplinas relacionadas son indispensables para tener una visión lo más completa posible de las dinámicas transculturales. Así podemos concebir la psicología transcultural como "el estudio de similitudes y diferencias en el funcionamiento psicológico individual en varios grupos culturales y étnicos; de las relaciones entre las variables psicológicas y socioculturales, variables ecológicas y biológicas y del cambio que ocurre entre estas" (*ídem*, p. 2).

A partir de esta definición y siguiendo a Berry (p. 3), la psicología transcultural se empeña en:



1. La búsqueda de la *comprobación* de la universalidad de ciertas hipótesis psicológicas acerca de la conducta humana. Se trata de comprobar con otras culturas lo que ya se sabe.
2. La *exploración* de otras culturas para descubrir aquellas variantes psicológicas que no están presentes en su propia y limitada experiencia cultural. Aquí nos enfrentamos con lo nuevo y diferente.
3. La *integración* de los dos objetivos anteriores y su interpretación dentro de un marco de referencia más amplio para construir una psicología más universal, es decir, válida en una amplia gama de culturas.

Aunque estas tendencias universalistas pueden suscitar dudas y sospechas porque casi siempre, lo universal sacrifica alguna parte de lo particular, la psicología transcultural ofrece una visión sumamente completa de lo que sucede con las personas y grupos, cuando éstos se enfrentan a un marco cultural nuevo. La universalización de ciertas leyes se ha dado en las disciplinas como biología, sociología, lingüística, entre otras, de manera que la pretensión de la psicología transcultural de encontrar estas leyes parece ser un esfuerzo legítimo.

El mayor problema que se presenta cuando se buscan las leyes universales es el lugar desde el cuál se hace este esfuerzo, concretamente el peligro del etnocentrismo. Éste consiste principalmente en considerar la propia cultura como mejor que las demás. La psicología transcultural intenta reducir este peligro en un importante sentido: "reconociendo las limitaciones de nuestro actual conocimiento y buscando extender nuestros datos y teorías a las otras (eventualmente a todas) las culturas" ( *ídem*, p. 9) para poder así salir de los estrechos límites culturales de la psicología.

#### **2.4.2. La psicología transcultural y las relaciones interpersonales**

La psicología transcultural siendo una interdisciplina está interesada en una extensa variedad de temas, pero el núcleo de su investigación está en la relación del individuo con la cultura. Esta última la conforman seres humanos en una constante interacción. Según Arbuckle (1993, p. 9) "la cultura es principalmente un proceso, no una entidad" y como tal se ve determinada, entre otras, por las formas de interactuar de sus miembros. La relación interpersonal que tiene lugar entre ellos y con los miembros de otras culturas es decisiva para su desarrollo. De esta manera las relaciones interpersonales forman un campo principal de la investigación. Marsella (1981, p. 30)

subraya este aspecto al definir el término "transcultural" como "condición o interés en entender la interacción de la gente con diferentes antecedentes culturales, deliberada atención a las diferencias y similitudes " entre ellos.

Cada persona entra a la relación con los demás con un rico y variado equipaje de creencias, valores, juicios y prejuicios. El origen de ellos se remota a las primeras experiencias de socialización que tienen su lugar en el seno familiar. Es la familia que transmite al niño ciertos estereotipos referentes a muchos aspectos del mundo en el que crece. Estos estereotipos o generalizaciones se atribuyen también a grupos concretos de personas, sean éstos de la misma nacionalidad o no. Por medio del lenguaje, que no sólo es una herramienta de comunicación, sino que también funge como un importante filtro perceptivo, se forma en la conciencia del niño, un mundo en que hay personas "buenas" o "malas", dignas o no de confianza y respeto. La falacia de esta actitud es obvia: por un lado ayuda al niño a formar una imagen de la realidad, pero por el otro, lo predispone a asumir actitudes hacia los demás que muchas veces tienen poco que ver con la verdad. A la larga esto influye en la capacidad del adulto de entablar relaciones realistas y honestas con las personas que son diferentes a él en algunos aspectos. Las actitudes defensivas o incluso racistas, en gran medida se deben a lo que el individuo aprendió en su entorno familiar.

Los padres que demandan a sus niños una fuerte obediencia y aceptación irreflexiva de las normas tradicionales y conservadoras, pueden propiciar en éstos una inclinación hacia la intransigencia con la respectiva imposibilidad de ver el punto de vista del otro. Peor cuando este "otro" pertenece a una raza o cultura diferente. Obviamente, no hablamos aquí de un determinismo, como lo subraya Brislin (1981, p. 39): "Sin embargo, alguna gente sí logra interactuar efectivamente con los miembros de otras culturas, sus características y habilidades han sido identificadas (...) Mi argumento es que la historia personal dificulta las buenas relaciones, pero el pasado puede ser superado". Cómo veremos más adelante, esta superación es posible gracias a unas actitudes y habilidades muy concretas.

Otra gran influencia la ejerce la escuela. Al igual como en el ámbito familiar, parece que las actitudes autoritarias y la disciplina punitiva promueven las actitudes negativas hacia las personas de otras razas (*ídem*, p. 36). También la forma como se presenta la vida y la gente de otros lugares, en los textos y libros que se usa en la escuela, contribuye a la formación de actitudes estereotipadas hacia éstos.

Finalmente, los medios de comunicación masiva, sobre todo la televisión, dados

en muchos casos a la excesiva simplificación (villano y héroe), parecen reforzar las mismas actitudes simplistas en los receptores. El problema comienza a cobrar importancia sobre todo en lo referente a los niños pequeños que según las estadísticas hechas en Estados Unidos, dedican más tiempo a ver la televisión que a cualquier otra actividad, excepto el dormir (*ídem*). De este modo, las generalizaciones hechas en la pantalla repercuten no sólo en la forma de ver a los inmigrantes, turistas o indocumentados, sino que dan una imagen poco realista de como se resuelven los problemas y tensiones raciales.

Lo anterior, sin lugar a dudas influye en la formación de juicios o prejuicios (reacciones emocionales negativas) que difícilmente pueden ser ignorados en el desarrollo de una relación interpersonal directa.

Estos prejuicios también pueden presentarse por motivos:

0. Utilitarios, cuando por ejemplo, el número de puestos de trabajo en un país se ve reducido;
1. De defensa del ego: culpando por el propio fracaso a los demás;
2. Como expresión de valores: religión, "pureza de la raza", etc.;
3. O en función del conocimiento que da la cohesión y el sentido a su visión del mundo. (*ídem*, pp. 42 - 43)

Hasta aquí hemos señalado influencias que llevan a los individuos y grupos a asumir actitudes negativas. Cabe subrayar que éstas son susceptibles, en mayor o menor medida, al cambio y la transformación. El contacto directo y la convivencia diaria con cierto grado de intimidad, pueden propiciar su desaparición o por lo menos un serio cuestionamiento de su validez. Esto exige de los que establecen este tipo de relación una cierta madurez, que se manifiesta sobre todo en la autoestima y en la capacidad de tolerar la ambigüedad y la frustración. Son estos los elementos que posibilitan a la persona la apertura a la experiencia y, consecuentemente, la revisión de sus propios estereotipos y expectativas.

### **2.4.3. Actitudes y habilidades**

El resultado del contacto y de la interacción entre las personas de diferentes culturas depende, como hemos visto, de muchas variables tanto de naturaleza personal como contextual. Sin embargo, la influencia del contexto, sin quitarle la importancia, parece estar subordinada a las actitudes y habilidades de cada individuo. Se ha llegado a

esta conclusión, constatando que las personas que comparten un mismo contexto han llegado a resultados muy diferentes en este tipo de procesos. De manera que el estudio de las actitudes personales tanto de los inmigrantes como de aquellos que los reciben, forma el núcleo de la investigación que tiene por objetivo la comprensión y facilitación de dichos procesos.

Al hablar de las actitudes nos referimos a "las reacciones de la gente hacia el concepto o, usando el lenguaje coloquial, sus sentimientos, creencias y disposiciones hacia la acción. El concepto puede ser la persona, grupo, evento, objeto o una abstracción" (Brislin, p. 41). En las palabras de Allport una actitud "es una disposición psíquica y nerviosa, organizada por la experiencia, que ejerce una influencia orientadora y dinámica sobre las reacciones del individuo frente a todos los objetos y síntomas con los que está relacionado" (Dorsch, p. 6). La actitud aunque sujeta al cambio no es algo pasajero y se expresa en el individuo como una tendencia dominante hacia un objetivo. Podemos distinguir entre las actitudes que tiene la persona hacia sí misma y las que tiene hacia los demás, aunque todas ellas se presentan como mutuamente dependientes.

Así, la *autoestima*, relacionada con un concepto positivo acerca de uno mismo y con un sentimiento de la propia valía y capacidad de afrontar los problemas de la vida, posibilita a la persona unas relaciones con los demás caracterizadas por el respeto y honestidad. No necesita de mecanismos de defensa para mostrarse tal como es y esperar el mismo trato por parte de los otros. En el encuentro con las personas de diferentes culturas, no intenta demostrar ningún tipo de superioridad; sin perder su propia identidad se muestra confiada y abierta a las nuevas experiencias y aprendizajes.

La actitud de *empatía* capacita al individuo para comprender las conductas y emociones de los demás y le abre la posibilidad de penetrar en su propio marco de referencia. "La gente empática tiene la ventaja de juzgar desde el punto de vista del otro y de acuerdo con ello puede modificar su propio comportamiento. La gente empática también tiene la posibilidad de personalizar el conocimiento. Muchos de los contactos transculturales involucran la comunicación con las personas que no comparten el mismo tipo de información. Los que personalizan el conocimiento pueden juzgar la cantidad de información que posee el otro y pueden comunicar su conocimiento por medio de ejemplos propios basados en sus experiencias anteriores los cuales el otro trae a la situación del aprendizaje"(Brislin, p. 59).

Generalizando, podemos observar que la persona, cuando se enfrenta a una experiencia transcultural "toma una conciente decisión de comportarse en una de tres

formas: resistiéndose al cambio, tolerando las diferencias o aceptando el cambio” (Gardiner, Mutter y Kosmitzki, p. 268). Una de las actitudes decisivas para el resultado positivo del encuentro con otra cultura es la *aceptación*. Ésta no sólo significa la tolerancia hacia las diferentes conductas, valores y actitudes de los demás, sino que también implica el aceptar la necesidad del cambio en uno mismo. Si, por ejemplo, consideramos como éxito en los procesos de adecuación el hecho de que el inmigrante logra una síntesis de las dos culturas, (Winkelman, p. 124) es obvio que para llegar a esto tiene que aceptar el cambio que necesariamente se producirá en su propia escala de valores y conductas. Por otro lado, el que entra en contacto con un extranjero, si se queda sólo con lo propio, se verá imposibilitado para una relación auténtica y fructífera. Cabe mencionar que para ambos significará esto una pérdida de la oportunidad de aprender.

Durante toda su vida el individuo también aprende ciertas habilidades y destrezas que facilitan un positivo desarrollo de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales. Dorsch (p. 434) define la habilidad como " la capacidad de realizar determinadas tareas o resolver determinados problemas" subrayando su valor pragmático. Estas habilidades son aprendidas por la experiencia y el entrenamiento pero también dependen de la forma en que la persona hace valer sus derechos y necesidades. Algunas de estas habilidades consisten en:

0. El conocimiento del lenguaje.
1. El conocimiento de la materia y de la tarea que se realiza.
2. Las habilidades en la comunicación (tanto verbal como no - verbal).
3. La capacidad para asumir retos y percibir oportunidades.
4. Los conocimientos y habilidades en la solución de conflictos.

A éstos tenemos que añadir, la importancia de las experiencias previas en otras experiencias transculturales, el grado de diferencia entre la cultura propia y la nueva, como también la existencia y la extensión de redes de apoyo social (amigos, organizaciones).

Tanto las actitudes como las habilidades mencionadas, sitúan a las personas que comparten las experiencias transculturales en una posición que promete un logro satisfactorio de las mismas.

#### **2.4.4. La adecuación transcultural**

Después de ver la gran parte de variables que influyen en los encuentros entre las personas de antecedentes culturales diferentes, podemos ahora preguntarnos qué se entiende por "éxito" o "resultado satisfactorio" en estas experiencias. Brislin (pp. 54 - 55) propone tres aspectos que hay que tener en cuenta cuando hablamos de la adecuación (*adjustment*) transcultural del inmigrante, los cuales aquí ampliamos también a los que lo reciben, sus anfitriones.

El primer aspecto se refiere a la *adecuación psicológica* que se demuestra en sentimientos generalizados de bienestar, satisfacción con los demás, comodidad en el nuevo ambiente (sin perder de vista que debe pasar un cierto período de tiempo, sumamente estresante que siempre acompaña estos cambios). El segundo, considera a la *efectividad de la interacción* la cual se define como la habilidad para desarrollar relaciones cálidas y cordiales con las personas de otras culturas, participación en sus actividades cotidianas y respeto por ellas sintiéndose parte de su mundo. Finalmente, el tercer aspecto, que tiene que ver con la *eficacia* en la realización de las tareas y con la realización de las metas personales en la nueva situación.

En resumen, la adecuación que incluye tanto los aspectos físicos como los psicológicos y sociales, hace que el individuo sienta satisfechas sus necesidades, perciba la aceptación de los demás y pueda funcionar adecuadamente en la vida diaria. Todo ello le permite una mayor apertura a lo nuevo que trae consigo la relación y le facilita su asimilación. Como es fácil de observar, estos procesos necesariamente involucran creencias, valores, actitudes y conductas de las personas, teniendo como meta la adecuación en todos los sentidos.

La percepción de los que pertenecen a una cultura diferente también se ve radicalmente afectada. Desde los primeros encuentros, muy marcados por los estereotipos, hasta un contacto íntimo, la percepción del otro se nos presenta como un proceso en un constante cambio y desarrollo. Éste propicia la posibilidad de ver las diferencias ya no como deficiencias sino como la riqueza donde las distintas situaciones o actitudes pueden tener otros significados. De este modo, hace su aparición la paciencia que consiste en una mayor tolerancia a las ambigüedades y confusiones de la nueva situación. La adecuación cultural permite a los individuos no sólo tener más confianza en sí mismos y en los demás sino que les abre nuevos e inesperados horizontes de su propio crecimiento como personas.

Winkelman (p. 124) postula que "Una bien lograda adecuación transcultural significa que uno llega a ser bicultural, integrando su identidad original con la nueva,

creada en la cultura nueva. Los cambios personales pueden ser llevados a cabo gracias a la flexibilidad cognitiva (apertura a las nuevas ideas, creencias y experiencias y la habilidad para aceptar estas nuevas condiciones) como también gracias a la flexibilidad conductual (la habilidad de cambiar las conductas de acuerdo con las exigencias de la nueva cultura)".

Personalmente nos inclinamos más hacia la idea de que este ser "bicultural" en realidad vive una tercera, totalmente nueva cultura que contiene tanto los aspectos de la propia como de la nueva cultura, formando un conjunto único e irrepetible y que, además, nunca se presenta como un producto acabado.

Winkelman (p. 122) menciona las principales etapas que caracterizan el proceso de adecuación cultural:

1. *"Luna de miel" o fase turista:* hay un gran interés por la nueva cultura, excitación y euforia. Se puede presentar la pérdida de sueño, expectativas positivas y frecuentemente idealizadas (incluso el estrés y la ansiedad son interpretados positivamente). Las diferencias se perciben como excitantes e interesantes. El contacto con la nueva realidad se ve reducido a ciertos ámbitos (hoteles, restaurantes, museos) y no se da en sus mismos términos. La novedad de la situación es también excitante para los anfitriones que se muestran tolerantes (a los errores lingüísticos y conductuales) e interesados en el bienestar del visitante.
2. *La crisis o el choque cultural,* que puede aparecer inmediatamente o unas semanas después. En esta etapa las diferencias comienzan a ser irritables, hay desacuerdos, frustraciones, impaciencia y tensión. Puede suceder que el inmigrante comience a sentir debilidad, confusión, falta de control, depresión y miedo. Todo esto lo puede llevar a un exagerado criticismo, agresividad y la tendencia de aislarse de los demás. Es frecuente que se refugie en su propio grupo cultural (enclaves) o busque ambientes donde pueda hablar en su propio idioma y compartir sus propias costumbres (alimentos, diversiones).
3. *Ajuste, reorientación y recuperación gradual.* Poco a poco, la persona comienza a percibir el sentido de la nueva cultura y a apreciarla. Acepta que los problemas se deben a la falta de entendimiento y de la aceptación y se abre a las posibilidades del aprendizaje. Durante esta fase los problemas no terminan pero la persona desarrolla las actitudes positivas que le ayudan a encontrar nuevas soluciones. Este es un proceso lento que depende de las características

personales y situacionales.

4. *Adecuación, resolución o la fase de aculturación.* La persona aprende a manejar los conflictos que le proporciona el vivir en un marco cultural diferente y se desenvuelve con facilidad en los diferentes ámbitos de la misma. Como la total asimilación es imposible, se da el proceso de aculturación en el que el individuo hace suyas las características de su nuevo entorno, formando así las bases de su propia cultura, en cierto sentido, sincrética.

Todas estas observaciones también son válidas (salvando evidentes diferencias) para los que, viviendo en su propio marco cultural, entran en contacto cercano y constante con el inmigrante. Es importante subrayar que las fases mencionadas, no se desarrollan de manera rígida en el orden que son presentadas, más bien pueden presentar secuencias cíclicas y recurrentes, donde, por ejemplo, la crisis vuelva aparecer una y otra vez en las otras etapas.

Como pudimos observar, el proceso de adecuación visto desde la perspectiva de la psicología transcultural, engloba en sí muchos (si no todos) los aspectos de la personalidad de los que en él participan y tiene repercusiones importantes en el desarrollo de los individuos y grupos humanos. Es un proceso difícil pero que también ofrece la oportunidad de enriquecer y fortalecer las relaciones interpersonales genuinas.

## **2.5. Consideraciones finales**

Resumiendo lo dicho hasta ahora podemos afirmar que la calidad de las relaciones interpersonales es una variable decisiva en los procesos transculturales. El Enfoque Centrado en la Persona subraya la importancia de las actitudes como apertura a la experiencia, congruencia, comprensión empática y consideración positiva incondicional para la creación de ambientes que propicien un acercamiento entre las personas por encima de sus diferencias. Es lo que Buber considera un verdadero encuentro: el contacto con un "tú" real que, al mismo tiempo, nos hace verdaderamente un "yo" y en consecuencia, nos permite ser auténticamente "nosotros". Todo ello se desarrolla en un contexto muy complejo donde se hacen presentes innumerables influencias tanto de índole personal como social. De ello se ocupa la psicología transcultural intentando descifrar estas influencias y ponerlas al servicio de aquellos procesos que permitan a los individuos y a los grupos beneficiarse de las experiencias transculturales.



Nuestro principal interés en este estudio es averiguar si las mencionadas actitudes que propone el Enfoque Centrado en la Persona, son las que facilitan que las personas que viven experiencias transculturales desarrollen unas relaciones interpersonales saludables, promotoras del crecimiento. Es una cuestión que se dirige tanto hacia el inmigrante como hacia el anfitrión. El primero, tiene la responsabilidad con su proceso de adecuación cultural y el segundo, tiene la opción de ser o no el facilitador en el mismo.

## CAPITULO 3

### UNA VISION GENERAL DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

#### 3.1. Introducción

La vida de cada persona se desarrolla y alcanza su plenitud dentro de la comunidad de los seres humanos y por lo mismo está inmersa casi todo el tiempo en las relaciones interpersonales. En ellas el individuo encuentra la posibilidad de la satisfacción de sus necesidades, del logro de sus objetivos y del desarrollo de sus potencialidades. Las relaciones interpersonales llegan así a ser un aspecto vital y de primera importancia para la existencia. Jourard asevera: "Las personas necesitan una de otra sencillamente para ser humanos" (p. 211). De ahí que es fundamental para el desarrollo humano conocer y comprender los procesos y dinámicas que forman parte de esta experiencia. Recordando la frase de Buber "Toda vida real es un encuentro" (Friedmann, p. 57), podemos entender el porqué de esta búsqueda de las relaciones cada vez más auténticas y armoniosas: vivir realmente, con gusto y satisfacción la vida.

En las publicaciones dedicadas al estudio del ser humano se usa frecuentemente el término "relaciones humanas" para referirse en forma general a todo lo que sucede entre los individuos que tienen algún tipo de interacción entre ellos. En el contexto de nuestro estudio preferimos hablar de "relaciones interpersonales", que a pesar de ser su sinónimo, nos acerca más al ámbito de la *persona* y del *encuentro entre las personas*, es decir, donde las dos se perciben como tales y se relacionan en consecuencia.

"La persona" ha sido definida de muchas maneras por filósofos, artistas, teólogos y psicólogos, entre otros, aquí, sólo para puntualizar nuestra perspectiva teórica queremos citar a William Stern: "La persona es un todo viviente, individual, único, que aspira a fines, se contiene a sí mismo y, sin embargo, está abierto al mundo que lo rodea; es capaz de tener vivencias" (Stern, p. 7). El Enfoque Centrado en la Persona subraya que este ser es valioso por sí mismo y su naturaleza es constructiva y digna de confianza siendo su motivación básica la autorrealización (González Garza, 1991, p. 14).

Independientemente de las divergencias terminológicas, todos los autores reconocen la importancia y la complejidad de las relaciones interpersonales. Es imposible imaginarse a un ser humano fuera de sus relaciones con la naturaleza, consigo mismo y con otros seres humanos; con el mundo de ideas, valores o con

aquellos aspectos de su existencia que hoy reciben el nombre de transpersonales puesto que van más allá de lo que es la experiencia del sí mismo personal e implican apertura a la relación con la trascendencia, experiencias místicas o estados de conciencia expandida.

### **3.2. Funciones de las relaciones interpersonales**

Una gran cantidad de las necesidades humanas sólo puede encontrar su satisfacción gracias a la respuesta positiva de otros individuos. De esta manera, la relación interpersonal es considerada vital e imprescindible para la autorrealización del individuo puesto que le posibilita la satisfacción de sus necesidades. De ahí, que podemos afirmar que la autorrealización humana no es posible sin la participación de otros. El prefijo "auto" de ninguna manera significa que la persona se basta a sí misma, sino que por su autorrealización entendemos el proceso del cual ella es el sujeto.

La persona participa en las relaciones activamente, influyendo y dejándose influir, pero lo hace desde su marco de referencia interno y a partir de la valoración que realiza. En una persona que se autorrealiza, este centro o núcleo de valoración es *interno*, se encuentra en ella misma. En oposición a ello, "cuando el centro de valoración se encuentra en otras personas, el sujeto aplica la escala de valores de estas personas, que se convierten en el criterio de valoración del sujeto" (Rogers, 1985, p. 44). Este es un aspecto de primera importancia en las experiencias transculturales: ¿Cómo integrarnos a una nueva situación cultural sin negar lo que somos, lo que pensamos, lo que valoramos, es decir, sin asumir el centro de valoración ajeno? Naturalmente, podemos reconocer ciertos valores o conductas como positivas e incorporarlas a nuestra vida, pero la decisión es tomada desde el centro de valoración interno de cada uno. Este es un proceso sumamente difícil y va mucho más allá de las conductas motivadas por una simple imitación.

Lo anterior nos puede dar alguna idea de la complejidad de las relaciones interpersonales, sobre todo a partir de la problemática que presenta la dinámica: el individuo frente a lo social. En las siguientes páginas haremos un acercamiento a estos temas para obtener una mayor comprensión de las dinámicas implícitas en las relaciones interpersonales.

#### **3.2.1. Las necesidades personales y su satisfacción**

Una de las formas de considerar las relaciones interpersonales es en función de

las necesidades humanas. Estas últimas desempeñan un papel principal tanto en el origen como en el desarrollo mismo de todas las relaciones. Todo lo que el ser humano hace se debe a alguna motivación, es decir, a aquel "trasfondo psíquico, impulsor, que sostiene la fuerza de la acción y señala su dirección" (Dorsch, p. 622). Las motivaciones se originan a partir de las necesidades del individuo que van desde las básicas (fisiológicas) hasta las muy complejas, como la pertenencia o la autorrealización.

Desde los comienzos de este siglo, McDougall y después Murray y Maslow, entre otros, han propuesto varios "enlistados" y "jerarquías" de las necesidades personales entendidas como fuerzas internas orientadas hacia la producción de un efecto o estado deseado. Una de las más conocidas y también la mejor desarrollada es la *jerarquía de necesidades* de Maslow, que a pesar de ser discutible también puede ser útil para la obtención de una perspectiva sumamente amplia de las necesidades humanas. Se trata de una secuencia de las necesidades dividida en cinco categorías: necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de autoestima y de autorrealización. Maslow las distribuye en dos grupos principales: las necesidades de *deficiencia*, como por ejemplo, la comida o la pertenencia y las de *desarrollo* como la autoactualización. Al parecer, ciertas necesidades son prioritarias o básicas (sobre todo las primeras) lo que significa que deben ser satisfechas antes de que se pueda pasar a la búsqueda de satisfacción de las demás. Tener en cuenta el papel que desempeñan es muy importante para la comprensión de muchas conductas interpersonales.

McAdams (1988) observa que mientras los autores mencionados "sostienen que función de las relaciones interpersonales está al servicio de un gran número de necesidades básicas, teóricos tales como Jung, Rogers y Kelly las reducen a una sola tendencia primaria la que hipotéticamente se extiende por toda la vida humana" (p. 8).

En la teoría de Rogers, la tendencia actualizante, basada en la necesidad de crecimiento y de consideración positiva (amor), engloba en sí las relaciones interpersonales, los cuales pueden promover (si son positivas) u obstaculizar (si son negativas) la autorrealización. Sobre todo, las relaciones cercanas o íntimas como lo son la amistad y el amor facilitan enormemente el funcionamiento óptimo de la persona puesto que ayudan a crear un clima en el que el individuo puede explorar y expresar su ser honesta y confiadamente.

En Jung, la autorrealización se vincula con el proceso de individuación, de llegar a ser "un sí mismo" verdadero y total. Este proceso, en su mayor parte es un esfuerzo personal pero que se desarrolla siempre en el contexto de las relaciones interpersonales;

en las palabras del mismo Jung: "Como nadie puede llegar a conocer su individualidad a menos que esté relacionado íntima y responsablemente con sus compañeros, tal o cual persona no se está retirando a un desierto de egoísmo cuando trata de encontrarse a sí misma. Ella solamente se puede descubrir cuando está profunda e incondicionalmente relacionada con alguien y generalmente con muchos individuos con quienes tiene la oportunidad de comparar y de los cuales se puede distinguir" (Fadiman, p. 80).

Finalmente, Kelly considera que la tendencia principal no se dirige tanto a la autorrealización en forma directa sino más bien, lo que busca el ser humano es sobre todo entender, predecir y controlar su mundo. En este contexto "las relaciones interpersonales refuerzan la habilidad del individuo para predecir y controlar los eventos de su mundo" (McAdams, p. 8).

Aunque estos investigadores comparten la idea de una tendencia principal que encauza todas las demás, difieren acerca de su objetivo principal y por lo mismo tienen una visión diferente de las funciones de las relaciones interpersonales. Mientras que para Kelly éstas sirven para entender y controlar, para Jung y Rogers, proporcionan ayuda para el autodescubrimiento y mayor comprensión de sí mismo.

Encontramos también investigadores de la personalidad que proponen una visión de las motivaciones humanas básicamente dualista: Freud (eros y thanatos), Angyal (autonomía y sumisión), Rank (miedo a la vida y miedo a la muerte), Adler (lucha por la superioridad e interés social), McAdams (poder e intimidad), entre otros. Según esta perspectiva existen dos tendencias fundamentales y opuestas en la vida humana: "Aun cuando el dualismo es descrito en diferentes caminos, es generalmente comprendida la distinción entre la tendencia motivacional general hacia *influencia/poder/excitación* y la tendencia contrastante hacia *comuni3n/intimidad/gozo*" (McAdams, p. 11). A éstas corresponden dos funciones básicas de las relaciones interpersonales: *control social* e *intimidad* estudiadas por Patterson (*ídem*).

Como pudimos observar la lista de las necesidades humanas puede ser muy extensa y de hecho lo es. Aquí sólo queremos mencionar aquellas que, según nuestro punto de vista, tienen principal importancia para las relaciones interpersonales.

*La necesidad de darle valor y significado a la vida.* "La más fundamental de todas las necesidades humanas es la afirmación de la vida, el deseo de seguir viviendo" (Jourard, p. 81). Cuando ésta se ve amenazada, la persona es capaz de cualquier conducta con tal que logre preservar su existencia. Pero a pesar de ser considerada como básica, esta necesidad puede quedar subordinada a otras cuando la persona decide

arriesgar su vida por otra persona (por ejemplo, la maternidad) o una idea o valor (la patria). También puede suceder que a partir de una fuerte crisis personal o una depresión profunda, el individuo deje de considerarla como algo deseable y renuncie a ella a través del suicidio. Es que la valoración de la vida proviene del hecho de encontrarle sentido a lo que la persona experimenta. Esta voluntad de sentido ha sido extensamente estudiada por la logoterapia y en palabras de su fundador Víctor Frankl: "constituye una fuerza primaria y no una "racionalización secundaria" de sus impulsos instintivos" (Frankl, p. 98).

El significado y el propósito de la vida no son y no pueden ser entidades estáticas, puesto que cambian en el transcurso de la misma y de persona a persona, imprimen a las relaciones interpersonales la marca de acontecimientos importantes y únicos. Así es que ya no se trata de una valoración superficial, sino de descubrir que cada momento y cada encuentro es único, probablemente tiene su razón de ser y a lo mejor nos puede decir o enseñar algo.

*La necesidad del amor e intimidad.* En el desarrollo de la personalidad, el amor ocupa un lugar preponderante y se sitúa ya en el inicio de la existencia: "un niño lo necesita para sobrevivir, para crecer y para saber cómo desempeñar las actividades más gratas de los humanos: amar, dar y recibir amor de los coetáneos" (Jourard, p. 82). Es imposible reducir la necesidad de amor únicamente a la de pertenencia, afiliación o como necesidad sexual, puesto que la experiencia amorosa rebasa una y otra vez nuestros límites de comprensión.

A pesar de esta dificultad hay muchos investigadores que afrontan la problemática del amor ubicándola dentro de los procesos del desarrollo de la personalidad. Y así "para Freud, la disonancia y la enfermedad son las consecuencias del fracaso en el desarrollo normal del instinto amoroso" (McClelland, p. 334); Adler sitúa el amor como una de tres tareas vitales principales de cualquier persona junto con la amistad y el trabajo; Maslow distingue entre el *amor por deficiencia* que puede ser provocado por diferentes necesidades (reconocimiento, temor a la soledad, sexo) y que proporciona gratificación y, el *amor por existencia*, un amor por la esencia de la persona que "no es posesivo y se interesa más por el bien de los demás que por la satisfacción egoísta" (Fadiman, p. 358).

En los trabajos de Rogers encontramos la necesidad del amor con el nombre de *la necesidad de la consideración positiva* como elemento principal en el desarrollo del individuo. En su teoría de la personalidad, la necesidad de consideración positiva es

vista como un hecho universal y es llamada *incondicional* cuando "todas las experiencias de otra persona relativas a sí misma son percibidas por mí como igualmente dignas de consideración positiva, es decir, si no hay ninguna que yo considere menos digna de consideración positiva (...) Eso significa valorar a la persona como tal e independientemente de los distintos valores que pueden aplicarse a sus conductas específicas" (Rogers, 1985, pp. 41 - 42). Amar y sentirse amado, en las palabras de Rogers, significa "sentimientos y actitudes de afecto, cariño, respeto, simpatía, aceptación. Percibirse a sí mismo como receptor de consideración positiva es sentir que uno modifica positivamente el campo experiencia de otro" (*ídem*, p. 41).

Las relaciones interpersonales tienen muchas finalidades desde las más prosaicas y pasajeras hasta las más profundas y duraderas. Pero es el amor, que puede ser considerado como la última finalidad del hecho que las personas quieren vivir, comunicarse y trabajar juntas. Tener conciencia de ello puede ayudar a la persona a evitar muchas de las conductas manipulativas y sentirse menos frustrada en sus necesidades. Desde el amor es posible la intimidad: un compartir intenso de lo más personal y propio de cada uno. "Esta necesidad de ternura parece ser originalmente humana en su manifestación. Obviamente relacionada con las necesidades sexuales, la intimidad tiene, no obstante, un significado propio que incluye la unión física, pero que puede expresarse y experimentarse sólo en el campo psicológico. Su polo opuesto es la soledad verdadera; el mero hecho de estar en presencia de otros es insuficiente. Ésta es una necesidad de tener intimidad real que afirme la existencia de la persona" (Jourard, p. 83 - 84).

Esta *afirmación* del otro o su *confirmación* ha sido uno de los ejes centrales del pensamiento de Buber. Dicha confirmación no sólo abarca el momento presente de la persona sino que "ve" más allá, es capaz de percibir sus potencialidades, todo lo que la persona puede llegar a ser. Casi inmediatamente nos viene a la memoria el amor materno, considerado por algunos autores (Scheifler Amézaga, p. 54) como ejemplo del amor incondicional. De él se ha dicho que es "ciego" pero parece más bien que puede ver mucho más allá de las conductas y apariencias, porque está totalmente centrado en el otro. "Mientras la intimidad extrae lo mejor de uno, el **aprecio** libera, a su vez, a la persona de prestar demasiada atención a su propio yo y a la preocupación centrada en uno mismo" (Rage Atala, p. 225).

El lado opuesto de la necesidad de amor es la necesidad de prestigio. Según Jourard, "una hipótesis es que la búsqueda fanática de posición social es una

compensación de la falta de amor" (p. 82). Un buen nivel de autoestima que se expresa en la confianza en la propia capacidad de afrontar los retos de la vida y en considerarse digno de disfrutar de esta misma vida, hace que la persona se ame más a sí misma. Según Fromm: "mi propia persona debe ser un objeto de mi amor al igual que lo es otra persona (...) Si un individuo (...) *sólo* ama a los demás, no puede amar en absoluto" (1993, p. 64).

*La necesidad de soledad.* Las relaciones interpersonales se desarrollan en un movimiento dialéctico entre tiempos y espacios compartidos y lapsos dónde las partes de la relación están solas. Estos períodos de soledad elegidos libremente responden a la necesidad de separarse del constante "bombardeo" del mundo externo "para que un individuo se contemple a sí mismo, considere su desarrollo personal y coloque su yo ante el resto del mundo" (Jourard, p. 83).

En los estudios de las experiencias transculturales se usa el término "fatiga cognoscitiva" (Winkelman, 1994) que describe un estado de cansancio por la sobrecarga informativa que el individuo recibe y debe asimilar en las primeras etapas de su estadía en otra cultura. La soledad, o mejor dicho la posibilidad de elegir el estar solo, significa no solamente un descanso sino también la oportunidad de ir organizando toda la información nueva. De esta manera, la soledad puede ser considerada como un aspecto muy importante dentro de dichos procesos evitando frecuentes malinterpretaciones por confundir esta necesidad con actitudes de hostilidad o timidez.

*La necesidad de la claridad cognoscitiva.* "El ser humano no soporta la ambigüedad o la contradicción en los conocimientos. Frente a la incertidumbre está obligado a dar respuestas, ya que sólo puede actuar cuando ha interpretado de manera satisfactoria determinada situación. Puede que su interpretación no sea válida, pero parece que el humano prefiere una interpretación falsa que ninguna" (Jourard, p. 85). La percepción de los hechos y su correcta interpretación son vitales incluso para la sobrevivencia del organismo. De ahí que la necesidad de la claridad cognoscitiva es tan importante y tan arraigada en el ser humano. Por otro lado, éste busca siempre una cierta congruencia entre la información que le llega y sus propias creencias, su visión personal del mundo.

Rogers al hablar del estado de congruencia entre el yo y la experiencia comenta que en el curso de la terapia, el individuo comienza a cuestionar el concepto que tiene de su yo e intenta establecer una congruencia nueva entre su yo y la experiencia que vive. La finalidad que persigue es encontrar una simbolización adecuada para su



vivencia. "Cuando las experiencias relativas al yo son adecuadamente simbolizadas e integradas al yo, se produce un estado de congruencia entre el yo y la experiencia y el funcionamiento del individuo es integral y óptimo" (Rogers, 1985, p. 38).

Las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales ofrecen múltiples oportunidades de revisión de nuestras propias creencias y de establecer nuevas congruencias más ajustadas a la realidad. El papel central de la necesidad de claridad cognoscitiva es proporcionarle al individuo un mundo en el que pueda sentirse seguro y al que pueda comprender. El darse cuenta de esta necesidad facilita a la persona su satisfacción y la pone alerta, puesto que reconoce que éste es un constante proceso de búsqueda de la congruencia y que por ello necesita estar abierta a la experiencia. La información que recibe es vital, pero por algunas razones (por ejemplo, defensivas) muchos de estos datos pueden no llegar a su conciencia obstruyendo todo el proceso de adecuación a una realidad. "Cuando hay un conflicto entre el conocimiento presente y la información nueva, la gente puede negar o distorsionar la verdad para eliminar la disonancia" (Jourard, p. 85).

Por otro lado, la capacidad de tolerar la ambigüedad y de resolver las disonancias cognoscitivas a partir de la evidencia y la lógica es considerada como signo de madurez psicológica.

*La necesidad de libertad y espacio.* La libertad es una característica, una necesidad, un derecho, una oportunidad a elegir y, finalmente, una gran y a veces dolorosa paradoja del ser humano. Muchos de los valores y de las motivaciones de éste dependen del grado de libertad con el que se ejercen.

El concepto de libertad se relaciona con todos los aspectos de la vida privada y social. Para que la persona logre un desarrollo pleno de sus potencialidades necesita de la libertad en sus diversos grados. "Se puede distinguir entre la libertad *objetiva*, que se refiere a la ausencia relativa de restricciones reales en la conducta de uno, y el *sentimiento* de libertad, el cual se refiere a las estimaciones personales acerca de qué tan libre se es para expresarse a sí mismo" (Jourard, p. 83). En este último caso, el *sentimiento* de libertad o de su falta que la persona experimenta, depende muchos y de muy complejos factores. En ciertas condiciones, lo que un individuo considera como restricción de su libertad, el otro lo percibe de forma diferente. Pero en forma general y a partir de la experiencia personal, estamos nos inclinamos a suponer que las relaciones que proporcionan un buen grado de seguridad, aceptación, comprensión y un genuino calor humano también van a propiciar un mayor sentimiento de libertad.

En el contexto de las relaciones interpersonales los términos de *dependencia* o *interdependencia* no sólo describen las conductas sino que proporcionan información acerca de los sentimientos que tiene el individuo hacia sí mismo y hacia los demás. La dependencia en estas relaciones es entendida como "la necesidad de referirse a otra persona, de apoyarse en ella y de encontrar una gratificación de parte de ella" (Peretti, p. 15) y puede ser, entre otros, un síntoma de baja autoestima y un obstáculo difícil de superar.

Rogers, en su práctica como terapeuta, frustraba desde el principio todo tipo de dependencia. A partir del convencimiento de que la persona posee todos los medios necesarios para tomar sus propias decisiones y producir un cambio favorable asumía el rol de un "espejo". Éste, de modo más fiel y cálido posible transmite "una presencia mediante la cual ayuda al cliente a tomar conciencia de la totalidad de lo que él desea realmente y de lo que expresa profundamente, o de lo que quiere expresar y que no llega a formularse completamente nunca, principalmente los elementos emocionales, los aspectos afectivos, enmascarados con frecuencia por los aspectos de tipo intelectual" (*ídem*, p. 20). En esta experiencia de la libertad la persona tiene un mayor contacto con su realidad interna y la relación de ayuda se ve favorecida puesto que desaparece la necesidad de los mecanismos de defensa.

Por otro lado, la interdependencia expresa el reconocimiento de que los individuos dependen unos de otros para satisfacer sus necesidades y que las relaciones interpersonales conscientes e intencionales son un camino seguro hacia el crecimiento.

Las relaciones interpersonales son un lugar privilegiado para aprender a ser libres. Si el ser humano es un proceso en una constante transformación, la libertad de elegir entre muchas y variadas opciones es absolutamente indispensable para el logro de la plenitud personal. Este mismo proceso es aplicable tanto a los individuos como a los grupos y la humanidad en sí. Pero, como lo expresa Jourard, "La libertad para viajar a cualquier parte del mundo todavía requiere que uno se detenga en los semáforos"(p. 221). La constante conciencia de ser interdependientes permite un ejercicio de libertad responsable y constructiva.

Durante las experiencias transculturales la necesidad de libertad y espacio se ven drásticamente afectadas. Las personas pueden percibir las dificultades para expresarse libremente. La comunicación se ve obstruida por las barreras lingüísticas y culturales. El espacio, en algunos casos, puede quedar reducido a lo que las leyes del país permiten. También las diferencias culturales en el manejo del espacio personal, privado pueden

resultar incómodas o incluso amenazantes. Pero si en una relación interpersonal "cada participante muestra una preocupación activa por la preservación e integridad de la autonomía del otro" (*ídem*), se presenta la posibilidad de superar todas estas dificultades.

Hasta aquí hemos descrito algunas de las muchas necesidades que influyen en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Cuando las necesidades se ven insatisfechas o bloqueadas, la persona puede experimentar frustración. Cualquier necesidad puede ser frustrada, de ahí que se experimentan las frustraciones en diferentes niveles de existencia pero todas ellas dan lugar a uno de los dos patrones básicos: regresión o agresión. El primero describe la actitud de la persona que regresa a las conductas aprendidas en su infancia para afrontar las situaciones desagradables y que en aquel tiempo le ayudaron a manejar la frustración. La agresión normalmente desplaza el enojo "a un sustituto conveniente o inocente" (Jourard, p. 87) y su intensidad es proporcional a la intensidad de la frustración. Los objetivos o los blancos de la agresión pueden ser muy variados: objetos, personas o uno mismo y sus expresiones pueden ir desde las más burdas: golpes, insultos, hasta mucho más refinadas, como por ejemplo, sarcasmos o chismes malintencionados.

Cada persona tiene su propio nivel de tensión, el cual cuando es rebasado provoca la aparición de pensamientos y conductas irracionales. Éste nivel varía de persona a persona y depende de varios factores individuales como la salud o la evaluación que hace de la situación a partir del significado y propósito de su vida, entre otros.

De nuevo, el ambiente libre de amenaza que puede proporcionar una relación interpersonal íntima, crea condiciones favorables para la expresión de la frustración sin recurrir a las conductas destructivas. También, aunque de manera diferente, lo puede hacer la expresión de sí mismo por medio del arte o del ejercicio intenso. Pero sobre todo es importante la conciencia de las propias necesidades, la adecuada comunicación de éstas a los demás y el compromiso con la búsqueda de la satisfacción constructiva que ayude en el desarrollo de la persona. Estos temas los trataremos más adelante cuando hablemos de la comunicación interpersonal.

### **3.2.2. El desarrollo pleno de la personalidad**

En nuestro estudio subrayamos ya varias veces la importancia que tienen para el individuo las relaciones interpersonales. En este apartado nos interesa la influencia que

tienen éstas para el desarrollo pleno de la personalidad.

Con el nombre de personalidad describimos un conjunto único e irrepetible de una amplia gama de propiedades y procesos psíquicos de un ser humano. La individuación, es el proceso que permite la formación de esta unidad diferente de las demás. En él, las relaciones interpersonales juegan un papel decisivo: "El individuo no es en su origen un puro yo aislado de todo lo demás, que se complete y experimente a sí mismo en la inmanencia de la propia conciencia. Sólo en el conjunto de un mundo humano común llega el individuo a encontrarse a sí mismo. Sólo en la comunidad de la experiencia humana se forma y desarrolla la propia comprensión" (Coreth, p. 82).

Buber, al hablar del encuentro entre los seres humanos, considera que éste posibilita la real aparición de la persona, es decir la individualidad que se manifiesta por su distinción de otras individualidades. En su libro "Yo y Tú" expresa: "Toda relación real en el mundo descansa sobre la individuación; esta individuación hace su delicia, pues sólo ella permite que se reconozcan los que son entre sí diferentes" (1984, p. 88). Así, por un lado, las relaciones interpersonales facilitan el proceso de la individuación imprescindible para el desarrollo de una personalidad plena y, por el otro, la individuación favorece estas mismas relaciones dándoles la dimensión del encuentro yo - tú. Para Buber estos dos procesos son inseparables y los dos condicionan el proceso de la realización humana.

En este punto es necesario determinar que entendemos por la personalidad plena o, en las palabras de Rogers, "que funciona plenamente". El precursor en este campo es sin duda Abraham Maslow quien después de estudiar personalidades universalmente consideradas como "autorrealizadas" reunió varias características que describen al individuo autoactualizado:

- ”1. Una percepción superior de la realidad.
2. Una mayor aceptación de uno mismo, de los demás y de la naturaleza.
  1. Una mayor espontaneidad.
  2. Una mayor capacidad de enfoque correcto de los problemas.
  3. Una mayor independencia y deseo de intimidad.
  4. Una mayor autonomía y resistencia a la indoctrinación.
  5. Una mayor frescura de apreciación y riqueza de reacción emocional.
  6. Una mayor frecuencia de experiencias superiores.
  7. Una mayor identificación con la especie humana.
  8. Un cambio (...) en las relaciones interpersonales.

9. Una estructura caracterológica más democrática.
10. Una mayor creatividad.
11. Algunos cambios en la escala de valores propia" (Maslow, 1988, p. 57).

Aunque las relaciones personales en el ideario de Maslow forman un punto específico, todas las características aquí mencionadas, de una u otra forma, se relacionan con lo que ocurre en los encuentros entre las personas. Recordando ya la mencionada distinción entre las motivaciones por deficiencia y las de desarrollo Maslow comenta: "el hombre motivado por la deficiencia depende mucho más de los otros que quien está motivado predominantemente por el desarrollo. El primero es más "interesado", más necesitado, más dependiente y más ansioso que este último" (*idem*, p. 69). Naturalmente, las relaciones interpersonales son muy diferentes en ambos casos.

Para Rogers la persona autorrealizada es sencillamente aquella que responde adecuadamente a su tendencia innata hacia la actualización. Eso significa que desarrolla plenamente todas sus potencialidades, es realista, socializada, apropiada en su conducta, creativa, en constante búsqueda de sí misma y por ello siempre abierta a la experiencia. Este tipo de persona confía en sí misma y en los demás, es capaz de actuar con empatía, comprensión y aceptación. A partir de estas actitudes puede iniciar y desarrollar relaciones cálidas que permiten tanto a ella como a los demás expresarse con libertad. El ambiente de seguridad psicológica así creado hace posible la revelación de sí mismo y el acceso a la conciencia de la información indispensable para el desarrollo óptimo de la personalidad. Esta forma de relacionarse implica niveles de comunicación que van más allá de un simple intercambio de información o de realización de alguna tarea e incluye emociones y sentimientos de los involucrados en ella. Según Rogers "la cualidad de encuentro personal es lo que probablemente determina la medida en que éste será una experiencia que promueva el crecimiento y desarrollo" (González Garza, 1991, p. 136).

La psicología transcultural no está explícitamente interesada en el tema de la autorrealización humana, pero al hablar de la adecuación cultural menciona varios aspectos de las relaciones interpersonales que tienen gran importancia para el desarrollo pleno de la personalidad. Dicho desarrollo tiene lugar en cualquier ámbito de la vida humana. Las experiencias transculturales son uno de estos contextos en que los obstáculos (cultura, idiomas diferentes, etc.) pueden transformarse en retos que ofrezcan las posibilidades de crecimiento. Y así, Winkelmann (p. 124) cuando habla de la

adecuación a una cultura diferente y los cambios personales implicados en este proceso, menciona la flexibilidad cognitiva y conductual como factores decisivos de el logro de dicha adecuación.

La flexibilidad cognitiva nos refiere a la apertura a las nuevas ideas, creencias, experiencias y la habilidad para la aceptación de las mismas. La flexibilidad conductual se expresa en la habilidad de cambiar el comportamiento según las exigencias culturales del entorno. Estas habilidades no son exclusivas de los procesos transculturales y aunque en éstos últimos son imprescindibles, también lo son en cualquier situación de la interrelación humana. La apertura a la experiencia y a la posibilidad de cambio en las relaciones interpersonales, son dos de las principales habilidades que demuestran personalidades en vías de crecimiento y desarrollo.

### **3.2.3. El individuo frente a lo social**

El desarrollo personal está tan íntimamente vinculado a la integración social que la separación entre los dos puede ser considerada imprecisa y sumamente superficial. El ser humano, como ya lo hemos subrayado con anterioridad, es social por naturaleza: nace, crece y se desarrolla gracias a una extensa red de interrelaciones con otros seres humanos. Con algunos de ellos entabla relaciones cercanas e íntimas como pueden ser la familia, los amigos y que forman parte de su mundo llamado "privado". El mundo "social" se conforma por las relaciones más amplias que abarcan diferentes formas de vida social. Estos dos "mundos" se afectan mutuamente: el nivel del bienestar en uno de ellos puede influir en las conductas y actitudes en el otro.

Lo que no deja lugar a dudas es el papel que desempeñan las relaciones interpersonales en los procesos de intercambio social y cultural. Han sido el campo social y el de las relaciones los que han sufrido muchos e importantes cambios durante la historia de la humanidad, tal como lo observa Fox: "En los últimos 25 000 años los cambios ocurridos en el hombre han sido culturales, no biológicos" (pp. 65 - 66). Es preocupación de muchos investigadores descubrir de qué manera el individuo es a la vez sujeto y objeto de su ambiente social, en otras palabras, como el individuo influye en el ambiente y cómo éste lo moldea a él. Los últimos cambios que vive nuestro planeta en lo referente al contacto y penetración cada vez mayores entre las culturas, fluidez y accesibilidad a impresionantes cantidades de información, entre otros, todo ello sitúa a la humanidad y al individuo en una posición realmente excepcional dentro de su proceso evolutivo. Y como suele suceder, etapas como esta implican las tomas de

decisiones, obligan a escoger una dirección y asumir actitudes y conductas concretas, congruentes con la elección tomada.

Todas las relaciones interpersonales pueden ser vistas a partir de la diferenciación entre las relaciones "primarias" y las "secundarias". En las primeras el centro de atención descansa en la persona en sí misma; se entra en la relación sin buscar ningún provecho personal. Su máxima expresión se encuentra en el amor maduro, cuando amamos a la persona por el simple y maravilloso hecho de existir y no por lo que nos puede ofrecer. En las relaciones "secundarias", el objetivo de interacción es satisfacer alguna necesidad obteniendo un servicio. El contexto en que se desarrollan estas últimas relaciones está dominado por el juego de papeles sociales los que, por un lado facilitan la interacción pero por el otro, hacen que la persona desaparezca detrás de la etiqueta que el papel social le asigna.

Al proceso de reconocimiento y asignación de los papeles sociales lo llamamos "socialización" y, aunque es inevitable y necesario, se distancia mucho de lo que es el siguiente paso en las relaciones interpersonales y al que llamamos "integración comunitaria". Esta última empieza por el reconocer y apreciar al otro en todas sus dimensiones, tanto en lo que se asemeja a nosotros como en lo que es diferente. La apreciación positiva del otro nos prepara para comprometernos activamente con él, en el esfuerzo por su bienestar y desarrollo y asumir actitudes solidarias, fundadoras de la comunidad. En este sentido avanzamos más allá de las formas y papeles sociales y experimentamos la realidad del encuentro personal.

El mundo actual parece que "ha originado una "hipertrofia" de las relaciones secundarias y va reduciendo, y hasta marginando, las relaciones primarias. Esto crea desequilibrio, porque todos ansiamos la relación primaria: ser buscados por nosotros mismos, no sólo por lo que podamos dar" (Rodríguez Estrada, p. 9). Buber, ya años atrás, nos prevenía sobre cambios en la cultura que promueven la relación "secundaria" que él llama la relación "yo - ello" y que nos ata al mundo de los objetos, del uso y de la manipulación cuando comienza a prevalecer sobre la relación "yo -tú".

Las relaciones interpersonales presentan varios tipos de comportamientos que van desde las conductas muy destructivas para la convivencia dentro la sociedad, hasta las que podemos llamar con el nombre del "amor socialmente efectivo", catalizador de los procesos de crecimiento y realización de grupos humanos. Este último no se da a partir de las estructuras o leyes, en su base están las relaciones interpersonales caracterizadas por el aprecio, empatía y congruencia; actitudes que transforman tanto

los individuos como la sociedad. Es por ello que para Rogers "las relaciones ofrecen la mejor oportunidad de estar en "total funcionamiento", en armonía consigo mismo, con los demás y con el medio" (Fadiman, p. 310).

En los procesos transculturales, tanto el inmigrante como el anfitrión, necesariamente tienen que afrontar la problemática cultural y social lo que les obliga a reestructurar y adecuar sus relaciones interpersonales a esta nueva situación. Los dos tendrán que aprender nuevas formas de relacionarse en niveles sociales y tal vez (y sobre todo el inmigrante) se verán obligados a revisar y hasta renunciar a ciertos modos de actuar, propios de su cultura de origen. Si en las relaciones "primarias" e íntimas los cambios no serán tan drásticos, puesto que las actitudes que las promueven son las mismas en diferentes culturas, en las relaciones "secundarias" o "sociales" las exigencias de adecuación son mucho mayores. De ahí que las actitudes que propone el Enfoque Centrado en la Persona deban ir acompañadas de habilidades en el campo social si buscamos una verdadera adecuación cultural.

Entre muchas de estas habilidades a una de las más importantes se le da el nombre de "sociabilidad" y las personas sociables, en una forma muy general, son descritas por Brislin como "gente cálida, que hace sentirse a uno cómodo en su presencia y a través de los tópicos de la conversación es capaz de comunicar su interés en la gente" (p. 59). En los contactos transculturales esta no es una habilidad fácil de preservar, si la poseemos, y mucho más difícil de desarrollar si es que al momento del encuentro no contamos con ella. Son muchos los obstáculos que dificultan no sólo la comunicación sino que hasta la posibilidad del inicio de la misma. Los prejuicios, el miedo a cometer errores y otros factores pueden obstruir la apertura a la experiencia del encuentro y por lo mismo, a una relación interpersonal.

Otras habilidades varían de cultura a cultura pero todas ellas implican conocimiento de la cultura, de la lengua y sobre todo de los procesos que tienen lugar durante las experiencias transculturales. Tanto del punto de vista del inmigrante como desde el lugar del que lo recibe en su propio país. Finalmente, todas ellas tienen que ver con el proceso de darse cuenta de que no sólo compartimos el mundo y las relaciones sino que realmente nos necesitamos unos de otros y que sólo así, en comunión, podemos crecer como individuos y como sociedades.

### **3.3. El desarrollo de las relaciones interpersonales**

El ser humano presenta diferencias, algunas muy significativas, que



corresponden a distintas etapas de la vida en las que se encuentra. A lo largo de la vida observamos notables cambios biológicos que van acompañados de cambios psicológicos y sociológicos, entre muchos otros. Todos éstos, tienen múltiples relaciones con lo que sucede en el campo interpersonal. A medida que el ser humano cambia al pasar por las diferentes etapas de su vida también cambian sus relaciones interpersonales. Podemos percibir cambios en el alcance de éstas como en sus motivaciones y en consecuencia, en su contenido. Estas transformaciones son naturales y necesarias. Las personas que en sus relaciones interpersonales presentan comportamientos que no corresponden a su edad biológica probablemente presentaran también ciertas alteraciones en el proceso de su crecimiento personal y en diferentes áreas de la integración social.

El desarrollo de las relaciones interpersonales, al parecer, tiende a la ampliación cada vez mayor de las mismas. Sería difícil, si no imposible, establecer límites para su crecimiento. Desde el nacimiento, el ser humano amplía progresivamente el radio de sus relaciones con los demás. Éstas se inician en la familia para ir abarcando un mundo cada vez mayor de interacciones e interdependencias. Ciertos cambios que vive la persona, como puede ser una vivencia del encuentro con una cultura nueva, alteran también poderosamente el mundo de las relaciones interpersonales.

De la manera en que la persona maneje las relaciones interpersonales dependerá la satisfacción de sus necesidades, actualización de sus potencialidades y finalmente, su autorrealización como ser humano. El mundo actual facilita, sobre todo gracias a la tecnología, la ampliación de nuestro universo de relaciones interpersonales. Sin embargo, la preocupación que nace es por la profundidad de las mismas. Todo parece indicar que es la profundidad y no tanto la amplitud de las relaciones que propicia el crecimiento mutuo de las personas y de los grupos. Marilyn Ferguson (p. 445) lo explica de la siguiente manera: "A medida que nos sentimos más interesados por la esencia de las relaciones que por su forma, cambia la calidad de la interacción humana. Las experiencias de unidad, de plenitud, de mayor sensibilidad, de empatía, de aceptación, y otras semejantes nos abren un más amplio abanico de posibilidades de conexión que teníamos antes". A mayor contacto con la realidad en una relación, mayor conciencia y por lo tanto, mayores oportunidades para el desarrollo. Por esta razón, observamos un cambio constante en las relaciones personales en los individuos a lo largo de la vida. Cambios, que son expresiones de la toma de conciencia de la realidad cambiante y de un intento de adecuación a ella. En las siguientes páginas, haremos un

corto recorrido por las diferentes etapas del desarrollo del ser humano desde la perspectiva de los procesos concernientes a las relaciones interpersonales.

### **3.3.1. El niño y los procesos de socialización.**

Si a cada etapa de la vida le corresponde su etapa en el desarrollo de las relaciones interpersonales, la niñez, caracterizada por el fuerte vínculo afectivo entre el niño y sus padres, es muy importante para la posterior relación con las demás personas e instituciones sociales. Durante esta etapa empieza con toda su fuerza el proceso de socialización "a través del cual los miembros de una sociedad buscan la adaptación del individuo al núcleo social. Tal proceso implica la adopción de normas de conducta, lenguaje, costumbres, rasgos personales deseados y moralidad" (Durán, p. 11). Este proceso, permite que el niño se vaya incorporando a la cultura en la cual nació o en la que vive y sea reconocido por ella como miembro. Según Piaget, este proceso es paralelo al desarrollo y consiste en el "perpetuo pasar de un estado de menor equilibrio a un estado de equilibrio superior" (*ídem*, p. 18) y gran parte de las conductas humanas depende de la aprobación social que ejerce sobre ellas la sociedad y la cultura. Este proceso es similar para todos los niños de una misma cultura.

En la infancia, que comprende entre el nacimiento y los once o doce años se pueden observar muchos y múltiples cambios que se presentan en función del desarrollo de la persona y la satisfacción de sus necesidades. La tendencia innata hacia el crecimiento, se manifiesta en las primeras etapas de la vida del niño, sobre todo a través del desarrollo físico: diferenciación del cuerpo y el sistema nervioso. Esto también influye en la percepción sensorial del niño, seguida de la percepción racional del mundo circundante gracias al desarrollo de las capacidades intelectuales.

Diferentes autores dividen esta época de la vida humana en distintas etapas, cada una con su propia problemática a resolver. Freud habla del desarrollo psicosexual que "implica la adquisición gradual de la propia identidad de mujer u hombre, así como la forma básica de relacionarse con las personas y el mundo" (Darley et al., p. 494). Para él, son las experiencias de la primera infancia las que determinan el posterior desarrollo de la personalidad adulta del ser humano y su relación con los demás. Así, durante la infancia, distingue las etapas: oral, anal, fálica y latencia, en las que el niño aprende a manejar su energía psíquica, que en esencia no difiere de su energía corporal y que se manifiesta sobre todo como energía sexual.

Erik Erikson, quien concede mayor importancia a las influencias sociales en el

desarrollo, modifica la teoría de Freud y presenta una teoría de las etapas psicosociales. Estas últimas, presentan siempre un tipo de crisis básicas que deben quedar resueltas para poder avanzar en el camino hacia la personalidad madura. "Durante el primer año y medio de vida, los bebés deben resolver sus sentimientos de confianza y desconfianza hacia las personas importantes. En este periodo, si sus padres los atienden de manera confiable y coherente, aprenden a depositar su confianza en otros" (*idem*, p. 496). Es natural que la figura materna, satisfactor principal de las necesidades del niño, esté en el centro de su atención, y la calidad de esta relación será muy importante para resolver la crisis de confianza de esta etapa. Aprender a confiar en otro ser humano, es uno de los pasos indispensables que hay que dar para el logro de unas relaciones interpersonales abiertas y profundas.

Durante la segunda etapa, entre un año y medio y los tres años de edad, el niño desarrolla su sentido de independencia y debe afrontar la crisis entre la autonomía y vergüenza o duda. "Si la superan con éxito, los niños desarrollarán autonomía y tendrán confianza en su capacidad para controlar su propio destino" (*idem*). La resolución de esta crisis es muy importante para que la persona adquiera la confianza en sí misma, y pueda dirigir sus actos según la voluntad propia. Aunque muchas experiencias agradables en las relaciones interpersonales se presentan sin el concurso de la voluntad, sería un signo de poca madurez dejar el aspecto tan importante de nuestra vida simplemente en manos del azar. La voluntad hace que nuestro encuentro con el otro sea un acto intencional, lo que implica la responsabilidad, actitud plena y exclusivamente humana.

La tercera etapa, comprendida entre tres a cinco años y medio, sitúa al niño frente a la elección entre tomar la iniciativa o quedarse con los sentimientos de culpa y desaliento. En este momento de su desarrollo, el niño es más competente en cuanto al lenguaje y puede adquirir mayor iniciativa en sus conductas. Gracias al lenguaje ésta es también la etapa en la que el niño se vuelve mucho más sociable (aunque le seguirán gustando los juegos solitarios) y estará más voluble a los procesos de socialización. La iniciativa que muestra el niño en este punto de su crecimiento, tiene gran importancia para el surgimiento de la actitud de la apertura a la experiencia, indispensable en las relaciones interpersonales genuinas. Ésta no es una actitud pasiva como podría indicar la palabra, más bien, se presenta como una disposición activa para entrar en contacto con el otro, aunque esto implique un cierto riesgo. Por lo tanto, el inicio de una relación como su desarrollo dependen en gran medida de los niveles de apertura de cada una de

las partes.

Al final de la infancia, "los niños luchan para adquirir muchas de las habilidades específicas que exige su sociedad. La falta de confianza en su capacidad para desarrollar estas habilidades podría resultar en sentimientos de inferioridad" (*ídem*). En esta etapa, entre cinco a doce años, los niños amplían notablemente el círculo de sus relaciones, debido a su ingreso al ámbito escolar. El ambiente social ampliado, los juegos en el vecindario y sobre todo la escuela, colocan al niño en situaciones en las que se ve obligado a compararse con los demás. Por más que podemos objetar los beneficios que la comparación proporciona, ésta es un hecho de gran importancia para el niño. El niño se compara a sí mismo y sus logros con los de sus compañeros y cuando se da cuenta que ha logrado el éxito, puede comenzar a sentirse competente, capaz de afrontar y resolver los problemas que se presentan. Este sentimiento, a pesar de su motivación muy deficiente proporciona a la persona un cierto grado de autoestima. Ésta, en forma general, es entendida como el juicio que hace el individuo acerca de sí mismo y que, en grados saludables se manifiesta en el sentimiento de la propia valía y de percibirse capacitado para la solución de los problemas que la vida presenta. En las relaciones interpersonales la autoestima juega un papel de primer orden: sin ella la persona probablemente asumirá las actitudes defensivas que se traducen en conductas agresivas. Es obvio, que éstas no sólo dificultarán la relación sino que incluso, la pueden anular completamente.

Para complementar la visión de las relaciones interpersonales en las primeras etapas de la vida, no podemos omitir las aportaciones de Jean Piaget, teórico del desarrollo cognoscitivo. Este autor, postula que los niños pasan por una serie de etapas que se diferencian entre sí en modos de conocer y, en consecuencia, de actuar en su mundo. "Así como en la última instancia los niños se desarrollan y llegan a tener una personalidad adulta y a entender como adultos las relaciones sociales, a la larga deben adquirir formas adultas de pensamiento, razonamiento y comprensión del mundo" (Darley et al., p. 497). A la primera de estas etapas Piaget le llama la etapa *sensomotriz*. En ella, los niños se dan cuenta de la permanencia de los objetos y desarrollan capacidad de formar las representaciones mentales de los objetos e ideas. Éstas representaciones son las que permiten al niño por ejemplo, planear imaginándose las consecuencias de sus actos, es decir, le permiten pensar. La segunda etapa llamada *preoperatoria* abarca de los dos a cinco años y se caracteriza por el pensamiento egocéntrico; el niño ve todo desde su propio punto de vista y enfoca su atención en un

sólo aspecto de una situación. La siguiente, lleva el nombre de la etapa de las *operaciones concretas* y termina entre los once y doce años. Su principal característica es la capacidad de "desconcertar", es decir, de considerar al mismo tiempo más de un aspecto de la realidad. Dicha capacidad, es el principio del pensamiento lógico y de las operaciones formales que se desarrollarán más en la adolescencia.

Partiendo de la teoría de Piaget, podemos entender mejor algunas de las actitudes observables en las relaciones interpersonales. Y así, la persona al pasar por las diferentes etapas aprende a superar el pensamiento egocéntrico, lo que le permite ser empática, asumiendo el punto de vista del otro. También, con la capacidad de darse cuenta de más aspectos de la realidad se abre las puertas a un mundo rico en diversidad y sobre todo, un mundo de muchas opciones de interpretación. Ya sólo estas características significan un enriquecimiento importante en las relaciones interpersonales.

En el principio de este capítulo hemos mencionado los procesos de socialización a las que está expuesto el niño y que tienen una influencia significativa en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Para Freud y Erikson, el niño aprende a comportarse de la manera que su sociedad considera adecuada, gracias al desarrollo del "superyo". En este proceso, el niño se identifica con el padre del mismo sexo y del cual asume el superyo. "Esto significa que los valores morales del padre y sus normas del comportamiento son adoptados como un todo, y que de ahí en adelante el superyo dirá al niño qué hacer (y que no hacer) en diferentes situaciones" (*ídem*, p. 497). Contrariamente, los teóricos del aprendizaje social como Bandura y otros, consideran que el niño aprende diferentes comportamientos sociales uno a uno y no como un todo. Es la imitación de los modelos y los reforzamientos positivos o castigos que deciden cuáles de las conductas formarán parte del modo habitual de actuar del niño. Los modelos pueden ser tomados de las personas significativas del entorno, pero también pueden ser personajes ficticios de la televisión o de la literatura. Como todos estos comportamientos son aprendidos, por la misma razón son susceptibles al cambio y esto es lo que forma el núcleo de la teoría del aprendizaje social.

Rogers considera esta etapa de desarrollo sobre todo en función de la formación de la *imagen de sí mismo*: "A consecuencia de la interacción entre el organismo y el medio, la *conciencia* de ser y de actuar como individuo aumenta y se organiza gradualmente para formar el *concepto del yo* que, como objeto de la percepción, forma parte del *campo experiencial*" (Rogers, 1985, p. 65). Esta imagen de sí mismo es

aprendida y esto la hace susceptible a las influencias sociales. Si en el ambiente familiar y en las relaciones con otras personas significativas de su entorno (amigos, maestros), el niño se experimenta a sí mismo como querido, gustado, aceptado, capaz, valioso y adecuado, los sentimientos asociados con la imagen de sí mismo serán de aprecio y de afecto" (Lafarga y Gómez del Campo, 1992, p. 16). De la misma manera, si en estas relaciones se experimenta como básicamente no querido y no adecuado, la imagen de sí mismo se conformará a partir de los sentimientos de rechazo y disgusto. Estas imágenes pueden ser modificadas gracias a las experiencias a lo largo de la vida pero este es un proceso sumamente difícil. Así, por ejemplo, una imagen pobre de sí mismo da lugar al desarrollo de las actitudes no asertivas (defensivas o agresivas) hacia sí mismo y hacia los demás que traen una serie de problemas en las relaciones interpersonales llegando ser lo que algunos denominan "la profecía que se cumple", un círculo vicioso de actitudes y comportamientos difícil de superar.

Considerando al individuo como un ser en constante proceso de cambio, las primeras etapas de su desarrollo tienen una influencia importante para las relaciones interpersonales, aunque no compartimos la idea de los psicoanalistas de que las primeras relaciones, sobre todo las que tienen lugar dentro de la familia, sean *determinantes* para todas las relaciones posteriores y para el resto de la vida. Sin embargo, no podemos negar que un desarrollo positivo de las relaciones que se dan en la familia, interviene de manera importante en la actualización de muchas de las potencialidades de la persona y, entre ellas, en la capacidad de relacionarse con los demás de una forma constructiva. También, el desarrollo de los procesos de socialización que tiene lugar en la escuela puede, bajo ciertas condiciones, promover este tipo de relaciones interpersonales. "Cuando se da mayor importancia al valor personal, a la unicidad y a lo valioso de la propia experiencia de vida, el niño aprende a valorar a la persona por quién es y no por lo que posee o aparenta. Entonces surge el proceso de socialización de la igualdad y no la discriminación, la comunidad y no el aislamiento competitivo, la conciencia de que todo ser humano, independientemente de su nivel socioeconómico y cultural, es una persona digna de confianza y valiosa con la cual al cooperar y compartir se obtiene enriquecimiento recíproco. El niño crece abierto al cambio, rechaza la opresión y la injusticia, y busca nuevos caminos que promuevan al ser humano y a la sociedad, por lo que cumplirá con todas las leyes que sirvan al hombre y desechará todas las que lo sometan" (González Garza, 1991, p. 63). La socialización así entendida, más que transmitir un cúmulo de leyes de comportamiento,

prepara al niño para asumir la responsabilidad y el compromiso con su propia vida y con la del mundo que lo rodea. De esta forma, también sus relaciones interpersonales serán expresión de la congruencia y aceptación de los demás y no de la manipulación y falsedad.

Las experiencias transculturales hacen revivir y obligan a reestructurar los procesos de socialización. Incluso, podríamos hablar de una segunda socialización. El encuentro con un mundo en muchos aspectos nuevo y a menudo incomprensible, sitúa al inmigrante en la posición que se asemeja a la del niño. Las dificultades en la comunicación, la dependencia de los demás hasta en los aspectos más triviales de la vida diaria y otras condiciones de las primeras etapas de la experiencia, propician un contexto en el que las relaciones personales ocupan un lugar central. Las actitudes adecuadas seguidas por los comportamientos apropiados, habilidades personales puestas en práctica y la posibilidad de recibir muestras de consideración positiva, ayudan al inmigrante, igual que como al niño, a resolver constructivamente esta etapa de su vida.

### **3.3.2. Relaciones interpersonales en la adolescencia**

La adolescencia es comúnmente entendida como la etapa intermedia entre la niñez y vida adulta, que empieza con el logro de la madurez sexual y termina en el momento de asumir las conductas y responsabilidades de la vida adulta. Como es fácil de observar, es una definición que en gran parte depende del contexto cultural en que se da este proceso, sobre todo cuando nos referimos a culturas donde los jóvenes al llegar a la pubertad asumen inmediatamente las obligaciones de la vida adulta. También hay que observar que la forma en la que se vive la adolescencia depende del momento histórico y cultural, hace 20 o 50 años atrás los modos de vivir esta etapa fueron diferentes a la situación actual.

Lo complejo e impreciso de la definición de la adolescencia se debe a la variedad intrínseca de esta etapa del desarrollo humano. De hecho, algunos psicólogos (Hall, Freud, Erikson) coinciden en que sus principales características son la complejidad y la confusión. Aunque otros (Horrocks, Darley, Glucksberg y Kinchla) son de la opinión que se ha exagerado hablando de dicha complejidad y de que los adolescentes no presentan tan altos niveles de estrés que se podría esperar, si aceptamos que viven realmente una realidad muy confusa. De todas formas, no cabe duda que es una etapa muy importante y de gran trascendencia para el desarrollo de las relaciones interpersonales, las cuáles, en esta época muestran un crecimiento muy vigoroso, tanto

en cuanto a la amplitud como a la profundidad se refiere.

Freud considera la adolescencia como parte de la última etapa de su teoría del desarrollo psicosexual a la cual llama etapa genital. "Según Freud, la energía sexual de la libido que se reprime durante la latencia, vuelve a surgir durante la adolescencia, que es cuando se inicia la etapa de desarrollo adulto. Así pues, los jóvenes adolescentes no sólo deben adaptarse a grandes cambios físicos, sino que también deben afrontar un incremento del nivel de la energía sexual" (Darley et al., p. 520). Este proceso se ve todavía más complicado para el adolescente por la necesidad de enfrentarse a la tarea de ir haciéndose cada vez más independiente de sus padres.

Para Erikson, la adolescencia presenta sobre todo la problemática de la identidad. En esta etapa el joven debe resolver el conflicto entre la identidad y confusión de papeles. La primera es entendida como un "sentirse una persona unificada, con creencias, valores e ideas coherentes sobre el mundo, aunadas a la seguridad del propio valor como ser humano" (*idem*). Un buen grado de autoestima y sobre todo una imagen de sí mismo congruente con la experiencia, ofrecen grandes posibilidades del logro de la identidad propia en el adolescente. Contrariamente, la confusión de papeles describe la situación en la que el joven no puede consolidar una identidad y a menudo pasa de una a otra sin que se pueda percibir algún objetivo o continuidad de fondo. Es un momento de su vida en el cuál debe integrar en su propia identidad diferentes papeles sociales (estudiante, amigo, hijo, hermano, etc.) que comienzan a ser muchos y más variados debido al crecimiento del mundo de sus relaciones interpersonales.

Desde el punto de vista del desarrollo cognoscitivo representado por Piaget, la adolescencia es la etapa en la cual la persona desarrolla la capacidad de realizar operaciones formales y muestra el razonamiento hipotético-deductivo. La primera característica significa que el joven es capaz de pensar en lo posible y lo abstracto. El razonamiento hipotético-deductivo "es la capacidad de poner a prueba sistemáticamente un conjunto de posibilidades sobre la corrección utilizando métodos lógicos y experimentales" (Darley, p. 519). Puesto que el pensamiento analítico le ayuda a reflexionar en las consecuencias de las actuaciones propias y de las demás, por lo mismo a planear mejor, como también percibir con más facilidad las incongruencias en las opiniones y comportamientos, todo ello tiene su importancia para la construcción interna del mundo que hace el adolescente y según la cual se va relacionar con los demás.

Estos cambios que vive el adolescente tienen unas poderosas repercusiones en su



modo de relacionarse con los demás. Los cambios físicos y hormonales tan acelerados en esta etapa, hacen que su propia imagen corporal sea el centro de atención del adolescente y el aspecto por el cual se irá comparando con los demás. También se puede observar en los adolescentes una acrecentada conciencia de sí mismos, marcada fuertemente por el juicio y el autoanálisis. Por estas razones, se ha dicho que los jóvenes en esta etapa son egocéntricos, es decir, muy centrados en ellos mismos. Sin embargo, parece que estas actitudes desempeñan un papel importante para el fortalecimiento de la estructura personal que se encuentra en pleno proceso de desarrollo.

Junto con el crecimiento físico los adolescentes viven el desarrollo intelectual. El ambiente escolar exige al joven un constante ajuste a las exigencias académicas y grupales, adquisición de las nuevas y más variadas habilidades y conceptos nuevos. Muchas de éstos no tienen una aplicación inmediata y piden al adolescente una proyección al futuro. "Es una época en la que el individuo adquiere experiencia y conocimiento en muchas áreas, e interpreta su ambiente a la luz de esa experiencia" (Horrocks, p. 14). El tipo de vivencias en este campo no sólo tiene que ver con la adquisición de una visión del mundo sino que afecta el desarrollo de la autoestima y capacidad de entablar las relaciones interpersonales basadas en la percepción adecuada de la realidad.

El desarrollo físico e intelectual del adolescente lo hace cada vez más independiente de sus padres. Esta es una de las grandes luchas del joven: abandonar la sumisión infantil y emanciparse de la autoridad paterna. El principal blanco de este esfuerzo es la dependencia emocional desarrollada en la niñez. Muchas veces, el adolescente en su afán por esta emancipación va rechazar toda autoridad que en alguna forma le recuerde la subordinación a los padres. Dicha actitud, unida a frecuentes cambios del estado emocional del adolescente, provoca conflictos interpersonales con los adultos que de forma general han sido denominados como "brecha generacional". En esta etapa, los jóvenes empiezan a identificarse más con los de su misma edad (aunque este proceso ya empezó en la infancia, sobre todo con la entrada a la escuela). Esta inclinación hacia las opiniones y formas de comportamiento de sus coetáneos puede significar falta de acuerdo con sus padres en una amplia gama de cuestiones. Sin embargo, parece que en realidad dicha brecha no es tan profunda ni tan marcada: "Si bien es cierto que los adolescentes difieren mucho de sus padres en muchas cuestiones relativamente poco importantes, como el vestido y las diversiones, sus valores en cuanto a cosas importantes son con frecuencia bastante similares" (Darley, p. 523).

Otro de los aspectos muy comentados y casi proverbiales de la adolescencia es el desarrollo y evaluación de los valores. Esta búsqueda algunas veces es reducida a un supuesto "idealismo juvenil", que en nuestra opinión corresponde más bien a la carga emocional que acompaña a los valores que a un grado cualitativo de los mismos. Sin embargo, los valores y la congruencia entre ellos son uno de los puntos principales en la vida del adolescente. "La búsqueda de valores de control, en torno a los cuales la persona pueda integrar su vida, va acompañada del desarrollo de los ideales propios y la aceptación de su persona en concordancia con dichos ideales. Es un tiempo de conflicto entre el idealismo juvenil y la realidad" (Horrocks, p. 14). Este es uno de los momentos cruciales para el desarrollo de las relaciones interpersonales, puesto que el joven se enfrenta aquí a un dilema que perdurará toda su vida: ¿cómo relacionarse constructivamente con aquellos que no comparten sus valores e ideales? Este es el problema de elección entre la actitud básica de confianza, aceptación y empatía o de la defensa y rechazo en las relaciones con los demás percibidos como diferentes.

La necesidad del constante ajuste a las situaciones totalmente nuevas que vive el adolescente es una de las experiencias más significativas para el desarrollo de la flexibilidad necesaria en las relaciones interpersonales, sobre todo, durante las experiencias transculturales. El joven que en esta etapa se abre a la comunicación, saliendo un poco de su mundo privado, que aprende a respetar los puntos de vista diferentes a los suyos y que hace de la congruencia no una arma en contra de los demás sino un estilo de vida, este joven ha aprovechado los retos que la adolescencia le presenta y los ha transformado en aprendizajes para la etapa adulta.

### **3.3.3. Relaciones interpersonales en la edad adulta**

La etapa de la vida madura empieza con el adulto joven que asume los compromisos personales y sociales propios de esta época (carrera, trabajo, formación de una familia, entre otros), pasando por la adultez propiamente dicha y termina con la senectud y la muerte. Comparando con las otras etapas, ésta es muy larga, si nos va bien, puede durar 50, hasta 70 años. Indudablemente en un lapso de tiempo así ocurren muchas cosas y pareciera que la subdivisión a etapas más cortas se ajustaría mejor a la realidad. Esta es la postura de Erikson quién divide la vida madura en tres etapas ya mencionadas. Freud, por su parte, considera que el desarrollo psicosexual culmina con la etapa genital cuando resurgen las fuerzas de la sexualidad y "se dirigen al compañero adecuado, de tal manera que la persona puede casarse y tener hijos" (Darley, p. 495).

Según él, la capacidad de amar y trabajar confirma el logro del éxito en esta etapa. Si embargo los dos coinciden que la tarea principal de la vida adulta es establecer y desarrollar unas relaciones íntimas con las personas de su entorno.

Al terminar la adolescencia la persona tiene en gran parte ya conformada su identidad y ahora se siente impulsada a compartirla en la intimidad con otro ser humano. La intimidad, como ya se he mencionado antes, es una de las necesidades humanas básicas y que encuentra su satisfacción a través de la cercanía física y emocional entre dos personas que comparten sus mundos privados. Es la relación *yo - tú* de la que habla Buber y que se fundamenta en la mutua revelación. Darse a conocer, "es lo que diferencia a las relaciones personales de amor y amistad de las producidas por un papel formal: los participantes se esfuerzan por comunicarse entre sí sus mundos subjetivos, en un diálogo constante" (Jourard, p. 212). En este proceso, las personas no sólo llegan a conocerse una a la otra, sino que se conocen a sí mismas puesto que al compartir lo subjetivo de cada una entran al terreno de la intersubjetividad, un importante elemento para el conocimiento. Conocerse a sí mismo y conocer al otro sitúa a las personas en el camino hacia la plenitud y autorrealización. Es por eso, que cuando hablamos de una vida madura la tarea más importante que se presenta es el establecimiento de las relaciones íntimas, que promueven la expresión total de la persona. La intimidad algunas veces ha sido entendida como cercanía sexual, pero en realidad abarca otros muchos aspectos del encuentro humano. "El respeto y la preocupación mutua que dan lugar a una situación íntima podría expresarse tanto en una amistad estrecha como en una relación sexual. Si por el contrario los adultos jóvenes no establecen algún tipo de relación íntima, se desarrollará una profunda sensación de aislamiento y el consiguiente ensimismamiento" (Darley, p. 529).

Uno de los resultados de esta búsqueda de la intimidad es el matrimonio. La experiencia del encuentro, de la cercanía y de la preocupación por el otro lleva a las parejas a asumir compromisos mutuos y duraderos entre ellos y frente a la sociedad. "La intimidad realmente es la capacidad de fusionar la identidad propia con la de otros, sin temor a perder algo propio. Este desarrollo de la intimidad hace posible el matrimonio como vínculo libremente elegido. Cuando la intimidad no se ha desarrollado, el matrimonio carece de sentido. Pero a veces el desarrollo interior aguarda a que exista un vínculo formal" (Evans, p. 67). En este proceso, la intimidad no se institucionaliza, pero sí encuentra su expresión social y cultural. La percepción de la unión que ocurre en la privacidad se manifiesta ante la sociedad también como una sola unidad: la pareja.

Naturalmente, la concepción del matrimonio igual a las formas de vivirlo han cambiado y seguirán cambiando conforme los cambios culturales a través de la historia, pero en el fondo, siempre permanece la búsqueda del otro y del diálogo con él. Jourard (p. 346) haciendo eco de la consideración de Buber de la vida como diálogo dice: "El matrimonio como diálogo durante la vida es, para mi, una concepción viable, que engendra vida y desarrollo conforme avanza la conversación. El diálogo (...) es la forma apropiada para que el ser humano esté o se esfuerce por estar en compañía de sus semejantes, y no la imposición de juegos de poder y la manipulación".

El matrimonio, vivido como diálogo y el crecimiento en conjunto, es un factor muy importante para el bienestar de cada una de las partes. Campbell, después de 20 años de investigación asevera: "ninguna categoría de personas no casadas - los que nunca se casaron, los separados, los divorciados, los viudos - se describen tan felices y satisfechos con su vida como los que en este momento están casados. Esto podría parecer extraño a la luz de las probabilidades de que una fracción considerable de los casados podrían dar por terminado su matrimonio al divorciarse. Pero las pruebas son coherentes y substanciales: las personas casadas, más que las no casadas, consideran que su vida es positiva" (Darley, p. 530).

Dentro de la dinámica del matrimonio (aunque hoy día no necesariamente vinculada a él) se inscribe la paternidad. Erikson la considera como uno de los grandes apoyos para la superación de la crisis entre la intimidad y el aislamiento puesto que en la relación de los padres con sus hijos se da con toda su fuerza el sentimiento de intimidad y del amor sin condiciones. Sin duda, también es importante para la siguiente etapa que Erikson denomina la crisis entre la generatividad o creatividad y el estancamiento. En ella, el individuo tiene la "sensación de ser productivo; la familia y el trabajo son los medios básicos para hacerlo, y en esta época son el centro" (*ídem*, p. 495). La paternidad produce el intenso sentimiento de colaborar con la vida, con el mundo, de inclusión en la historia humana. Sin embargo, "una persona puede ser productiva ayudando a crear un mundo que prometa un mínimo de bienestar a todo niño que nace" (Evans, p. 70), sin necesidad de procrear los hijos. El aspecto generativo de la vida humana se conforma en una de las principales fuentes de su bienestar (o de su malestar) y de la motivación para la interacción social. Una meta común que lograr, un trabajo apasionante que compromete a parejas o grupos de gente, proporcionan ámbitos en las que las relaciones interpersonales encuentran su crisol y posibilidades de su máximo desarrollo.

La etapa de vejez o senectud igual como la adolescencia, está muy marcada tanto por lo biológico como por lo social. En el primer aspecto, la persona sufre varios cambios fisiológicos y físicos que deterioran, en mayor o menor grado, varias de las funciones corporales. Esto afecta también a los sentidos y en consecuencia a las percepciones sensoriales que necesariamente desemboca en cambios de formas de relacionarse con los demás. Sin embargo, no son sólo los cambios físicos inevitables que determinan los contenidos de esta etapa. "Cualquier sociedad ha definido las fases y expectativas vitales acerca del comportamiento apropiado para una edad, y es frecuente que sea la fase de la vida, más que la edad, lo que determina actitudes y conductas" (Berryman, p. 211). Esto es particularmente válido para la vejez. Las últimas décadas nos han demostrado que esta etapa de la vida no forzosamente tiene que llevar al individuo a la inactividad o la marginación social, laboral o afectiva. De igual forma, las relaciones interpersonales pueden seguir siendo extensas e incluso, pueden adquirir una mayor profundidad.

La virtud que Erikson considera propia de esta etapa es la "sabiduría" que es resultado de la experiencia reflexionada de la vida. En esta época, la persona se enfrenta a la necesidad de resolver la crisis entre la integridad y la desesperación que le exige asumir el presente, reconciliarse con el pasado y lograr una cierta síntesis de lo vivido. De cierta forma, esta etapa no sólo es la culminación del ciclo vital sino que encierra en sí todas las etapas previas. "Al estar satisfecho y feliz de una vida plenamente vivida, la trascendencia y los valores supremos de amor, bondad, paciencia, etc., y todo lo que significa sabiduría, el individuo vive más consciente y plenamente" (Rodríguez Estrada, 1995 b, p. 37).

La noción de esta conciencia acrecentada la encontramos también en los escritos tardíos de Rogers, quién describiendo su propia experiencia comenta: "Soy cada vez más profundamente consciente de las ocasiones en que experimento dolor, furor, frustración y rechazo, así como de la intimidad que emana de los designios compartidos, o de la satisfacción de ser comprendido y aceptado" (1987, p. 45). Probablemente a la mayor conciencia podemos atribuir aquella autenticidad o renuncia de las máscaras que caracteriza a muchas personas de edad avanzada. "De hecho, Berenice Neugarten sugirió que con el avance de la edad la gente se vuelve más como ella misma: las características esenciales se vuelven más notables y, quizás debido a que las presiones y expectativas sociales disminuyen después del retiro y al final de la paternidad activa, los rasgos subyacentes, necesidades y deseos que han callado durante los primeros años, se

expresan ampliamente " (Berryman, p. 226).

Las relaciones interpersonales de esta última etapa sufren alteraciones importantes y se deben a cambios en los roles sociales, a la reducción de la energía, problemas de salud, y a las dificultades en la comunicación, entre otros. Sin embargo, no son del todo negativos. Otra vez Rogers nos hace partícipes de su experiencia: "Ahora estoy más dispuesto a profundizar en mis relaciones y arriesgarme a dar más de mi parte. Siento como si hubiera descubierto en mí una nueva profundidad en la capacidad de intimar. Esta faceta me ha causado mucho dolor, pero todavía mayor alegría" (1987, pp. 44 - 45). Desde esta perspectiva los últimos años de vida lejos de aparentar la resignación y desvinculación de los demás y del mundo circuncidante confieren un nuevo sentido a la vida y a las relaciones interpersonales.

Así hemos recorrido las diferentes etapas por las que cada individuo pasa durante su vida y su constante interacción con otros seres humanos que comparten este viaje. En este proceso hay un continuo intercambio que propicia oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Hay etapas que se caracterizan por el predominio de recibir y hay otras donde prevalece el dar y la entrega. Sin embargo, a medida que avanzamos en los años y en la experiencia descubrimos que ésta es una división artificial y que realmente al dar se recibe, que al comprometernos en relaciones interpersonales íntimas, se hace imposible hacer la contabilidad y la entrega total aparece como la única manera de vivir plenamente.

### **3.4. La comunicación y las relaciones interpersonales**

La observación de la vida a nuestro alrededor nos enseña que es imposible crecer, desarrollarse e incluso sobrevivir sin la comunicación, y esto, desde los niveles microscópicos hasta los macrocósmicos. Gracias a las excepcionales habilidades comunicativas del ser humano hoy podemos hablar de la cultura, de la historia, de la tecnología y de miles y miles de logros y también, de los desaciertos de la humanidad. Todo nuestro mundo se está formando en el telar de la comunicación. La compleja red de las interrelaciones se hace inteligible gracias a que los seres humanos podemos comunicar nuestras necesidades, opiniones, ideas, sentimientos, valores, etc.. La soledad que podría surgir de la imposibilidad de comunicarse, nos volvería locos en poco tiempo. De hecho, una gran parte de los males mentales de nuestro tiempo, sin duda se debe a esta imposibilidad de entablar una comunicación de persona a persona.

Cuando, en ciertas situaciones (la cárcel, la edad y los problemas de salud, etc.),

las posibilidades de comunicación se ven drásticamente reducidas, éstas afectan profundamente a la persona en todas sus dimensiones. De igual manera, cualquier experiencia que limita nuestra libertad para comunicarnos, puede ser percibida como amenazante o por lo menos como una deficiencia. Frente a ello, las personas asumen conductas muy diferentes, pero todas ellas dirigidas hacia un cambio de situación de tal modo que la comunicación vuelva establecerse a niveles que el individuo considera adecuados. Incluso, la actitud de "no-comunicación" es comunicación, puesto que es una conducta y las conductas transmiten un mensaje. Watzlawick lo explica de la siguiente manera: "...si se acepta que toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir, es comunicación, se deduce que por mucho que uno lo intente, no puede dejar de comunicar" (p. 50). Este aspecto conductual de la comunicación es de mayor importancia para las relaciones interpersonales pero necesitaremos encontrar por lo menos si no una definición, una descripción operativa de lo que es la comunicación humana.

#### **3.4.1. ¿Qué es la comunicación interpersonal?**

Uno de los primeros acercamientos para responder a la pregunta contenida en el título de este párrafo puede ser éste: "Por comunicación se entiende el conjunto de procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar una o varias personas (emisor) con una o varias personas (receptor) a fin de alcanzar determinados objetivos" (González Garza, p. 128). En esta definición, se subraya la idea de que la comunicación interpersonal comprende a la persona entera con sus aspectos físicos, con su relación con el mundo material (medios que usa para comunicarse) y también con toda su dimensión psicológica. Dichos aspectos, se compenetran mutuamente y cualquier intento de percibir la comunicación a partir de una sola parte está destinado al fracaso. A partir de esta observación, es obvio que para mejorar nuestra comunicación debemos darle atención a muchos, complejos y diferentes aspectos y momentos del proceso comunicativo. La definición mencionada nos habla de un tipo de comunicación que tiene lugar entre las personas, y por esta razón, recibe el adjetivo de "interpersonal" a diferencia de lo que es la comunicación con uno mismo (intrapersonal) o la comunicación grupal o de masas, entre otras. La actuación cara a cara, directa y personal, con énfasis en el lenguaje verbal y no verbal, son los elementos que le confieren dicha característica de "interpersonal".

La relación que implica la comunicación nos lleva a considerarla como un

proceso con su inicio, desarrollo, fin y consecuencias. Un proceso que tiene lugar en un contexto determinado y que también puede tener una enorme influencia sobre el mismo; por ejemplo, no es lo mismo tener una conversación en un lugar repleto de gente o en la calle, que hablar con la otra persona en la intimidad de una habitación tranquila.

Porter y Samovar (p. 9) describen a la comunicación como “una forma de comportamiento humano que se deriva de la necesidad de conectar e interactuar con otros seres humanos”. De ahí que el inicio de una comunicación interpersonal puede darse por un sinnúmero de motivos. Dimpleby y Burton (pp. 8 - 13) mencionan las principales motivaciones y que están relacionadas con nuestras necesidades de: sobrevivencia, cooperación, relación, persuasión, poder, información, toma de decisiones, como también las necesidades personales y sociales de cada uno, necesidad de darle sentido al mundo y la necesidad de autoexpresión. También las conductas aprendidas acerca de la forma correcta para iniciar una comunicación (pautas culturales, experiencias previas, etc.), confianza en uno mismo y su actual estado de ánimo, influyen en la decisión de iniciar una comunicación intencional.

De la misma forma, tanto el inicio, como el desarrollo del proceso de la comunicación interpersonal y su resultado, dependen de diferentes condiciones personales de los que participan en él. Algunos de las principales son:

- el nivel de autoestima: ¿cómo me percibo y evalúo en cuanto persona, mi dignidad, mis capacidades y mis derechos? ¿Qué imagen tengo de mi mismo?
- creencias personales;
- actitudes;
- valores, juicios y prejuicios;
- expectativas y temores;
- conocimiento y experiencia;
- capacidades, habilidades, salud física, etc..

El lenguaje verbal y no verbal, la congruencia entre ellos, apertura a la retroalimentación, son otros de tantos elementos importantes de los cuales nos ocuparemos más adelante.

Un aspecto que no podemos omitir cuando intentamos definir la comunicación es el problema del significado. En el proceso de la comunicación interpersonal, los que en él participan, evocan y transmiten un significado, por lo que esta transmisión da lugar a una respuesta según la percepción y el significado conferido. De esta forma, los



papeles de transmisor y de receptor de la comunicación no son en lo mínimo pasivos, sino por lo contrario, implican un proceso continuo de dar y descubrir los significados de las palabras, hechos, conductas, etc... En este contexto, queda claro que no se puede ser sólo un buen transmisor o un buen receptor sino que una buena comunicación exige tanto la capacidad de codificar como de decodificar la información. Todo ello, no de una forma individualista, lo que además es imposible, sino en continua relación dónde la interpretación, más que un punto de llegada y un "producto", se percibe como un proceso abierto a las sucesivas modificaciones y correcciones. Finalmente, hay que recordar siempre, que el significado está en las personas y no en las palabras, y que si nosotros tenemos la responsabilidad de transmitir el mensaje claramente, el que lo recibe tiene que tratar de comprenderlo de forma exacta. Sin embargo, como la comunicación es un proceso dinámico y en constante cambio también los significados cambian. Las personas dan nuevos significados a las palabras viejas dependiendo de sus experiencias, valores y sentimientos.

No hay necesidad de subrayar que tan importante es este último punto en las relaciones interpersonales que intentan un encuentro con la persona y no con la etiqueta que ésta puede llevar pegada. "El lenguaje siempre tiene un sentido, debido a que las personas con quien habla también tienen un cierto número de experiencias que son similares a las suyas" (Hybels y Weaver, p. 132). Es en el encuentro dónde la comunicación recupera su sentido original que viene del latín *communis*: hacer común nos lleva a pensar en el sentido último de todos nuestros esfuerzos por comunicarnos. Es también aquí dónde la comunicación es un dialogo: una búsqueda en común de la verdad sobre el sentido de la realidad y de la propia vida de los dialogantes. Este tipo de comunicación entendida como dialogo es el factor principal en la construcción de la comunidad, del estar - en - comunidad.

Nos parece importante citar también en este momento, una definición del vocablo "comunicación" que ofrece Ferrater Mora (p. 318) en su "Diccionario de filosofía" y que nos brinda una perspectiva muy amplia pero al mismo tiempo de mucha profundidad: "El término comunicación, se debe utilizar para designar el carácter específico de las relaciones humanas en cuanto son, o pueden ser, relaciones de participación recíproca o de comprensión. El término es sinónimo de co-existencia o de vida con los otros, e indica, el conjunto de modos específicos que puede adoptar la convivencia humana, con tal que se trate de modos humanos, o sea de modos en los que quede a salvo una cierta posibilidad de comprensión. Los hombres forman una

comunidad porque se comunican, porque pueden participar recíprocamente de sus modos de ser, que de esa manera adquieren nuevos e imprevisibles significados". Es en el ámbito de la comunicación interpersonal donde se hace, crece y desarrolla el ser humano, donde también se forma la comunidad de los seres humanos que pueden compartir los significados que guiarán su acción.

### **3.4.2. Las personas y los lenguajes**

La relación, el intercambio de ideas, sentimientos u opiniones se realiza gracias al lenguaje en sus diferentes formas. Sin embargo, no se puede estudiar éstos últimos separadamente de las personas que los utilizan. La forma en que una persona piensa y siente y su lenguaje se relacionan mutuamente y se desarrollan en conjunto.

A menudo cuando hablamos de la comunicación interpersonal mencionamos la palabra "contacto" para decir que las personas están en relación. Este contacto se establece entre las personas principalmente gracias al lenguaje. Éste último puede ser verbal (palabras que se pronuncian) o no verbal el cual abarca una amplia gama de movimientos de cuerpo, gestos, manejos de espacio, etc.. Aunque algunas veces, por contacto se entiende una cercanía y una profundidad en la relación, preferimos junto con Rogers (1985, p. 40) hablar de contacto "cuando dos personas están en presencia una de otra y cada una afecta el campo experiencial de la otra en forma percibida o subliminal". Con esta forma de ver el contacto en las relaciones interpersonales, se salva la gran parte de esta comunicación que no es intencional pero que afecta a la relación, en algunos casos, poderosamente. Por lo tanto, cuando Rogers explica una relación que va más allá de un simple contacto, se refiere a un modo de relacionarse que tiene una serie de características nacidas de las actitudes bien definidas, a las cuales volveremos más adelante.

Como se ha dicho, una de las formas de establecer el contacto es por medio del lenguaje verbal. De hecho, las habilidades verbales por mucho tiempo han sido identificadas con habilidades comunicativas en sí, es decir, quien tenía un vocabulario amplio y sabía usarlo adecuadamente era considerado un buen comunicador. Hoy día, sabiendo del impacto que produce el lenguaje no verbal (y que supera enormemente lo que se dice con las palabras) no es posible seguir identificando la buena comunicación con habilidades de un excelente declamador. Sin embargo, el lenguaje verbal tiene una parte muy importante en la comunicación interpersonal. "Las palabras son los portadores del significado: los medios por los que el significado es transferido de una

persona a otra" (Hybels y Weaver, p. 133). La intención de evocar y transmitir un significado por medio de las palabras es una tarea exclusiva del ser humano. Puede ser que por ello muy a menudo olvidamos que puede ser equívoca y no necesariamente efectiva. "Las palabras expresan conceptos e ideas; con frecuencia el lenguaje hablado va acompañado de una gran carga afectiva, que corresponde al pasado y a la historia de cada interlocutor, de tal manera, que una misma palabra puede evocar sentimientos, recuerdos y hasta contenidos conceptuales muy distintos para cada dialogante" (Melendo, p. 20). Es por ello, que adquiere una importancia excepcional, el empleo de palabras que estén dentro de los límites de las experiencias de la otra persona. Lo último, implica una necesidad de conocer el mundo del otro hasta donde podemos y hasta donde nos es permitido.

Una de las principales características del lenguaje hablado es el estilo personal, que es el resultado de la manera en que las personas seleccionan y arreglan las palabras y las frases. Por lo mismo, cada persona tiene su propio estilo que depende de su historia individual y educación, entre otros. Sin embargo, lo que más va influir en un estilo particular, es la forma en que la persona piensa. Como ya lo mencionamos en el principio de este párrafo, el pensamiento y el lenguaje tienen mucho en común y dependen uno del otro. Esto nos lleva a una observación muy importante para las relaciones interpersonales: a través del estilo de hablar de una persona nos podemos dar cuenta de su forma de pensar y de esta manera, construir ciertas hipótesis sobre su personalidad. Personas "distantes", "frías" o "cálidas" son percibidas como tales en una gran medida gracias al estilo verbal que usan. Comprender esta relación y buscar congruencia entre lo que somos y lo que queremos proyectar o lograr con nuestra comunicación es una tarea difícil pero obligada para quien quiere asumir responsabilidad por los efectos de su comunicación.

El estilo no sólo cambia de persona a persona, sino que también de situación a situación. No es posible responder de la misma manera a todas las situaciones que la vida presenta y a todas las personas con quienes entramos en contacto. Un estilo asumimos en una fiesta y el otro en un funeral, uno con nuestra madre y el otro con nuestro jefe, etc.. Las dificultades comunicativas aparecen cuando nos vemos limitados en nuestros estilos, es decir, contamos con pocos para muchas situaciones diferentes. "Un estilo inadecuado puede destruir todas las otras buenas cualidades que posea el comunicador" (Hybels y Weaver, p. 127). Por el contrario, un estilo adecuado que expresa y transmite fielmente lo que el hablante desea en un momento dado, hace la

comunicación más efectiva.

Las experiencias transculturales, sobre todo cuando se realizan en un país con un idioma diferente al nuestro y al cual no manejamos con suficiente precisión y soltura, presentan algunas dificultades que tienen su origen en una natural pobreza de estilo y que, incluso, pueda resultar en malentendidos personales. Un estilo torpe o inadecuado puede resultar en opiniones devaluatorias acerca de quién lo usa. También cabe añadir aquí, que en un mismo país la gente se expresa de manera distinta dependiendo de la región, de su clase social o de la edad, entre otras. Acerca de esta situación, Hybels y Weaver proponen hablar de que las personas o grupos usan un "dialecto" entendiendo por éste "las muchas maneras que la gente puede hablar un idioma" (p. 128).

El dialecto proporciona a un grupo de gente un cierto sentimiento de identidad y pertenencia. Sin embargo, junto con estos sentimientos también aparece muy a menudo, el desprecio por los que hablan de manera diferente, situación en la cual cierta responsabilidad tiene la enseñanza escolarizada oficial. Otra vez, como ya lo hemos mencionado anteriormente, si vemos las diferencias como deficiencias, se cierra toda la posibilidad de comunicación interpersonal que, nos gusta o no, siempre tiene lugar entre personas, en uno u otro aspecto, diferentes.

Por otro lado, hay que ser cuidadoso en la elección de un dialecto y en dónde, cuando y con quién emplearlo. En las experiencias transculturales, podemos sufrir pronto las tentaciones de hablar en el dialecto del grupo en el que estamos viviendo para sentirnos aceptados. Lo mismo puede sucedernos con el "acento" al cual no hay que confundirlo con el dialecto. Todos tenemos acento y las reglas acerca del "acento correcto", muchas veces son sólo cuestiones de opinión o de imposición de un grupo (generalmente clase media). De cualquier forma, el uso de la forma "estándar" del idioma de un país dado es más seguro y recomendable sobre todo en las primeras etapas de la experiencia. Claridad, simplicidad, energía y precisión (que exige un amplio vocabulario) en la forma de hablar, son virtudes indispensables si se desea una comunicación efectiva.

El lenguaje hablado el cual se desarrolla dentro de una cultura expresa y transmite un conjunto de creencias e ideas de la misma. A partir del estudio de un idioma podemos obtener importante información acerca de la cultura. La mencionada transmisión encuentra muchos obstáculos cuando se realiza de un idioma al otro puesto que lleva consigo la propia visión del mundo muy particular.

A pesar de todas las dificultades que trae consigo la comunicación por medio de

la palabra hablada, ésta es muy útil para expresar el pensamiento abstracto. "El hablar es rápido, inmediato, flexible, es la forma de comunicación en la que todos tienen algo de habilidad y la que no requiere asistencia de la tecnología (...). Nuestras relaciones dependen del habla, porque hemos hecho de ello una herramienta para describir y discutir los sentimientos. Nuestra ciencia depende del habla porque hemos hecho de ello una herramienta para la explicación y el razonamiento (...). Todos los aspectos de nuestra vida laboral y social dependen de nuestra capacidad en el uso de la palabra" (Dumbleby y Burton, p. 45).

Otra forma de entrar en contacto es por medio del lenguaje no verbal. Si el lenguaje hablado casi en su totalidad pertenece a la esfera consciente de la persona, el lenguaje no verbal en una gran parte es inconsciente. Lo hemos aprendido sobre todo a través de la cultura en que nacimos y crecimos. Es por esta razón que en las experiencias transculturales, el manejo de espacio, gestos, movimientos del cuerpo, contacto visual, expresiones faciales, entre otros, forman parte de muchos equívocos y también (si las culturas son muy diferentes) de un aprendizaje casi tan complicado como aprender un idioma.

En el proceso de comunicación interpersonal hay una enorme cantidad de elementos que no son específicamente verbales y a los que, según algunos investigadores (como Mehrabian, O'Connor y Seymour entre otros), se debe alrededor de 93% del impacto de un mensaje. Más allá de la discusión sobre este porcentaje tan elevado, es necesario reconocer el lugar que ocupa el lenguaje no verbal en la comunicación interpersonal.

No es posible mencionar todos los elementos no verbales que afectan la comunicación, por eso aquí sólo nos concentraremos en aquellos elementos sobre los que tenemos cierto control y que es necesario conocer para un desarrollo efectivo de nuestra comunicación. Estos elementos han sido clasificados por Dumbleby y Burton en tres grandes grupos: lenguaje del cuerpo, paralenguaje y vestido.

Dentro del lenguaje del cuerpo podemos distinguir:

- Los gestos: la forma en la que usamos nuestros brazos y manos y que expresan una gran variedad de información de todo tipo, desde aprecio o rechazo hasta para decir si algo es alto o bajo. Los gestos pueden ser una simple información fría o pueden estar cargados de emoción.
- Expresión facial: los mensajes que enviamos con nuestra cara: frente, ojos, cejas, boca, labios, lengua y barbilla. Su importancia es grande debido a que normalmente

vemos primero la cara de la persona y de allí sacamos las conclusiones sobre su sexo, edad, raza, estado de ánimo, etc.. Las sugerencias faciales se vuelven más importantes en la medida que la distancia entre los interlocutores sea menor. También vale la pena recordar que no todo de la expresión facial está sujeto a nuestra voluntad y control.

- Postura y movimiento del cuerpo: "La postura se puede definir como arreglo y la posición del cuerpo y de las extremidades en su conjunto. La postura puede reflejar sus motivaciones internas, sus intenciones en una situación de comunicación, al igual que su actitud" (Hybels y Weaver, p. 107).
- Espacio y proximidad: cómo manejamos nuestro espacio corporal y la distancia con los otros. Todos necesitamos una cierta cantidad de espacio a nuestro alrededor y normalmente nos damos cuenta de ello en el momento en que este espacio ha sido limitado o invadido. Dicha necesidad es tan fuerte que su violación produce tensión y ansiedad. El uso del espacio expresa la formalidad e informalidad, aprecio y rechazo, familiaridad y distancia, como también habla de las relaciones y el *status* entre las personas. La cultura es uno de los elementos de mayor importancia en cuanto al manejo del espacio: desde muy temprana edad las personas aprenden los códigos que rigen su comunidad y muchas de estas pautas perduran durante toda la vida.
- Contacto físico: con quien, cuando y como se da el mismo. Igualmente muy marcado por la cultura y el aprendizaje tiene que ver con autoestima y seguridad. La cantidad y calidad de este contacto depende, sobre todo, del tipo de relación que existe entre las personas. De esta manera, puede indicar el grado de amistad o cercanía aunque la situación concreta es una variable que hay que tener en cuenta. "Hay cierta evidencia de que el mayor contacto físico - dentro del campo de los papeles sociales - puede ayudarnos a estar mejor con los demás (...) Generalmente, cuando sentimos el toque (aunque breve) de otra persona durante la interacción, nos sentimos mas amigables hacia ella" (Dimbleby y Burton, p.38). Esto sucede, probablemente, porque el contacto físico nos evoca otras situaciones en las que actuamos con personas cercanas y agradables.

Con el nombre de paralenguaje se denotan todos los signos no verbales que acompañan al momento de la expresión verbal. Muchos de ellos están vinculados con los sentimientos o reacciones inmediatas. Entre los más comunes tenemos los suspiros, bostezos, gruñidos, gritos que acompañan las palabras y las modifican. Igualmente

pertenecen al paralenguaje ciertas características o formas en las que se emplea la voz como son: velocidad, inflexión, potencia y tono. Hybels y Weaver (p. 111) consideran que "en cualquier situación, la comunicación vocal no verbal tiene un tremendo potencial para influenciar el significado del mensaje verbal del orador tal como es interpretado por el oyente". De ahí que también cada situación de comunicación exige de características particulares de paralenguaje del que transmite el mensaje y cierta sensibilidad en el que lo recibe para captar las diferencias, algunas veces muy sutiles, que determinan la percepción, evaluación del mensaje y la respuesta al mismo.

Finalmente, el tercer grupo de los elementos que conforman el lenguaje no verbal: el vestido. Éste no sólo se refiere a la ropa que se usa sino también al peinado, joyería y, eventualmente, el maquillaje. Todos estos elementos comunican información acerca de la personalidad, valores, papel social, trabajo, nivel económico y mucho más. De cierta manera, la forma de vestir para la mayoría de gente es una expresión de su identidad. Lo podemos observar con nitidez en algunas de las profesiones (soldados, policías) y en subculturas, sobre todo entre los jóvenes. Los objetos que usamos a diario, desde el automóvil hasta la pluma fuente, dicen algo sobre nosotros a los demás y, nos guste o no, afectan nuestras relaciones interpersonales.

Observando atentamente podemos darnos cuenta que los dos tipos de lenguaje: verbal y no verbal, no son excluyentes sino más bien son complementarios y en muchos casos, simultáneos. Cuando estos dos lenguajes se apoyan mutuamente la comunicación interpersonal se torna clara, directa y efectiva.

### **3.4.3. Las habilidades comunicativas**

Como pudimos ver hasta ahora, la comunicación interpersonal es un proceso complejo y su efectividad depende de una gran cantidad de variables. Hay elementos sobre los que no tenemos ningún control y otros que son susceptibles a la modificación según nuestra voluntad. Estos últimos, pueden ser mejorados con el desarrollo de la capacidad de escuchar, de expresarse asertivamente y de dar y recibir retroalimentación.

Hoy en día, el no saber escuchar se ha convertido en una de las principales causas de los problemas en la comunicación interpersonal. Al mismo tiempo es, y por la misma razón, una de las habilidades con más "demanda". Todos conocemos el valor de la experiencia de sentirnos escuchados: "Ser escuchado es un derecho de todo ser humano (...) Quien es escuchado profundamente se siente atendido, aliviado, aceptado, libre para ser él mismo y expresarse. Sentirse aceptado y comprendido permite y

promueve una relación interpersonal" (González Garza, p. 133). Naturalmente aquí tenemos que distinguir entre "oír" y "escuchar". Oímos diferentes sonidos y lo hacemos a pesar de nuestra voluntad. Simplemente, no podemos cerrar los oídos tal como lo hacemos por ejemplo, con los ojos o con la boca. Estando conscientes, nos llega una infinidad de estímulos auditivos a los que respondemos de diferentes formas.

"Escuchar es oír profundamente a otra persona, utilizando todos nuestros sentidos para entrar en contacto con ella; es percibir todas sus palabras, sus sentimientos, sus pensamientos e ideas, el mensaje no verbal, (...)" (ídem). El acto de escuchar así descrito supone el querer escuchar, un acto de voluntad. La implicación de esto es importante, puesto que al querer escuchar a alguien, aceptamos, por lo menos en un grado mínimo, su valor como persona y su mensaje como digno de ser escuchado. De manera que muchas dificultades en cuanto a la capacidad de escuchar tendrían que ser revisadas a partir del concepto que tenemos de la otra persona, de un grupo de personas o de los seres humanos en general.

Esta escucha está impulsada por el intento de darle sentido a lo que se oye. Comprender el marco de referencia del otro, no sólo sus palabras, penetrar en su mundo y, al mismo tiempo, estar consciente de uno mismo, de su mundo de ideas, valores y sentimientos es una tarea bastante complicada, pero que proporciona al acto de escuchar el adjetivo de "empático".

El proceso de escuchar al otro exige un esfuerzo, en algunas situaciones, sumamente grande e intenso. Esta puede ser otra causa porque hay poca gente que sabe escuchar bien. Podemos observar también, que muchos identifican el escuchar con estar subordinados o incluso ser inferiores. Esto se debe a que desde muy niños tuvimos que "escuchar" a los mayores, a los maestros en la escuela y a otras personas de autoridad. En aquel entonces, "escuchar" significaba "obedecer", y aunque han pasado años esta traducción tan inexacta todavía puede obrar en niveles personales profundos. Un trabajo serio de la revisión y el desarrollo de la propia estima, junto con la experiencia de escucha empática, son indispensables para la superación de este serio malentendido.

Las experiencias transculturales, sobre todo las que tienen lugar en una cultura e idioma diferentes, afectan seriamente la capacidad de comunicación y esto puede repercutir en la imagen que se tenga de uno mismo. Situaciones de este tipo son capaces de construir círculos viciosos en los que la comunicación afecta negativamente a la autoestima y ésta última, por su parte, deteriora la comunicación. Las actitudes de empatía, aceptación y congruencia como también asertividad y motivación son las que,



entre otros, ofrecen una real posibilidad de salida de dicho círculo vicioso.

Hemos hablado de saber escuchar a los demás, pero si queremos profundizar, descubrimos que escuchar, en primera instancia, se refiere a uno mismo, a estar en contacto, a "escuchar" nuestro cuerpo, nuestros pensamientos, sentimientos y emociones. La comunicación con uno mismo está en la base de toda la comunicación interpersonal. Gracias a ella es posible distinguir entre el mundo interno con sus experiencias, sus necesidades, miedos y motivaciones y los estímulos que vienen desde fuera, también con sus propias exigencias. Sin escucharse a sí mismo, es imposible responder adecuadamente a las señales, peticiones y exigencias del propio mundo físico, mental y espiritual. No saber escuchar es privarse de la oportunidad de responder con exactitud y de allí hay sólo un paso a serios problemas y alteraciones en el desarrollo personal y social.

La comunicación intrapersonal, cómo ya lo hemos visto, tiene un papel preponderante en la construcción de la propia imagen y, finalmente, influye en el nivel de autoestima. Sin embargo, hay que recordar que "el concepto de uno mismo jamás es creado en la soledad; depende de las respuestas y reacciones de otras personas. La impresión que la gente tiene de nosotros y la manera cómo reaccionan, están determinadas por la manera que nosotros nos comunicamos con ellos. Este proceso de realimentación, también puede funcionar en la otra dirección; cuando vemos la reacción de la gente y la impresión que ellos tienen de nosotros, es muy probable que intentemos cambiar nuestro sistema de comunicación ya que su reacción no es compatible con la manera como nos vemos a nosotros mismos. Por ello, la imagen que se tiene de uno mismo y la imagen que todos los otros tienen están entrelazadas en nuestra comunicación" (Hybels y Weaver, p. 22). Es por ello, que la comunicación intrapersonal se aleja mucho de lo que podría llamarse egoísmo o un excesivo interés en uno mismo. Más bien, es la condición para entrar en un verdadero contacto con los demás. Es una condición para llevar una vida y una comunicación auténtica.

Hay muchos caminos hacia el conocimiento de uno mismo, pero todos ellos exigen la habilidad de una escucha atenta, libre de prejuicios y generalizaciones. Una escucha que no niega ninguna parte de la realidad y que por ello, abre los caminos para poder encontrar alternativas y respuestas acertadas.

### **3.5. El conflicto en las relaciones interpersonales**

La comunicación afecta todas las dimensiones de la vida humana, algunas veces

positivamente otras, a primera vista, negativamente. Cuando la gente habla de la segunda posibilidad a menudo menciona “conflicto”, “problema” o “dificultad”. La palabra usada dependerá mucho de la percepción individual. De la misma manera, para ciertas personas, una determinada situación, sin falta desencadenará en un conflicto interpersonal y para las otras, no será ni motivo para una mínima preocupación. Podríamos seguir enumerando muchas e importantes diferencias entre las personas, grupos sociales y culturas en cuanto a la percepción y resolución de los conflictos. El peligro latente en un enfoque así, es de quedarse con una visión muy individualista del conflicto sin posibilidad de ninguna generalización que podría servir de ayuda cuando buscamos métodos o estrategias para la resolución de los conflictos. Por esta razón y sin minimizar el papel de las percepciones individuales, en las siguientes páginas trataremos de revisar algunos aspectos generales del conflicto y su papel en las relaciones interpersonales.

### **3.5.1. La identificación del conflicto**

El conflicto ha sido definido de muchas maneras dependiendo de los actores y de otros componentes pero siempre implica un choque y una lucha entre las partes que perciben sus metas como incompatibles o su logro es amenazado por el oponente. El conflicto puede ser interno (por ejemplo, deseos incompatibles), externo (persona, grupo), puede ser los dos al mismo tiempo (el comportamiento externo que no refleja el estado interior) y también puede ser real o imaginario puesto que el conflicto depende mucho de la percepción subjetiva. De hecho las discrepancias en la percepción son una de las causas más comunes que originan el conflicto. Las barreras en la comunicación, la información incompleta, las jurisdicciones ambiguas, el conflicto de intereses, las dependencias o asociaciones de las partes, la necesidad de consenso y conflictos previos no resueltos (Filley, pp. 19-22) son otras entre las muchas condiciones que anteceden al conflicto. Estas condiciones antecedentes “son las características de una situación que por lo general conduce a un conflicto, aunque también pueden estar presentes en la ausencia de él” (*ídem*, p. 18). Así por ejemplo, la falta de conocimiento del idioma provoca que, tanto el extranjero como sus anfitriones, se vean muy expuestos a un posible conflicto, en este caso vinculado con las barreras en la comunicación. De la misma forma, la dependencia del visitante del anfitrión, en varios aspectos de la vida cotidiana, puede desembocar en un fuerte conflicto entre las partes. Pero por otro lado, la dificultad de expresarse o de entender puede resultar en un mayor y más creativo

esfuerzo para acercarse uno al otro, como también la mencionada dependencia puede ser entendida como una oportunidad de aprendizaje para los dos.

Siguiendo esta línea del pensamiento, descubrimos que, potencialmente, hay innumerables oportunidades para que brote el conflicto y sin embargo, sólo en ciertas ocasiones éste mismo se hace presente. Esto sucede porque sólo algunas veces el conflicto es percibido y sentido como tal por las partes involucradas. El espectro de estos sentimientos es muy amplio y puede ir desde una desconfianza hasta los sentimientos de amenaza, hostilidad y temor, entre otros.

A partir de estas percepciones y sentimientos sólo hay un paso hacia el comportamiento manifiesto que puede resultar en una agresión, una competencia, un debate o en una búsqueda común de solución. “La resolución o supresión del conflicto es el término del mismo mediante un acuerdo entre todas las facciones o la derrota de una de ellas” (*ídem*, p. 19). El resultado de estas acciones imprimirá su marca en las futuras interacciones de las partes. Incluso puede afectar muchas otras relaciones con las personas o grupos que al parecer no tienen nada que ver con el conflicto vivido. También se ha observado, que la metodología del conflicto una vez aprendida y que nos ha funcionado bien, (es decir hemos logrado lo que buscamos) suele ser repetida y practicada una y otra vez sin importar la edad, el entorno u otros factores.

En algunas ocasiones, el conflicto puede existir por un buen tiempo sin manifestarse. Este conflicto latente puede ser difícil de detectar y sin hacerlo manifiesto, es imposible de identificarlo y, consecuentemente, afrontarlo. El conflicto ignorado, algunas veces voluntariamente, sigue afectando negativamente a la persona y sus relaciones. Por el contrario, cuando el conflicto es identificado y hay la voluntad de resolverlo, éste puede abrir oportunidades para mejorar la relación, esclarecer los papeles y provocar un mayor compromiso con las metas propuestas.

### **3.5.2. Las actitudes y el conflicto**

Las creencias individuales juegan un papel preponderante en la identificación del conflicto y en la forma en la que éste se desarrolle. Una parte de estas creencias se refiere a la imagen que tenemos del otro. Si desconfiamos de él, lo consideramos inferior a nosotros o menos preparado, o actuando con malicia, entonces, nuestra actuación no estará dirigida a una solución aceptable para los dos. Contrariamente, estaremos preparados para destruir, humillar, o por lo menos, no dejar que nos destruyan o humillen a nosotros mismos. Es un conflicto destructor para todos los

involucrados y, a menudo, sus consecuencias pueden ser sentidas mucho después. En las experiencias transculturales, observamos este tipo de actitudes vinculadas fuertemente a todo tipo de prejuicios y miedos. La raza, el color de piel, el idioma o el acento pueden hacer que alguien se sienta amenazado. Estos prejuicios se originan en la familia, en la sociedad con sus medios de comunicación y en un innumerable elenco de relaciones y organizaciones humanas. La persona con un prejuicio busca la confirmación de éste y, con un poco de suerte o “forzando la realidad”, casi siempre lo logra.

La actitud opuesta es la de consideración positiva incondicional. Aquí lo “incondicional” significa que percibimos al otro como una persona valiosa tal como lo somos nosotros. Consecuentemente, tanto sus sentimientos, opiniones y acciones son dignas de una atención que busca la plena comprensión de lo que ocurre desde su punto de vista. Esta actitud, también nos lleva al siguiente paso: demostrar que confiamos en la otra persona. Sin duda, aquello nos pone en una posición vulnerable, la que puede resultar en nuestra contra. Si embargo, los estudios como de D. E. Zand (citado en Filley) señalan que muestras de confianza inicial inspiran un comportamiento confidente en las personas a quienes nos dirigimos. “Por esta razón, es mejor suponer desde un principio que puede confiarse en los demás y sólo pensar en lo contrario cuando haya pruebas específicas para hacerlo” (Filley, p. 79).

Otro grupo de actitudes importantes para la solución de conflictos tiene que ver con el modo general de cómo percibimos el conflicto en si mismo. En primera instancia, y con la simple observación que lo confirma: el conflicto está presente en todas las relaciones interpersonales como lo está en toda la vida y en el universo. Este hecho resulta en dos actitudes opuestas. La primera, considera al conflicto como parte de la vida, incluso como aquello que la promueve y la enriquece. La otra, ve al conflicto como algo indeseable y negativo. Uno de estos caminos, lleva a las personas a aceptar las diferencias y abrazar estas experiencias, a pesar de ser a veces muy dolorosas, buscando una solución que permita un nuevo crecimiento en la relación. El otro, es una combinación de huidas, agresiones, manipulaciones o mal soportada tolerancia. Los resultados de cada una de estas opciones son de gran importancia no sólo para el bienestar personal y en la relación, también tienen que ver con la creatividad y el óptimo desarrollo humano.

Las actitudes que tomamos frente al conflicto dependen de una serie de factores. Entre los principales figura la autoestima, la escala personal de los valores y las

experiencias previas referentes al conflicto. “Diversos estudios indican que las personas con poca autoestima

1. es más probable que se sientan amenazadas en una situación determinada,
2. son más vulnerables y dependientes de una situación con características de poder,
3. tienen una mayor necesidad de estructuras,
4. inhiben la agresión,
5. son fácilmente convencidas y
6. ceden más ante la presión del grupo” (ídem, p. 112).

Los valores que la persona considera importantes e inherentes a su vida conforman la otra perspectiva en la que ella ve el conflicto. La intensidad de éste último depende del lugar que ocupa el objeto del conflicto en la escala personal de valores de cada parte.

Finalmente, las experiencias previas que hemos tenido en cuanto a los conflictos, imprimen su marca para las situaciones nuevas. Solemos repetir las conductas que nos funcionaron en las situaciones de conflicto. Cabe subrayar que “funcionaron” no siempre tiene la connotación positiva, algunas veces la forma en la que afrontamos el conflicto fue muy dañina para nosotros y/o para los demás, sin embargo, nos proporcionó algún tipo de bienestar y estamos dispuestos a repetirlo con más o menos conciencia. De aquí se hace patente que cuando hablamos de las actitudes y el conflicto, nos referimos a la totalidad de la persona, a sus diferentes dimensiones que están entrelazadas. Las actitudes positivas en el conflicto sólo pueden ser alcanzadas a través de una revisión y ajuste constante de todas estas dimensiones. Es así como volvemos otra vez a considerar el ser humano un proceso, un camino sin fin. Visto en esta perspectiva, el conflicto es sólo una parte del camino, difícil a veces pero al mismo tiempo, una oportunidad para crecer a partir de las nuevas comprensiones.

### **3.6. Nota Final: Las relaciones interpersonales para crecer juntos**

En las páginas anteriores hemos hecho una revisión general de lo que son y como se desarrollan las relaciones entre las personas. Lo que queremos subrayar en las siguientes líneas es la dimensión ecológica, es decir, del conjunto en el que están inscritas todas las relaciones humanas.

El esfuerzo de cada persona por darse a conocer, por ser visible, por

comunicarse se encuentra con el mismo deseo de los demás a su alrededor. Este movimiento sinérgico construye nuestra sociedad y al mismo tiempo, es su siempre inalcanzable deseo. Tal como estamos buscando uno al otro también nos escondemos y huimos. A las palabras y gestos verdaderos acompañan mentiras y poses. Carl Rogers, lejos de asustarse por esta nuestra condición humana, mantiene en alto su fe en ella: “Estamos convencidos de que, dado un ambiente psicológico adecuado, el ser humano es digno de confianza, creativo, automotivado, fuerte y constructivo; capaz de generar un potencial insospechado” (1987, p. 100). Las relaciones interpersonales son un lugar predilecto para la creación de este “ambiente psicológico adecuado” y cada persona tiene frente a sí misma la responsabilidad de proporcionarlo. No son sólo los psicólogos, terapeutas o educadores que puedan hacerlo. Si es tarea de todos, estos “todos” tenemos que revisar y ajustar constantemente nuestras formas de comunicarnos, nuestras escalas de valores, nuestras actitudes y todo lo que implica ir al verdadero encuentro del otro.

## CAPITULO 4

### EL DESARROLLO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LAS EXPERIENCIAS TRANSCULTURALES

#### 4.1. Introducción

En las páginas que siguen se presentan dos experiencias personales. La primera de ellas habla sobre la vivencia del inmigrante y la segunda, es una descripción de la experiencia del anfitrión. Más adelante, las dos son revisadas en conjunto a la luz de la problemática de las relaciones interpersonales.

Las reflexiones sobre estas dos vivencias tratan de ser concisas pero al mismo tiempo intentan resaltar los aspectos que a cada uno de los autores les parecían de mayor importancia. No fue una tarea fácil hacer la discriminación entre lo que es imperativo de relacionar y lo que pertenece a la anécdota. Demasiadas cosas de la vida, que a primera vista parecen banales, con el tiempo resultan en ser parte imprescindible y fundamental de todo lo que ha sucedido en la vida. Y esto se refiere tanto a la persona, al grupo, a la nación o a la humanidad entera.

Otra exigencia para escribir estas páginas era la honestidad. Sobre todo consigo mismo. Hemos leído mucho sobre el tema y era muy fácil caer en parafrasear las opiniones de los demás. A excepción de tomar como estructura de base las etapas descritas por Winkelman nos tratamos de proteger de cualquier otra influencia. Sin duda, las experiencias transculturales de nuestros colegas, amigos y familiares han afectado también nuestra percepción y posterior reflexión. Pero éstas, han llegado a formar parte de lo que somos nosotros y por ello se harán presentes de vez en cuando.

Por último, y vinculado con lo anterior, los que describimos nuestras vivencias llevamos varios años de matrimonio y más todavía de amistad. De manera que muchas de las ideas aquí presentadas pueden parecer las mismas y de hecho lo son. Sin embargo, la tónica o el colorido es diferente porque somos diferentes. Escribir estas páginas en particular fue para nosotros una experiencia personal y también muy reconstituyente, puesto que la reflexión sobre el pasado nos ha dado nuevas luces sobre nuestro momento actual.

#### 4.2. La vivencia del emigrante - capítulo personal por Mirosław Dobber

##### *Introducción*

Al momento de escribir estas palabras estoy viviendo la experiencia del inmigrante por tercera vez. La primera, que duró un poco más de cinco años implicaba el cambio de continente, lengua, cultura y todo lo que viene con ello. La segunda y hasta ahora más larga, once años, no exigía del aprendizaje de un nuevo idioma pero sí de una nueva cultura o mejor dicho de la capacidad de moverse entre diferentes culturas que comparten un marco nacional común. Finalmente, los últimos cuatro años los estoy viviendo junto con mi esposa en un país multicultural, que exige el conocimiento de una lengua diferente y que además, por su poderoso lugar en la arena internacional y por su política migratoria, presenta muchos y muy complejos retos para los que se internan en él.

En las siguientes páginas describiré el conjunto de estas experiencias tratando de encontrar lo que todas ellas tenían en común. Aunque cada vivencia fue y es diferente, como yo mismo iba cambiando, hay ciertos elementos que considero similares en todas ellas y que, además parecen ser compartidas por otras personas que han vivido este mismo proceso. Mi atención está enfocada sobre todo a las relaciones entre las personas, a aquello que ocurre entre ellas cuando viven en nuevas situaciones que implican grandes diferencias que van desde el idioma y terminan en asuntos mucho más complejos como es la cultura, la religión o la política.

Sin embargo, quiero subrayar que no es mi intención aquí definir como se desarrollan todas estas experiencias, ni como deben vivirse para que sean promotoras del desarrollo de aquellos que deciden o son forzados a emigrar. Sencillamente, es mi experiencia qué, esto sí, busca su iluminación o entendimiento a la luz de ciertas lecturas, teorías, pláticas o encuentros que le dan una nueva dimensión que va un poco más allá del simple cuento o recuento de lo que a uno le ha pasado en la vida. Es de allí de donde pueden surgir ideas posteriores que eventualmente, podrán ser más universales o provechosas para los demás.

Con el fin de darle a estas páginas un cierto orden, al describir mis experiencias me apoyaré en las etapas de adecuación cultural de Winkelman y que fueron más ampliamente descritas en la parte teórica de este trabajo. Aquí sólo quiero recordar sus nombres: “Luna de miel o fase turista”, “La crisis o el choque cultural”, “Ajuste, reorientación y recuperación gradual”, “Adecuación, resolución o la fase de aculturación”.

Aunque Winkelman empieza ya con la experiencia de llegar a un nuevo país, hemos observado que también es importante lo que ocurre inmediatamente antes del



viaje. De esta forma, hemos añadido una etapa más, previa a la “Fase turista” y que llamaremos de “Planeación y expectativas”. Esta etapa puede ser muy corta o muy extendida, dependiendo de con que anticipación fue tomada la decisión de traslado. Una de sus características es la apertura y la búsqueda de toda la información posible sobre el nuevo destino. Es una vivencia de lo excitante del futuro y, al mismo tiempo, es una etapa llena de cuestionamientos y temores sobre el mismo. La planeación detallada proporciona un sentimiento de seguridad, de que tenemos el control y que más o menos todo será tal como lo deseamos. No falta decir, que este tipo de expectativas pronto se ve confrontado con la realidad que algunas veces confirma las expectativas, otras veces las supera pero muy a menudo las contradice. De manera que durante todas las etapas hablaremos de constantes ajustes a nuevas situaciones. Y esta es la belleza y el dolor de las experiencias transculturales.

#### *Planeación y expectativas*

La planeación comienza con la toma de decisión de migrar. Aquí las motivaciones para migrar juegan el papel principal que afecta toda la experiencia. En mi caso las decisiones fueron tomadas con mucha libertad, es decir, no me veía obligado ni forzado a moverme fuera de mi patria o del actual lugar de residencia. Sin embargo, en los dos primeros casos, mi traslado fue hecho por medio y como parte de una organización internacional. Esto afectó un poco mis preferencias y la preparación misma.

Recuerdo que en las tres situaciones de migración mi excitación fue muy grande. Sobre todo porque iba a lo desconocido. Por lo mismo, la búsqueda de la información fue una de las principales tareas. Las lecturas y contactos personales me ayudaban a tener alguna idea sobre el nuevo lugar. Gracias a ello y a pesar de la limitada información, me era más fácil planear el viaje y preparar lo necesario. Había que también despedirse de la familia y de los amigos explicándoles los motivos de mi decisión. La retroalimentación recibida, en la mayoría de los casos, fue positiva y valiosa. Las opiniones de otros son muy importantes sobre todo cuando hay dudas acerca de lo acertado o no de la decisión. Y las vacilaciones siempre existen porque hay muchos otros caminos por los que se puede transitar. La elección de uno entre ellos no implica seguridad absoluta. Creo que esto es también lo que marca esta etapa: cierta mezcla de sentimientos, de excitación y de dudas.

Otro aspecto que resalta en esta etapa es la novedad del cambio. Al seguir

pensando y preparándome para el viaje, había tenido aquel gran sentimiento de que todo comienza de nuevo. Es la ilusión de que con el cambio a otro país lo negativo de la situación actual desaparezca y las potencialidades tendrán un nuevo y nutrido campo para hacerse realidad. Digo “ilusión” porque he descubierto que llevo conmigo, donde sea, tanto mis debilidades como mis fortalezas y sólo un simple cambio de domicilio no hace gran diferencia. Sin embargo, el sentimiento mismo de esperar algo diferente es agradable y estimulante.

En mi última experiencia de cambio de marco cultural tuve la oportunidad de hacer una corta visita a mi país de destino antes de tomar la resolución. En cierto grado, fue provechosa porque me ayudó a bajar el nivel de ansiedad frente a la toma de esta decisión. Ya sabía algo y podía preparar todo mejor. Sin embargo, visitas de este tipo no son relevantes, porque son cortas y sumamente superficiales. También los que me esperaban ahí no estaban muy dispuestos a darme mucha información. Su excusa fue de no predisponerme o de influir demasiado con su propio punto de vista. Fue hasta frustrante escuchar aquello de “verás por ti mismo”. Hoy, desde la perspectiva de los años, veo lo acertado de esta actitud aunque un poco más de información no hace daño. Sobre todo, cuando se habla de percepciones personales.

### *Fase turista*

La llegada a un nuevo destino para mí ha sido siempre una experiencia muy excitante. Los sentidos, aunque un poco aturdidos por el viaje, recogían como esponja toda la información. Tuve una enorme curiosidad por todo a mi alrededor. Esta curiosidad, también tiene su dimensión pragmática: para interactuar adecuadamente en el nuevo ambiente es necesario conocerlo y entenderlo. He tenido suerte de contar con personas a mi lado que pudieron responder a decenas de mis preguntas. Estos amigos y conocidos contaban con algo importante: ya vivían en el país por varios años y también hablaban mi idioma. La posibilidad de tener a alguien a quien no sólo se puede pedir información sino que también se le puede contar lo que se siente, es uno de los aspectos cruciales para el éxito en ésta y otras etapas. Hacer preguntas, algunas veces me fue fácil y otras, implicaba un cierto sentimiento de inferioridad o de debilidad. Pedir ayuda nos pone en una situación vulnerable y me he dado cuenta que en determinadas ocasiones prefería tratar de hacer algo sólo y no pedir favores. Pero en general, en esta etapa el saberse dependiente de los demás no presenta mayor problema. Puedo decir que hasta disfrutaba el poder dejarme en manos de otros.

La gente que me recibió fue muy paciente. Tuvieron que explicarme muchos detalles y aguantar todo tipo de mis errores. Las correcciones lingüísticas son en esta fase muy frecuentes pero, al mismo tiempo, bastante divertidas. Los errores conductuales pueden ser más peligrosos. Tuve que ser muy cuidadoso en cuanto a lo que hacía en situaciones sociales. Las equivocaciones en este campo me parecen ser más dañinas para la interacción con los anfitriones. Esto es también porque en esta etapa, tanto yo como aquellos que me recibían, compartíamos la tendencia hacia generalizaciones. Al encontrarme con lo nuevo y tratar de entenderlo, he buscado darle nombre e imagen mental que necesariamente toma algo de la realidad, pero también deja mucho fuera. Por otra parte, pude observar que la gente a mi alrededor hacía lo mismo. Si un día me veían feliz y hablador, pronto todos sabían que soy un bromista. No hace falta decir qué desconcierto se llevaban cuando otro día veían todo lo contrario. Creo que este tipo de generalizaciones que intentan, en una o dos palabras, describir a la persona dependiendo de sus acciones o peor todavía, de su origen nacional, pueden hacer mucho daño en las relaciones interpersonales. Además de ser superficiales e injustas. Por suerte, al pasar tiempo juntos, hemos podido revisar y dejar al lado muchas de ellas.

Otra característica de la fase turista es una considerable cantidad de recepciones, celebraciones y encuentros alrededor de la mesa. Como no tuve que preocuparme inmediatamente por el trabajo, pude disfrutar de tiempo libre el que dediqué al estudio del idioma y a las relaciones sociales. Me impresionó el papel de la comida en las relaciones entre la gente de diferentes culturas. Muchas veces, la gente quería mostrar el aprecio que tiene por mi pero también por su propia cultura al invitarme a comer. El orgullo de la propia cultura culinaria y poder compartirla es lo que va más allá de las explicaciones, puesto que se dirige a una enorme cantidad de aspectos de una relación. Cómo, dónde, con quién y qué se come no es gratuito, lleva implícitos detalles sobre el tipo de la relación que se vive o se intenta vivir. A esto, hay que sólo añadir la importancia de los sentidos para tener un cuadro completo.

Los encuentros con los que residen en el país me sirvieron para ver de qué forma pueden solucionarse mis propios problemas y dificultades. Sobre todo, las pláticas con los que pasaron por la misma experiencia que yo, y además lo han hecho exitosamente, servían para moldear mis actitudes. Recuerdo que podía escuchar por horas lo que la gente estaba contando de su experiencia. Nacían las comparaciones pero la novedad de la situación actual se imponía y la vivencia personal era única y excitante.

### *La crisis o el choque cultural*

El paso de la fase turista a la siguiente no es muy marcado pero en mis vivencias lo he advertido a partir de cierto cansancio y un malestar generalizado con lo nuevo. En mi caso, esto ocurrió alrededor de dos a tres meses después de la llegada.

La crisis tiene múltiples causas. Su intensidad también puede variar dependiendo de la persona, el lugar y las circunstancias particulares.

El cansancio, que para mí era un indicador de que algo está pasando, se debe a la inmensa cantidad de información que tuve que asimilar en un tiempo reducido. Lo que más tiene que ver con ello es el idioma. En mi primera y tercera experiencia tuve que aprender un nuevo idioma. Este fue un aprendizaje gratificante pero también arduo. Gratificante, puesto que hay un inmediato uso para lo aprendido y por lo mismo nuevas oportunidades para comunicarse mejor. Arduo, porque es mucho para aprender. Sólo en la última vivencia como inmigrante dediqué medio año exclusivamente al estudio del idioma; en la primera básicamente fui autodidacta.

Después de un tiempo los anfitriones comenzaron a hablar un poco más rápido, usando expresiones idiomáticas particulares de su cultura y al parecer tenían menos paciencia con los errores que cometía. Además, sentía que después de un tiempo tenía vergüenza de decir “no entiendo”. Las correcciones de los demás fueron importantes y ayudaron mucho en mi aprendizaje. Sin embargo, he descubierto que hay dos formas en que pueden ser hechas y que llevan a diferentes resultados. Una forma es de corregir siempre y todo, cortando la comunicación bruscamente. Otra, consiste en seguir la comunicación sin interrupciones, aunque haya errores y sólo de vez en cuando o después se trata de corregir lo incorrecto. La primera forma me ha molestado mucho, sobre todo cuando trataba de explicar algo importante, la segunda siempre me ha parecido más respetuosa de la persona y del proceso de la comunicación.

Otro aspecto idiomático que me ha provocado los problemas, fueron los errores en percibir el significado de las expresiones en una cultura particular. Incluso, dentro de un país las mismas palabras tienen significados diferentes, un tanto más todavía sucede entre países que comparten un mismo idioma. Como ejemplo de cómo puede ocurrir esto, me permito citar la siguiente anécdota. Durante mi segunda experiencia de cambio del país llegué a uno donde se hablaba español que, a pesar de diferencias locales, yo ya lo tenía aprendido. Mucha gente en lugares públicos se dirigía a mí diciendo “güero”. Esta palabra sólo tenía para mí el significado de “blanco” y como la población en su

mayoría no era blanca yo era el extraño, el diferente, extranjero. Obviamente, que lo que la gente me decía no era lo que yo buscaba: insertarme en la cultura, tratar de ser uno con los demás, ser casi igual a mis anfitriones. Me llevó bastante tiempo aprender el significado cultural de esta palabra que es más bien de cariño y alegre aprecio y no trata de ser un comentario que tiene que ver con la raza o el color de piel del individuo. Pero mientras no lo sabía, mi reacción al “güero” fue muy cercana al enojo, o por lo menos, a una ligera molestia con el interlocutor. De ahí aprendí la impresionante riqueza de cada idioma y la dificultad que implica conocerlo de fondo y usarlo con propiedad dentro de su marco cultural.

Siguiendo en la misma línea de pensamiento, el idioma para mí fue causa de varios momentos difíciles que me llevaron a sentirme en una verdadera crisis. Cómo por naturaleza soy un hombre un poco impaciente y perfeccionista, me exigía mucho en el proceso de aprender uno u otro idioma. Sobre todo cuando de ello dependía la calidad de mi comunicación con los demás, sentía una necesidad de comunicación que va más allá de lo básico y banal. Pero el proceso de asimilación de un idioma es un proceso lento, acumulativo y progresivo. La impaciencia sólo me provocó malestar conmigo mismo y con los demás. En algunos momentos, prefería quedarme solo que participar de la comunicación que no me podía satisfacer. Esto es bastante peligroso porque puede llevar a la separación de los demás o a construir enclaves con la gente de su propio idioma. Si sucede esto, y es duradero, las posibilidades de aprendizaje se reducen drásticamente. Aquí, otra vez descubro la importancia de aquellos encuentros alrededor de la mesa: en un ambiente amistoso, relajado, en el que se permiten los errores y además éstos pueden ser motivo de una sincera y afectuosa risa que hace sentirse bien a todos (como por ejemplo cuando en una comida en lugar de decir “me gusta la tinga” dije “me gusta la tanga”).

El lenguaje no verbal, tan propio de cada cultura, es otro factor que lleva en sí la posibilidad de conflicto. Los espacios personales, las “burbujas” en las que vivimos son diferentes en cada cultura. Sobre todo, en los comienzos de mi primera experiencia, fui percibido como una persona distante o reservada puesto que mi cultura original mantiene mayores distancias físicas entre las personas. A esto, se puede añadir diferentes formas de saludar o mostrar con los gestos una amplia gama de sentimientos u opiniones.

Sin embargo, lo más conflictivo reside dentro de la persona del inmigrante. Las expectativas no cumplidas, nuevos e inesperados retos y la duda acerca de la propia

capacidad de afrontarlos, todo ello propicia un campo fértil para la crisis. Sin ser pesimista, mi optimismo fue muy moderado en cada una de mis vivencias como inmigrante. De esta manera, no he sufrido muchas decepciones, sin embargo, una y otra vez tuve que revisar que es lo que realmente busco para mí y para los míos. He vivido la insatisfacción y me ha preocupado el futuro.

Las redes de soporte en esta etapa son todavía muy frágiles e incompletas. Los amigos y la familia están lejos y con los nuevos conocidos aun no existe suficiente confianza para compartir cosas personales. La soledad y las dificultades para comunicarme, fueron las que marcaron la crisis en mis dos primeras experiencias. La tercera, tuvo un rumbo diferente porque iba acompañado de mi esposa y esto ha cambiado todo. Los dos pasamos por las crisis pero hemos pudimos mantener una comunicación abierta y esto nos ayudó a superar los problemas que aparecieron.

Otro aspecto conflictivo de esta etapa son los asuntos legales que pueden ser realmente penosos y complicados. Pude darme cuenta de ello en la última vivencia. Las trabas legales con los papeles para estar dentro del país, permisos de trabajo, cédulas y certificados, comprobantes y revalidaciones, forman un espeso bosque que me ha desesperado muchas veces. Al enfrentarme a todo ello, sentí toda una serie de emociones negativas que finalmente terminaban en la inseguridad y, por lo mismo, una gran dificultad para pensar y hacer algo por el futuro. Fue como un vivir temporalmente sin saber si en poco tiempo no tendremos que abandonar el país. Lo temporal se puede vivir, pero no por mucho tiempo. Si a esto se juntan las generalizaciones, entonces toda la vivencia se ve afectada. En pocas palabras, en varias ocasiones no me sentí bienvenido y este fue un sentimiento muy desagradable.

A los problemas legales se une la necesidad de depender de los demás. Tal como lo vimos en la fase turista, la dependencia ahora se refiere a aspectos mucho más decisivos. Es por ello, que en la etapa de crisis pude observar que en mi percepción la dependencia se transforma en el sometimiento, un sentimiento que no puedo soportar por mucho tiempo. Con toda esta gama de sentimientos negativos, me encontré sumamente confuso y privado de control. Esto resultó en una serie de actitudes negativas como es el ver todo negativo, quejarse, quedarse al margen de todo en un silencio recargado de resentimiento o refugiarse con el grupo de gente que comparten la misma lengua y cultura (y a menudo, la misma visión negativa).

Como traté de explicar aquí, para la crisis que es además inevitable, hay muchas y múltiples causas porque toda la vida del inmigrante se ve afectada. La mía sufrió toda

clase de cambios que iban desde el idioma, pasando por la cultura y terminando en las cosas a primera vista superficiales pero que son también muy importantes, como lo puede ser la comida o el clima. A lo mejor he dramatizado un poco esta etapa en el sentido de que, en realidad, ni todo ni siempre se ve tan negativo. Sin embargo, este es el tiempo dónde por encima de cualquier otra cosa se perciben los problemas. Y son éstos, que poco a poco tiñen toda la experiencia de gris y la hacen confusa y poco placentera.

### *Ajuste, reorientación y recuperación gradual*

Por suerte, frente a la crisis es posible asumir actitudes más positivas que las descritas arriba. Al pasar el tiempo pude ver las cosas con más claridad. En cierto sentido, comencé a percibir el “cuadro grande” es decir, los problemas existen, las cosas desagradables pasan, la gente puede herirme, pero esto no lo es todo, hay un mundo más grande. En éste mundo pude encontrar gente con miedos como los míos, personas confusas como yo y actuando a la defensiva. También me fue posible abrir los ojos de nuevo a la bondad y al cariño, los cuáles siempre han estado presentes, pero que fueron opacados por las experiencias negativas.

Lo que más me ha ayudado fue, en cierto sentido, forzarme a salir de mí mismo, resentido y compadecido de mis problemas, y encontrarme con otras personas. Estos encuentros muy pronto pusieron en duda las negativas generalizaciones: ni todo estaba mal, ni todos estaban en mi contra. Había gente compasiva y había soluciones. Estaba el futuro y la proverbial luz al final del túnel.

Sobre todo, en las primeras dos experiencias pronto entendí que la gran mayoría de los problemas son temporales. También el darme cuenta que estuve progresando con el idioma y me pude comunicar mejor y en niveles más profundos con mis anfitriones, me ayudó a reconstruir mi dañada autoestima. Recuerdo el placer que sentí al poder leer y entender un libro completo en español o descubrir que ya no necesitaba traducir de mi idioma sino que en mi mente encontraba listas las palabras.

Al profundizar y dejarse empapar por la nueva cultura llegue a apreciarla. Del mismo modo las comparaciones con mi cultura original se hicieron menos frecuentes. Todo esto, me dio un sentimiento de cierta paz interior que pronto fue percibida por los otros de manera que las relaciones interpersonales se volvieron más suaves y directas. También con el tiempo se vieron extendidas hacia nuevos grupos de personas como fue el trabajo o la iglesia, entre otros. Con ello, también se ampliaron mis redes de soporte,

es decir contaba con más gente en quien podía confiar.

Sin embargo, considero que uno de los puntos cruciales en esta etapa es la apertura al cambio. Si hasta entonces me guié por mis expectativas, fue en este momento cuando pude aceptar la posibilidad de que las cosas pueden ser diferentes a lo planeado. En consecuencia, varias veces vi mis sueños y planes para el futuro cambiar, sin que ello implique traicionar mis ideales o valores. Algunos de estos cambios fueron realmente muy importantes. Solo puedo imaginarme su extensión y profundidad al notar cuanto afectaron mi vida y de la gente a mi alrededor.

En el otro nivel, sentí que volvía mi interés por la novedad, a lo mejor no con la intensidad de la fase turista pero con la fuerza implicada en un sincero deseo de conocer a la nueva cultura con profundidad. Esto significó un renovado interés por conocer los lugares, por leer más sobre la historia y la cultura del país, de participar en los eventos importantes para mis anfitriones.

En general, viví esta etapa como recuperándome un poco a mi mismo. Si la crisis me dejaba confuso y solitario, el ajuste y reorientación de esta fase me devolvían la fe en el futuro y un nuevo entusiasmo por las cosas de la vida diaria. Existían todavía varias inseguridades, miedos y dudas pero la actitud general tenía definitivamente un signo positivo. Aprecio y gratitud son los que al final de esta etapa han ganado más fuerza. Esto significa que, a pesar de todas las trabas y problemas, hubo progreso. La conciencia de ello hacía que pudiera decir en aquel entonces: la vida tiene sentido y estoy por buen camino.

#### *Adecuación, resolución o la fase de aculturación*

Encuentro particularmente difícil escribir sobre esta etapa. Hay dos razones. La primera, es que me parece un poco presuntuoso considerarme como alguien que ha vivido todo este proceso hasta el final y ahora lo está describiendo. Más bien, creo que estoy en el proceso de adecuación y quien sabe cuanto más me falta y si realmente hay un punto final. Cuando reflexiono sobre mis vivencias, cada día descubro algo nuevo y algunas veces parece ser que hubo un gran progreso y al otro día algún acontecimiento me hace pensar que me fui para atrás. La otra razón por la que no me es tan fácil escribir sobre la adecuación es que cuando parecía que estaba en el pleno proceso de adecuación a una nueva cultura, mi esposa y yo tuvimos la idea de aventurarnos en un nuevo país, extraño para los dos. Así que, comencé el proceso de nuevo y creo que todavía me falta bastante por recorrer en este camino. No obstante, en las siguientes líneas, trataré de



esbozar lo que considero es el avance desde la etapa anterior y que he vivido antes de empezar esta última experiencia.

Si la fase anterior terminaba con un cierto sentimiento de euforia porque había logrado salir de la crisis, esta etapa se caracteriza por ser más “de los pies en la tierra”. En mi experiencia esto significa que aparece una actitud nueva hacia la cultura anfitriona. He conocido y entendido mucho de la nueva cultura, poseo su lengua, conozco su historia, al parecer entiendo la gente y me encanta su cocina. Por otro lado, mayor parte del tiempo me he sentido aceptado y apreciado. No obstante, sigo siendo un extraño y me faltan muchas cosas que aprender y asimilar. Pero son las cosas que elijo asimilar y algunas otras prefiero dejar de lado. Creo que es aquí donde está lo especial de todo el proceso: a pesar del deseo de ser uno con la gente con quien vivo, no acepto ser moldeado por ellos. Quiero mantenerme como sujeto activo de lo que ocurre en mi vida.

El aprendizaje que ha durado años y que no parece terminar, me ha proporcionado cierta libertad. Me puedo mover dentro de la cultura, entrar y salir de diferentes ámbitos, expresarme con libertad e incluso ser crítico de ella sin miedo a ser rechazado.

Con todo, lo más importante para mí es la posibilidad de entablar una relación personal en la que no existan más obstáculos que se deban a las actitudes negativas y generalizadoras. Es decir, ni lengua, ni historia, ni ningún aspecto de la cultura puede impedir a que dos seres humanos se encuentren. Este tipo de libertad permite, no solo recibir de otros, sino también dar de lo que se tenga.

Si logramos ver la adecuación cultural de esta forma descubrimos que no hay necesidad de rechazar nada de nuestra cultura original ni tampoco copiar a detalle todo de la nueva. Más bien, este es un asunto de ganar nuestra libertad y crecer a partir de ella.

Esta fue mi experiencia por la cual lo único que puedo sentir es la gratitud hacia todos a los que he encontrado en el camino.

#### **4.3. Vivencia del anfitrión - capítulo personal por Irma Méndez**

##### *Introducción*

Nací y pase mi niñez y adolescencia en una ciudad siempre llena de turistas que venían de diferentes partes del mundo. Durante mis años en la universidad participé en

los programas destinados a los maestros extranjeros que aprendían español. Mientras que éstos tuviesen sus cursos regulares en las mañanas, yo y otros estudiantes, les ayudábamos en las tardes con sus tareas como también les enseñamos distintas partes de la ciudad. Me quedé impactada por la actitud de apertura que muchos de ellos mostraban. Especialmente, una de las maestras ha sido para mí un ejemplo de cómo el entusiasmo por aprender un idioma puede ir acompañado por el respeto y el aprecio hacia la cultura, y como estos dos se apoyan mutuamente. Tal fue su impacto en mi vida que no sólo hemos mantenido el contacto por muchos años, sino que al concluir mis estudios, decidí dar clases de español a los extranjeros. Lo hice por los últimos catorce años, varios de ellos por tiempo completo y otros, usando mi tiempo libre de otras ocupaciones. De todas maneras, este tipo de contacto con los extranjeros, ha estado siempre presente en mi vida. También he tenido todo tipo de estudiantes: distintas edades, sexos, nacionalidades o profesiones. Cada uno de ellos con una motivación diferente para aprender el idioma. Unos venían solos, otros en grupo, unos se quedaban mucho tiempo y otros disponían de unas pocas semanas. He enseñado el español como segunda lengua en las universidades y escuelas o trabajando directamente con las embajadas y empresas privadas. En todas estas experiencias descubrí un mismo denominador común: conocer y profundizar en la cultura es parte importante, si no vital, para aprender una lengua. Los estudios en Desarrollo Humano me han sensibilizado a darle atención al alumno como una persona única e irrepetible y, de la misma manera, ver las influencias que ejercen sobre él o ella su propia cultura y la sociedad en la que vive.

A todo lo anterior debo añadir que, en el momento de escribir estas páginas, estoy viviendo yo misma la experiencia de ser la extranjera y tratando de aprender un nuevo idioma y comprender la nueva cultura en la que vivo. Es un ver desde una perspectiva diferente el proceso que he vivido con mis alumnos. Esta vez, he dado clases de español a personas que viven en su mismo país y en su propia cultura. Este contacto ha enriquecido enormemente mi experiencia. Uno de los descubrimientos fue darme cuenta de la necesidad que tienen los estudiantes de un ambiente seguro y confiable para aprender un nuevo idioma, inclusive cuando lo están haciendo en su propio país.

A pesar de la importancia que tiene para mí esta última experiencia de vivir en el extranjero, en las siguientes páginas, iré describiendo mi vivencia cómo anfitriona, relacionándola con mis años de experiencia profesional en la enseñanza y mi

experiencia personal. En cuanto a esta última, cabe mencionar que estoy casada con un extranjero y por lo mismo he podido vivir la experiencia de ser anfitriona de una manera muy cercana e íntima.

### *Experiencias previas*

Mis primeros contactos con la gente de otras culturas se dieron a través de la iglesia, la cual contaba con un buen número de misioneros. Éstos venían de diferentes países y distintas culturas pero todos lo hacían motivados por sus creencias religiosas. Me sorprendía su determinación de integrarse a la cultura y el esfuerzo que hacían para aprender el idioma. No mucho después de su llegada, casi todos ellos podían darse a entender y entablar una conversación con bastante facilidad. Yo, de mi parte, trataba de conocer más sobre su cultura, costumbres, tradiciones, y a la vez, compartir con ellos las tradiciones, comida e historia de mi propio país y región. Recordando ahora estos primeros contactos con extranjeros, me doy cuenta que mi actitud hacia ellos ha sido siempre amable pero con reservas y cierta cautela pues no los conocía bien a ellos y casi nada de donde venían. Es por ello que trataba de conocer más sobre su cultura y, al mismo tiempo, entender como podían vivir alejados de su gente, su idioma y costumbres. También recuerdo a unos pocos misioneros de edad avanzada, que con dificultad hablaban español pero mostraban muchos deseos de acercarse a la cultura. Generalmente, al principio de la conversación me sentía un poco cohibida, tanto por lo difícil de la comunicación como por lo que ellos representaban, pero al ver la sinceridad de sus esfuerzos, el intercambio se hacía más fluido. A veces, cuando ellos no comprendían el sentido de alguna palabra o frase, yo trataba de explicarles el significado y como éste se entendía dentro de mi cultura. Era divertido y a la vez muy educativo, puesto que hacíamos comparaciones sobre nuestras culturas y costumbres y formas de expresarlo por medio del idioma. Podía percibir que, a pesar de haber grandes diferencias, también había importantes similitudes y creo que esto, tanto a mi como a ellos, nos hacía sentir mejor. No eran contactos muy cercanos, sin embargo, en cada encuentro aprendíamos algo nuevo.

Tal como lo comenté en el principio de este relato de mis experiencias, los importantes contactos con las personas de otras culturas han ocurrido durante mis años en la universidad. En los cursos intensivos de español en el verano yo hacía de tutor para las personas que hablaban inglés, eran maestros y, naturalmente, eran mayores que yo. Mi trabajo consistía en conversar con ellos, ayudarles en sus tareas y llevarlos a

visitar lugares turísticos. El poder comunicarse con ellos me exigía mucho esfuerzo y recuerdo que, sobre todo en el principio, estaba yo muy tensa. Sin embargo, a medida que pasaba el tiempo y nos conocíamos mejor, comencé a sentirme bien con ellos y a disfrutar toda la experiencia.

En los siguientes años, enseñé español como segunda lengua en el centro universitario de idiomas. Trabajé con grupos y también daba clases individuales. Las clases eran de dos horas. La primera clase era de gramática y la segunda, conversación. Los grupos eran de diez a quince estudiantes de diferentes países, principalmente de EEUU, Canadá, Japón, Australia y de varios países de Europa. En las tardes daba clases individuales, según las necesidades particulares y específicas de cada estudiante. En estas clases, el aprendizaje de la lengua estaba conectado directamente con la experiencia de la cultura. Al trasladarme a otra ciudad, mucho más grande y compleja en lo que se refiere a la mezcla de culturas, seguía en el ambiente universitario pero, al mismo tiempo, estaba trabajando para empresas privadas y embajadas. Esto me permitió no sólo conocer mucha gente de todas partes del mundo, sino también, darme cuenta de la variedad de motivos y estilos de aprender un idioma. Pero a pesar de toda esta variedad, la mayoría de mis estudiantes coincidían en un punto principal: una lengua sólo se aprende bien y con mayor facilidad cuando la concebimos dentro de la cultura, puesto que las dos son inseparables.

Durante estos últimos años, he tenido que vivir una cultura diferente a la mía y experimentar por mi misma lo que significa ser inmigrante. Esto ha afectado profundamente las ideas que he tenido acerca de que significa ser un buen anfitrión. Creo que es provechoso llegar a conocer y vivir en otra cultura porque esto favorece el mejor entendimiento del extranjero y, en consecuencia, nos permite ayudarlo mejor en el proceso de su integración a un nuevo ambiente. Con todo, también creo que una buena teoría, como lo es el Enfoque Centrado en la Persona, puede ofrecer una serie de excelentes ideas para ayudar a que las relaciones interpersonales sean enriquecedoras, tanto para el inmigrante como para el anfitrión.

### *Planeación y expectativas*

Para el anfitrión, esta etapa, su intensidad y duración depende de que tanto está involucrado en el proceso de preparación y de bienvenida. En cuanto a mi experiencia, no he tenido mucha oportunidad de participar en este aspecto, pero en cuanto a las expectativas creo que este proceso lo he vivido repetidamente tanto en el ámbito

profesional como personal. Recuerdo tratar de imaginar como sería la persona que iba a llegar, sus gustos, intereses y necesidades y sí le gustaría vivir en mi cultura. Como anfitrión me he dado cuenta de que mis expectativas surgían a partir de lo que ya sabía del país y de la gente de donde provenía el visitante. Este conocimiento lo obtuve en la escuela, a través de medios de comunicación, periódicos, revistas, libros, Internet, etc., además de los contactos personales. Algunas veces estas expectativas son muy altas y otras, bastante bajas. Hoy pienso que casi siempre están teñidas de prejuicios. En mayoría de los casos mis expectativas eran muy altas. Puede ser que por ello, muchas veces llegue a suponer de que si alguien se decide a vivir en una cultura diferente, ya por este mismo hecho, debe ser alguien con mucha apertura y respeto. Lo que no siempre es cierto. He observado en mi misma el poder de las expectativas y como éstas pueden influir en la forma de relacionarse con los demás. Incluso, cuando son muy positivas, opacan como realmente es la otra persona. De manera que he intentado dejar mis expectativas o imágenes del otro a un lado para facilitar un verdadero encuentro, sin embargo, muchas veces me di cuenta de lo difícil que puede ser tratar de mantener constantemente esta actitud.

#### *Fase turista (primer contacto)*

Como punto de partida para describir esta etapa, me serviré de las experiencias que he vivido con mis estudiantes extranjeros para relacionarlos después con otros encuentros ya en el ámbito más personal. Tengo que reconocer que la forma en la que percibía y evaluaba estas vivencias ha ido cambiando a través de los años. En mis primeros encuentros con los estudiantes extranjeros me sentía nerviosa por la responsabilidad y, a la vez, contenta por la oportunidad de conocer nuevas y diferentes personas. Sabía que el conocimiento del idioma, como también de mi país, de su historia y su cultura, podía facilitarles el aprendizaje. Por otro lado, me daba cuenta de los juicios, que en realidad eran prejuicios, relativos al país de origen del estudiante y que influían en mis expectativas. Estos prejuicios acerca de cómo debe ser la persona proveniente de una cultura determinada, crean una gran barrera en la relación. Sobre todo en los comienzos, cuando a causa del idioma la comunicación es muy rudimentaria, la superación de los prejuicios era para mí un trabajo difícil. Me he dado cuenta que muchos de estos prejuicios tienen su origen en la familia o instituciones sociales como la escuela y no son muy fáciles de desarraigar. Mis propias experiencias algunas veces los han alimentado y otras, los han cuestionado.

Tanto en el ámbito personal como profesional, es imposible no tener expectativas sobre lo que puede ocurrir en la relación con el visitante o inmigrante. En mi experiencia, he tratado de que las expectativas sean lo más realista posible. Como lo expresé anteriormente, siempre espero que la persona que quiere aprender un nuevo idioma, también tenga genuino interés y aprecio por la cultura de su país anfitrión. Algunas veces, cuando estas expectativas no se cumplen, me he dado cuenta de cómo fácilmente aparecen de nuevo los prejuicios y generalizaciones. Éstas por su parte afectan las futuras interacciones con otros extranjeros.

El inmigrante trae novedad y es novedad. Es observado y analizado. Por otro lado, para mí siempre fue muy emocionante poder mostrar al visitante todo lo de mi país como lo pueden ser sus costumbres, comida, historia, lugares turísticos, entre otros. Cada experiencia con un inmigrante es algo nuevo y diferente e implica trabajar en esa relación. Por lo tanto, en esta fase invariablemente sentí la sorpresa, la novedad y la frescura de una nueva relación. En lo personal creo que esto es lo que más disfruto al dar clases a extranjeros. Cada grupo trae algo nuevo, es un ciclo que inicia y termina y siempre con un objetivo muy claro: aprender la lengua a través de la cultura. Sin embargo, es el aspecto relacional, de persona a persona, que da el tono a todo el proceso haciéndolo agradable o frustrante.

No obstante y por encima de todo, esta etapa, generalmente, es muy satisfactoria para el anfitrión quien siempre tiene algo nuevo que mostrarle o enseñarle al otro que, por su parte, está contento con el nuevo conocimiento o aprendizaje. Yo misma he aprendido a redescubrir mi cultura, costumbres e incluso el idioma a través de los ojos de mis estudiantes. Parece ser, que cualquier detalle es significativo para el inmigrante. Recuerdo una vez que un estudiante me platicaba maravillado cuales eran “los huevos divorciados”, cuando entendió el arreglo que debían tener los ingredientes y que le daban el nombre a este platillo. Me acordé cuantas veces había tenido esa misma comida, y nunca me había llamado la atención el significado de su nombre. Esto parece ser algo muy insignificante, pero creo que son estos pequeños detalles que le dan sabor a la novedad tan presente en esta etapa. Es la posibilidad de maravillarse juntos de las cosas más pequeñas y redescubrirlas.

En esta primera fase, cuando se inicia una relación con el inmigrante o visitante, he observado en mí misma mucha apertura y paciencia hacia el otro. Es relativamente fácil pasar por encima de sus errores al hablar o comportarse. Tampoco he tratado de exigirle mucho, porque los comienzos son difíciles y se necesita tiempo para entender y

asimilar toda nueva información. Más bien, he intentado crear un ambiente de mayor confianza en el cual los errores son asumidos como algo natural y la comunicación sigue fluyendo.

Algunas veces pude observar que mis estudiantes fueron muy severos o exigentes con ellos mismos. Es una tarea complicada ayudarles a relajarse. En mi experiencia descubrí que aquel extranjero que se sienta aceptado sin condiciones tendrá seguridad y su aprendizaje de la lengua será más rápido y con bases sólidas. Mi propia vivencia de hallarme en otro país me ha permitido darme cuenta que es importante transmitirles que los errores al hablar no son importantes y que hay que enfocarse más en lo que se comunica al otro. Los estudiantes aprendieron a ser pacientes porque percibieron que con el idioma no importa tanto el logro de la perfección sino el proceso mismo. Me di cuenta, que si hay un énfasis en los errores, aparece el miedo y la comunicación se rompe. Y eso representa un serio obstáculo para el aprendizaje. Desde mi punto de vista, la paciencia del anfitrión con los errores del otro no constituye finalmente gran esfuerzo. La comunicación apenas se está iniciando, los temas de conversación son limitados y los progresos del estudiante son visibles día a día.

Con frecuencia he podido observar en los estudiantes una cierta frustración, resultado de darse cuenta de que cometen errores o, en su percepción, progresan demasiado lento. Para mí, fue siempre muy fina la línea que separa la paciencia y la tolerancia de lo que pudiera ser un ignorar al otro. Muchas veces, estuve frente al dilema: corrijo ahora aunque el otro se sienta mal o lo dejo pasar. Y he descubierto que no hay reglas para ello. Simplemente, se necesita sensibilidad y atención a lo que está ocurriendo. Lo mismo pasa con las bromas que resultan de confusiones causadas por un limitado manejo del idioma. En este aspecto traté de ser muy cuidadosa, para mí nunca fue motivo de risa alguna palabra mal pronunciada o en un mal contexto dentro de mi clase, a menos que percibiera que el estudiante comprendió lo que dijo y pudo reírse de sí mismo con los demás. Ante todo, creo que el respeto es una condición indispensable para poder entrar en contacto con una persona, independientemente de cualquier circunstancia presente.

En esta etapa y en las siguientes, nunca he esperado que alguien no cometa errores, tanto lingüísticos como de conducta. Sin embargo, he dirigido mi esfuerzo a que el otro pueda llegar a vivir más de cerca las costumbres y la cultura del país. Algunas veces he invitado a mis estudiantes o algunos inmigrantes a mi casa a celebrar juntos las festividades, como por ejemplo, el Día de Muertos. Este día mi esposo y yo

preparábamos el altar y los platillos tradicionales. Los que venían quedaban impresionados por dos cosas. La primera, es la riqueza y profundidad de nuestras tradiciones, la segunda, era la sorpresa que se llevaban viendo a mi esposo, que es un extranjero, impregnado de una cultura muy diferente a la de su país natal. Toda esta experiencia fue para ellos un aprendizaje significativo y les ha ayudado a tener más confianza en ellos mismos y más optimismo hacia el futuro.

He tratado siempre de enseñarles el idioma y mostrarles mi propia cultura pero sin tratar de forzarlos a entrar a ella o asimilarla. Por ejemplo, he sentido que es difícil para muchos extranjeros entender a veces algunos aspectos de la cultura y por ello, he tratado de ayudarles por medio de visitas a lugares que preservan las antiguas tradiciones, para que tengan experiencia propia de cómo se siente el lugar y la gente. Frente a este tipo de invitaciones, algunos de los estudiantes se sentían incómodos y solo querían ser observadores, otros querían participar y eran bienvenidos. Observé además en las familias que recibían a mis estudiantes, no sólo la tolerancia y paciencia hacia ellos, sino un verdadero aprecio, por no decir cariño. Como respuesta, muchos de ellos participaban más en la vida de la familia e incluso, llamaban a sus anfitriones, por ejemplo, “mama Martha” o “papá José”. En otras palabras, parecía que empezaban a sentirse no sólo como observadores sino que descubrían que formaban parte ya de la vida de su familia adoptiva.

Me doy cuenta que durante esta etapa el anfitrión juega un papel muy importante en la relación que apenas inicia. Si se muestra abierto y tolerante, abrirá los canales para la comunicación y ésta, a su vez, permitirá establecer bases sólidas para una nueva y mutuamente enriquecedora relación. Las veces que pude experimentar esta dinámica, me sentí no sólo mejor anfitriona o maestra, sino que también aprendía algo para mi propia vida.

### *El choque cultural*

Tanto el inmigrante como su anfitrión están sujetos a una serie de cambios en su relación. Quizás el inmigrante esté más atento a estos cambios, puesto que el anfitrión sigue inserto en su cultura, en su mundo. El que llega, forma su propio mundo y percibe todas las sutilezas del proceso con sensibilidad. Para mí, fue muy importante descubrir que todas estas nuevas relaciones con la gente venida de otras culturas afectaron mi vida, mis ideas y mis actitudes.

A medida que pasaba el tiempo, las relaciones iban cambiando. Cuando la



novedad dejaba de ser novedad y comenzaba la rutina diaria, también aparecían los nuevos retos. En mi vivencia fue como dar un paso de lo desconocido hacia una mayor confianza con otra persona. Poco a poco, se producía una comunicación más profunda y por ello también aparecían más desacuerdos. Cuando con mis estudiantes, quienes ya tenían mayor vocabulario, tratábamos de tener conversaciones, por ejemplo, acerca de valores, salían a flote serias diferencias. Me he dado cuenta que algunas actitudes o no las entendía o no las aceptaba plenamente pero tenía que aprender a seguir en la relación a pesar de ello. En caso contrario, tendría que tratar de cambiar a los demás o romper la comunicación.

Otro punto relevante es el idioma, vital en la comunicación y esto presentó para mí un esfuerzo mayor como la anfitriona. Al tratar de darme a entender, tenía que hablar de temas generales, sin profundizar demasiado, hablar lento, evitar un vocabulario complicado y en algunos de los casos, buscar una tercera persona que tradujera. Esto me producía cansancio, pues implicaba en cada contacto un importante gasto de energía. Lo que me mantenía con ganas de seguir era la fuerte motivación y la conciencia de lo pasajero de esta fase.

Como lo mencioné anteriormente, en esta etapa comencé a tener más conciencia de las diferencias entre las culturas. Éstas, siempre estaban presentes pero en esta etapa comenzaron a destacar y algunas veces, oscurecer las semejanzas. Me sentía molesta por las actitudes y conductas hacia mí o hacia mi cultura que presentaban algunos extranjeros. Al recordar este tiempo, me doy cuenta que en ciertas ocasiones, simplemente evitaba el contacto con dicha persona. Sin embargo, la mayoría de las veces caía en la cuenta de que son las diferencias que nos enriquecen y, aunque con un poco de resistencia, mantenía la relación.

Por otro lado, los estudiantes en esta etapa también expresaban su sentir de que recibían demasiada información y preferían ir un poco más despacio. Mi responsabilidad era de responder a ello disminuyendo la carga académica sin bajar el nivel. De enorme ayuda fueron los paseos, las fiestas y otro tipo de actividades, en parte, voluntarias. Esto nos ayudaba a ver también las similitudes, sobre todo cuando en lugar de representantes de otras naciones, pudimos ver simplemente a las personas.

Cuando los estudiantes o los inmigrantes comenzaban a dar su punto de vista sobre mi cultura o de algún aspecto de la vida nacional, y que no siempre fue muy positivo, me tenía que enfrentar con el hecho de que sus apreciaciones algunas veces, diferían de las mías y me creaban conflicto. He observado que esto puede abrir puertas a

un nacionalismo de corte muy primitivo, un mecanismo para no enfrentar la realidad. Por otro lado, en mayoría de los casos, trataba de considerar el punto de vista del otro como válido, aunque no necesariamente correcto.

Otro aspecto que hace su aparición en esta etapa, es cierta impaciencia con el supuesto poco progreso que muestra el estudiante o el inmigrante. He sentido la frustración porque he esperado más fluidez en el idioma, más comprensión de la cultura por parte de ellos. Sobre todo, cuando repetían un error una y otra vez, me preguntaba que tan eficiente soy ó que es lo que pasa con ellos.

A partir de mi propia experiencia y de lo que observé en otras personas, llegué a considerar las diferencias en las actitudes de los anfitriones y según éstas, los anfitriones se dividen en dos grupos. Uno, lo conforman los que han vivido en otros países y el otro, son los que nunca han salido por más tiempo de su patria. Me parece que el hecho de haber vivido la experiencia de inmigrante o por lo menos de pasar un tiempo relativamente largo en el extranjero facilita las relaciones interpersonales con la gente de otras culturas. Lo puedo decir a partir de mi experiencia actual como inmigrante. Hoy, puedo entender un poco mejor aquellas actitudes en mis estudiantes y amigos extranjeros que hace años me desconcertaban.

Al relacionarme diariamente con la gente de otras culturas, me he percatado de situaciones en los que parecía que el visitante mostraba deseos de entablar una relación, pero los anfitriones no estaban muy dispuestos a invertir tiempo y esfuerzo tratando de entenderlos y menos cuando surgían las diferencias. Una excusa, que escuché frecuentemente, era que los extranjeros eran demasiado diferentes. Sin embargo, me di cuenta que esto pasaba mayormente con aquellos que eran críticos de algún aspecto del país en el que se internaban. De manera que las razones de la evasiva se tenía que buscar en otro lado.

De una forma similar, pude observar a los estudiantes y los inmigrantes tratando de recluirse, separarse un poco de los que los recibían. Naturalmente, esto llevaba a los anfitriones a preguntar por la causa o simplemente, también alejarse. En mi experiencia, los estudiantes, algunas veces abrumados por el cansancio y la cantidad de información que tenían que asimilar, se refugiaban con la gente de su misma nacionalidad. Podía entenderlos y apoyarlos. Algunas veces esto se volvía permanente. Me daba cuenta y sentía tristeza puesto que este tipo de conducta no ayudaba en el aprendizaje, contrariamente, lo dificultaba más. Los estudiantes que no hicieron el esfuerzo para integrarse a la nueva cultura, normalmente no aprendían bien el idioma o pronto

regresaban a su país de origen. Afortunadamente, fueron pocos los casos y pienso que el anfitrión tenía el poder de hacer también algo para que esto no ocurriera. Incluso, algunas veces había insistido fuertemente a los estudiantes de que, a pesar de los problemas, se mantuvieran en contacto cercano con sus anfitriones, puesto que ello, a la larga, les beneficiará. Sin embargo, creo que es en el extranjero en quien descansa el mayor peso de la responsabilidad por los resultados de este proceso.

Lastimosamente, en algunas situaciones se llega al extremo de romper la relación. Muy pocas veces me ha ocurrido a mí, pero aun recuerdo la enorme frustración que sentí. El camino para llegar a ello es bastante simple: primero tanto el extranjero como el anfitrión se sienten un poco fatigados por lo difícil de la comunicación y buscan el descanso entre los suyos. El grupo en que se refugian, algunas veces, trata de persuadirlos de que el otro no está bien y critica todo o hace comparaciones desacertadas. Si en ese momento no se intenta superar los antagonismos, la situación irá de mal en peor y en algún momento, se romperá la comunicación. El inmigrante estará harto de ir acomodándose a un nuevo estilo de vida y el anfitrión ya no tiene más paciencia para tratar de entenderlo. No obstante, considero que si hay una motivación fuerte y apertura hacia el otro, muchos de los obstáculos mencionados aquí pueden ser superados con bastante facilidad.

### *Reorientación y ajuste*

Para el anfitrión, ésta es siempre una etapa de mucha creatividad. Al ir superando poco a poco las dificultades y las crisis, los estudiantes mostraban mayor confianza en ellos mismos. Al mismo tiempo se podía apreciar más progreso en el aprendizaje del idioma. Esto llevaba a la reducción de críticas y desacuerdos y al incrementado interés por la nueva cultura. Todo ello, naturalmente, me hacía sentir bien. En esta etapa, de cierta forma, los estudiantes y otros inmigrantes con quienes he estado en contacto, demostraban una percepción más amplia de la nueva cultura. Ya no era sólo lo exótico y nuevo en que fijaban su interés. Tampoco era sólo criticar todo. Pudimos hablar con tranquilidad sobre las culturas de donde provenían y hablar de aquella a la que se integraban. Creo que, tanto ellos como yo, pudimos apreciar lo bueno de cada una y discutir con franqueza las debilidades y desaciertos. Esto para mí, conformaba un perfecto marco para ir profundizando tanto en el aprendizaje como en conocernos mutuamente. He encontrado muy placentero poder comunicarme con ellos de una forma más fluida.

Con la capacidad de manejar mejor el idioma venía la posibilidad de expresar con más claridad lo que cada uno pensaba y sentía. Solo esto ya proporcionaba un gran alivio, la reducción de las tensiones y mayor claridad mental.

Como anfitriona, sentí en esta etapa la necesidad de avanzar más en la relación pero sin presionar al otro. Es una etapa en la cual abrigaba urgencia de ir más allá de libros de texto o guías turísticas. La apreciación por el otro y su respuesta positiva me incitaban a tratar de mostrar al inmigrante mi propia cultura pero ahora en los niveles más profundos. Con orgullo pero también con una buena dosis de criticismo.

En este ambiente liberado de demasiadas tensiones, juntos pudimos buscar nuevas formas de aprendizaje. No faltaban en esta etapa dificultades y malentendidos, sin embargo, pudieron ser aclarados sin mucha dificultad. Como aquella vez cuando llevé a mis estudiantes a un gran mercado en el centro de la ciudad que también tenía fama de ser peligroso. A su insistencia fuimos todos juntos y lo hicimos en el transporte público, pero al terminar el recorrido ellos decidieron que era más fácil volver usando taxis. Yo estaba consciente de los riesgos que esto implicaba, sin embargo se hizo tal como ellos quisieron. Fue grande mi preocupación y disgusto. Sin embargo, en la próxima sesión pudimos aclarar que todo esto se dio por un malentendido y no por falta de respeto o despreocupación. Cuento esta experiencia porque algunas veces y, sobre todo, en las primeras etapas, el anfitrión tiende a considerar al visitante o inmigrante como un niño grande y a tratarlo como tal. He aprendido que en la medida que el otro quiere dar un paso, hay que dejarlo. Especialmente, cuando esto implica el uso de lo que estaba aprendiendo.

Fue también en esta etapa cuando he vivido un acrecentado interés por la cultura propia de mis estudiantes y amigos extranjeros. Por un lado, esto forma parte de un sincero aprecio y una simple curiosidad. Por el otro, los años de tratar con los extranjeros me hicieron darme cuenta que es importante conocer la cultura del otro si se le quiere conocer a él mejor. En esta parte, el desarrollo de la relación comienza a tomar forma de igual a igual. Lo he percibido como un tiempo en el que hay un intenso intercambio que a pesar de todos los malentendidos, enriquece tanto al anfitrión como al inmigrante. Incluso detalles como aprenderse algunas frases en la lengua materna del inmigrante elevan la relación a otro nivel y también la hacen más divertida.

En mi experiencia como maestra y a través de mi vida personal he tenido la fortuna de conocer a un gran número de personas de diferentes culturas y cada uno me ha dado la oportunidad de aprender algo. No niego que algunas veces el aprendizaje fue

doloroso y otras muy reconfortante, pero siempre ha dejado algo en mí. Al principio, pensaba que el inmigrante venía a aprender, pero finalmente aprendimos los dos en el camino. Al ver como percibían y se integraban a mi cultura, pude darme cuenta de las distintas facetas de la misma, de los aspectos que antes no percibía o no era sensible a ellos. A la vez, al estar en contacto con el otro, tuve la posibilidad de apreciar distintas maneras de ver la vida y aprender algo nuevo. También descubrí que cuando los dos dialogamos sobre el amor, generosidad, honestidad, lealtad, en definitiva hablamos un mismo idioma. Con los inmigrantes con los que tuve contacto en mi vida personal y laboral, experimente muchos de estos valores, aprendí de ellos y estoy agradecida por ello.

### *Adecuación transcultural*

Lo primero que resalta a la vista en esta etapa es la percepción de que el inmigrante se desenvuelve con mucha facilidad en diferentes ambientes del país en que ahora vive. Habla bien la lengua, conoce la cultura por fuera y sabe como vivir dentro de ella.

Para mí, como anfitriona siempre ha sido una experiencia muy grata ver a las personas que son importantes para mí, salir adelante, aprender y crecer. Y aunque sea yo sólo una pequeña pieza en este proceso, de todas maneras me siento privilegiada.

Por otro lado, esta etapa es también de despedidas, algo que para mi fue siempre un proceso difícil. El inmigrante comienza la vida aparte y ya no necesita de mucha ayuda. Esto sucede con los estudiantes, los amigos inmigrantes quedan en contacto. El papel que he vivido en esta última fase es de observadora y consejera. Como la vida nunca está libre de conflictos, muchas veces me han pedido a ayudarles a resolver algún problema. De vez en cuando, me sorprendían porque tenían dificultades con lo que para mí parecía algo simple y natural. Esto demuestra que el proceso de adecuación nunca acaba y en ocasiones surgen situaciones que necesitarán un nuevo ajuste. Una y otra vez, pude sentir la presión cuando trataba de ayudar a algún inmigrante y, al mismo tiempo, tenía muy clara idea de no imponer mi punto de vista porque ello sería como dar un paso atrás en la emancipación que esta persona se ha ganado.

Algunas historias personales de mis estudiantes fueron para mi una verdadera inspiración. Como aquella muchacha de Europa que teniendo cuatro años de vivir en México, encuentra que la comunidad en la que vivía su novio sufrió un serio desastre natural. Fue impresionante verla, como a pesar de todavía ciertas limitaciones con el

idioma, movió gente y recursos para enviar ayuda a aquella necesitada comunidad. Además, lo hacía de una forma tan natural y eficaz que a mi sólo me dejó llena de admiración. Para el anfitrión, este fue un gesto hermoso y compasivo pero a la vez, personificaba a alguien que ya se hizo uno con la comunidad y, al mismo tiempo, ha logrado mantener una visión y las facultades muy propios de su cultura original.

En este punto me doy cuenta de cómo los inmigrantes que he conocido y apoyado tenían que elaborar para sí mismos una tercera cultura. Ésta no corresponde en su totalidad a su cultura original, tampoco es exactamente como en la que viven ahora, sino que han tomado de todas ellas los diferentes elementos y han formado algo nuevo.

En mi vida personal, estar casada con un inmigrante, me ha permitido apreciar de cerca el proceso en el que tanto el inmigrante como anfitrión pasan por muchos cambios y sus vidas se ven afectadas mutuamente. En esta etapa he percibido más similitudes que diferencias entre los dos. El anfitrión vive, comparte y confronta mucho de lo mismo que su huésped. He descubierto que la visión de mi propia cultura durante todos estos años ha ido cambiando justamente por compartir mi vida con alguien de diferente origen cultural y étnico.

Uno de los aspectos que he apreciado en mis contactos con la gente que llegó a adecuarse a una nueva cultura, es la flexibilidad y la apertura. Estos dos elementos son indispensables para el éxito en las experiencias transculturales y parece que se hacen parte de la vida de algunos inmigrantes. Esto representa algo muy importante: el abrirse al otro y a lo nuevo, lejos de hacer que la persona pierda su propia cultura, hace que la pueda apreciar más.

### *Observaciones finales*

En estas páginas he tratado de describir de manera muy general como he vivido los procesos de adecuación cultural con mis estudiantes y varios amigos inmigrantes. Estos procesos afectan a las dos partes. La posición del anfitrión es un poco más fácil, porque éste tiene el apoyo inmediato de su propia cultura mientras el inmigrante tiene que pasar por un proceso más complicado en el que muchas veces se encuentra solo. También, el anfitrión puede o no involucrarse en el proceso, mientras el inmigrante no tiene otra opción que ir superando etapa tras etapa. Es por esta razón que el papel del anfitrión es tan importante: lo hace voluntariamente y además tiene suficiente poder para afectar todo el proceso. Si lo hace bien, sus motivaciones y actitudes pueden ser de enorme ayuda. La conciencia de ello es la que influye poderosamente en el desarrollo de

las relaciones interpersonales durante los procesos transculturales y decide sobre los resultados de los mismos.

#### **4.4. La revisión en conjunto**

Al recordar y comentar nuestras vivencias, lo primero de lo que nos dimos cuenta era de que éstas han sido experiencias sobre todo de aprendizaje. El flujo de información, sentimientos y de nuevas síntesis es impresionante. Es natural que a partir de este tipo de encuentros se den cambios en la persona y en sus relaciones con los demás. Cuando los implicados en estos procesos muestran una genuina apertura hacia el otro, la relación se desarrolla muy rápido y los aprendizajes se multiplican. De manera que el inmigrante aprende el idioma y cultura con más facilidad y al anfitrión se le abren nuevos horizontes. En otras palabras: ninguno de los dos queda igual. Este fue también nuestro caso, hemos aprendido uno del otro y hemos aprendido también de nuestras respectivas culturas.

Los dos pudimos observar acrecentados niveles de ansiedad antes y al comienzo del primer contacto. Nos parece muy importante estar consciente de ello. Es un sentimiento compartido por todos en situaciones nuevas pero darse cuenta de cómo esta emoción afecta la percepción y la conducta, es algo muy diferente. Si a ello añadimos dificultades en la comunicación tan presentes en las primeras etapas, tenemos un cuadro en el cual pueden darse errores y muchos malentendidos.

Vinculado a lo anterior está la libertad con la que cada una de las partes entraba a la relación. En los dos casos había momentos y personas con las que teníamos más deseos de entablar un contacto más personal y cercano. Pero había también situaciones en las que simplemente, era por buena educación o por tratar de actuar profesionalmente, lo que hacía que estas relaciones se daban y persistían. No falta decir que fueron las primeras que aportaron algo para el crecimiento de todos los implicados en ellas. Sin embargo, también descubrimos que algunas relaciones que iniciaron al nivel muy superficial o estrictamente profesional terminaron en amistades que perduran hasta hoy.

Cuando el tiempo pasaba y la ansiedad se desvanecía pudimos disfrutar lo mucho que traía consigo la novedad del encuentro. Tanto para el inmigrante como para el anfitrión, las relaciones interpersonales con la gente de distintas culturas son una experiencia original y única. Tanto más, cuanto más diferentes son las culturas de los dos.

Similar situación ocurre con las expectativas. Todos las tenemos, todos esperamos que se cumplan. Cuando esto no sucede, se abren las puertas para la frustración. Sin embargo, pudimos observar que las expectativas, sobre todo en la primera etapa, son bastante flexibles o maleables. Se impone la fuerza de lo nuevo y diferente. Tal vez las expectativas hacia nosotros mismos sean más rígidas en lo que concierne a como queremos presentarnos y actuar frente al otro.

Junto a las expectativas, hemos observado que el proceso de hacer generalizaciones se hace muy presente tanto en la vida del inmigrante como en la del anfitrión. Aquí parece que el uno y el otro constantemente buscan refugiarse en las generalidades y etiquetas. El sentimiento detrás de esta forma de actuar tiene que ver con la necesidad de suministrar seguridades frente a lo diferente y novedoso. Otra causa es el cansancio cognitivo y la necesidad de tiempo para asimilar todo el nuevo material. Las presiones de ambiente con todos sus prejuicios también influyen en que los dos estén propensos a las generalizaciones.

Las experiencias anteriores al este contacto, influyen tanto en el anfitrión como en el inmigrante y sobre todo en los primeros encuentros. La memoria de lo que ha pasado con la gente del mismo país o idioma es activa o, podemos decir, activada en la nueva situación. Al escuchar el mismo acento, algunas veces se espera las mismas actitudes o conductas. Naturalmente esto es muy equivocado y por suerte también no dura mucho.

En las etapas más avanzadas aparece también la problemática del poder. Los dos la pudimos sentir emerger a partir de las situaciones aparentemente muy banales. Es que detrás de casi todas ellas estaba la pregunta: ¿Quién toma las decisiones aquí? ¿Es el inmigrante, visitante que hasta ahora fue consentido pero también llevado de la mano, o es el anfitrión que por vivir en su propia cultura sabe más y puede manejar las cosas mejor? A medida que el inmigrante logra desenvolverse mejor en su nuevo ambiente, el anfitrión se verá relegado un poco de la posición que ha tenido hasta este momento. En nuestro caso fue algo que ocurría gradualmente. Como también nuestra relación iba profundizando y transformándose, no hemos percibido que el poder en la relación fuera un asunto demasiado importante. Sin embargo y desde la perspectiva de años, creemos que en la relación es importante estar consciente también de este aspecto.

Algo extraño descubrimos cuando estuvimos recordando la etapa de la crisis o el choque cultural. El anfitrión se siente con mucha libertad de criticar su cultura o, con más frecuencia, su gobierno frente al inmigrante. Algunas veces lo hace con mucha



fuerza y coraje. Sin embargo, que el inmigrante critique al país de su anfitrión es considerado de mal gusto, poco respeto y rápidamente crea el conflicto. Estas pueden ser experiencias muy desconcertantes, especialmente para este último. No obstante, en la medida en que pasa el tiempo y el inmigrante profundiza en su adecuación a la nueva cultura, sus críticas son escuchadas con más atención y no provocan tantas reacciones negativas. Por lo menos, en su ambiente más cercano y personal.

Viendo la misma situación en el otro ángulo, todas las expresiones del aprecio por la otra cultura, independientemente si es del anfitrión o del inmigrado son muy bien vistas y recibidas.

Uno de los aspectos que ayuda tanto al inmigrante como a su anfitrión a desarrollar una relación personal es la posibilidad y la disponibilidad de compartir muchas situaciones de sus vidas diarias. Es decir, se pueden conocer mejor al ver la otra parte actuar en contextos diferentes. También esto crea la sensación de que el otro está en verdad formando parte de su vida. En el caso del inmigrante, que es quien normalmente tiene más dificultades de todo tipo, esta presencia genera mayor confianza en sí mismo y en los demás. Para nosotros, como pareja, el conocernos así fue muy revelador y ha sido uno de los aspectos más importantes en los que se edificó nuestra relación.

Al ir revisando nuestras experiencias hemos visto que, en la medida en que la comunicación se hace más fluida, también se da mayor espontaneidad. Eso permite que la relación pueda salirse de los esquemas prefabricados y tanto el inmigrante como el anfitrión se sienten con más libertad de probar nuevas formas de expresarse. A menudo esto comienza con los chistes y bromas de todo tipo pero se desarrolla en el darse permiso de expresar las emociones, tal como lo sienten en un momento dado. Este tipo de libertad para nosotros es la piedra de toque para saber en que momento está la relación.

Finalmente, el descubrimiento personal más importante para los dos era poder ver al otro como un ser humano único, irrepetible y al que no le quedan ningunas etiquetas. El otro que es una constante novedad. El otro que es y no es como el resto de sus compatriotas. El otro que es y no es de lo que fue ayer. El otro que es tan diferente y tan parecido a uno mismo. Las experiencias transculturales que hemos vivido han enriquecido no sólo nuestra vida profesional sino que además nos han permitido establecer nuevas y profundas relaciones con un buen número de personas. En esta dimensión personal adquirimos también una nueva apreciación de las relaciones que ya

hemos tenido con anterioridad. Encontrarse, enfrentarse y dejarse afectar por la otra cultura son las experiencias que transforman y enriquecen. Con todo, no se dan gratuitamente, implican mucho esfuerzo, determinación y sobre todo una serie de actitudes de los que hablaremos en las páginas que siguen.

## CAPITULO 5

### LAS APORTACIONES DEL ENFOQUE CENTRADO EN LA PERSONA

#### 5.1. Observaciones preliminares

En el inicio de este trabajo nos preguntamos si el Enfoque Centrado en la Persona puede ofrecer pautas o apoyos para el sano desarrollo de las relaciones interpersonales en el marco de las experiencias transculturales. Consiguientemente, hemos presentado una visión general de las relaciones interpersonales y fueron relatadas las experiencias personales de los autores. Todo ello, nos permite ahora revisar desde la perspectiva transcultural las condiciones que Rogers considera de mayor importancia para las relaciones entre las personas.

El ambiente propicio para el crecimiento en las relaciones interpersonales es creado a partir de las actitudes que asumen los implicados en ellas. Estas actitudes son condiciones necesarias para que pueda darse el crecimiento. Sin embargo, es la tendencia actualizante en el ser humano que está detrás de todos estos procesos. Es ella, expresada por el organismo en su totalidad, que abarca todos los demás aspectos del mismo. Rogers (1985, p. 25) lo expresa de esta manera: “Señalemos también que los conceptos de motivación denominados reducción de la necesidad, reducción de la tensión, reducción del impulso, están incluidos en el concepto de la tendencia actualizante. Este incluye también las motivaciones de crecimiento que parecen ir más allá de estos términos: la tendencia a reducir las tensiones, la tendencia a ser creativo, la tendencia a caminar en lugar de arrastrarse (...)”

La tendencia actualizante es direccional, es decir, entre todas las posibles orientaciones elige el camino hacia la maduración y autorrealización del organismo. Se considera también que su dirección es hacia la socialización: “la autorrealización del organismo parece producirse en dirección a la socialización, considerada en un sentido amplio” (Rogers, 1990, p. 415). Esto es muy importante para nuestro tema puesto que el proceso de la adecuación a la nueva cultura o formación de una cultura nueva y sincrética es visto también como una “segunda socialización”.

De manera que cuando el ser humano decide ser empático o estar abierto a la experiencia, no hace otra cosa sino responder a la tendencia actualizante que opera en él o ella. “La tendencia operará toda vez que se dé la oportunidad de una nítida elección entre el movimiento progresivo y la conducta regresiva” (Rogers, 1990, pp. 416 – 417). Puesto que también esta tendencia es la fuente de energía: “no hay en el sistema

homúnculos ni otras fuentes de energía o de acción” (Rogers, 1985, p. 25), la persona es impulsada constantemente por ella hacia el funcionamiento pleno.

La respuesta personal que se presenta en una relación es lo que hace de ésta una relación humana, no tan sólo un simple fluir con la energía presente en todo el universo. Es aquí donde descansa nuestra responsabilidad y donde también se encuentra la fuerza y riqueza para nuestra vida. En cada encuentro podemos elegir entre las actitudes que favorecerán el crecimiento o aquellas que lo dificultarán.

Rogers habla de tres condiciones necesarias: la congruencia, la comprensión empática y la consideración positiva incondicional. La apertura a la experiencia algunas veces fue vista como resultado de las condiciones mencionadas: “Cuando el individuo no se siente amenazado en ningún sentido, entonces está abierto a la experiencia” (*idem*, p. 38). Sin embargo creemos que la apertura a la experiencia tiene también la dimensión de opción y como tal puede ser asumida o no por una persona.

De igual forma, es importante señalar que estas condiciones no actúan separadamente. La empatía supone apertura a la experiencia y así, sucesivamente, podemos observar un fuerte vínculo entre todas ellas para finalmente poder hablar de una personalidad completa y que funciona plenamente.

En las siguientes páginas describiremos las cuatro condiciones promotoras del crecimiento, tal como las presenta el Enfoque Centrado en la Persona pero todas ellas en un marco de desarrollo de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales.

## **5.2. La apertura a la experiencia**

“Esta frase ha llegado a adquirir gran significado para mí, pues expresa el extremo opuesto a una actitud de defensa. La investigación psicológica ha demostrado que si los datos sensoriales se oponen a la imagen de sí mismo, se distorsionan; en otras palabras, no podemos asimilar toda la información que nos brindan nuestros sentidos, sino sólo la que corresponde a nuestra imagen” (Rogers, 1992, pp. 109-110).

“El término puede aplicarse a un sector determinado o a la totalidad de la experiencia. Esto significa que cualquier estímulo, sea originado dentro del organismo o en el exterior, es transmitido libremente a través del sistema nervioso sin que ningún mecanismo de defensa lo distorsione o interrumpa (...) Es decir que si se trata de estímulos externos – configuraciones de formas, de colores o de sonidos que afectan nervios sensoriales – o de estímulos internos – vestigios de la memoria, sensaciones de

miedo, placer o disgusto – son totalmente asequibles a la conciencia del individuo” (Rogers, 1985, p. 39)

Estas dos citas nos dan el panorama bastante completo de lo que es la apertura a la experiencia y como opera. Por un lado, tenemos una dimensión muy individual: la formación y conservación de la imagen de uno mismo. Por el otro, el mundo externo siempre presente, siempre tratando afectar la conciencia. Estas dos facetas de una misma condición juegan un papel preponderante en el desarrollo de las relaciones interpersonales cuando nos enfrentamos a un marco cultural diferente.

Comencemos por la imagen de uno mismo. Para Rogers, hablar de la imagen que la persona tiene de sí misma es hablar de su concepto del *yo*. Este último no es otra cosa que una “Gestalt conceptual coherente y organizada compuesta de percepciones de las características del yo, y de las percepciones de las relaciones del yo con los otros y con diversos aspectos de la vida, junto con valores asignados a estas percepciones (*ídem*, p. 30). Esta es una formación cambiante, en proceso y disponible para la conciencia. Se forma a partir de las vivencias personales que son percibidas y posteriormente simbolizadas y organizadas de acuerdo con la forma en la que persona se ve satisfecha consigo misma.

La forma de verse a sí mismo tiene enormes repercusiones en todos los aspectos de la vida de una persona. Las relaciones interpersonales se ven afectadas no sólo por la percepción que cada cual tiene de sí mismo y del otro, sino que también del grado en el que los dos están dispuestos a revisar estas percepciones y reorganizarlos de acuerdo a la nueva información que han recibido. En las experiencias transculturales la imagen de uno mismo está expuesta a muchas modificaciones. Algunas de ellas pueden ser muy poderosas y otras son asimiladas con más facilidad. Lo que no deja lugar a dudas es que este es un proceso dinámico y con muchos actores.

En nuestra experiencia, la imagen propia no sólo fue alterada sino que ha sido reorganizada profundamente muchas veces y en diferentes niveles. Sobre todo, en las primeras etapas en las que el idioma es el principal obstáculo, es difícil comunicarse y expresar incluso lo básico. Esta comunicación frustrada hace sentirse a la persona completamente vulnerable. La información que percibe es mucha pero difícil de simbolizar, de darle un significado. La propia necesidad de expresarse encuentra enormes barreras. Hay que pedir ayuda a cada paso. El inmigrante con frecuencia comete errores lingüísticos y conductuales. Por su parte, el anfitrión muchas veces siente que tiene pocos y precarios recursos para ayudarlo. Todo ello hace que los dos,

una y otra vez, se sientan casi como niños, dependientes y vulnerables. Naturalmente, este sentir tiene que encontrar su forma de inscribirse en la imagen de sí mismo que los dos tienen. Como lo hagan dependerá de su apertura a la experiencia que implica poca o nula presencia de las actitudes defensivas. “Cualquier experiencia incompatible con la organización o estructura de la persona puede percibirse como una amenaza, (...) En condiciones que impliquen una ausencia total de amenazas para la estructura del Yo mismo, se pueden percibir y examinar las experiencias incompatibles, se puede revisar la estructura del Yo mismo y su resistencia para asimilar e incluir tales experiencias” (Lafarga, 1992, p. 83).

En este momento nos tenemos que preguntar como se llega a la situación en la cual no existen miedos ni amenazas hacia la imagen de uno mismo. La mejor respuesta que encontramos, es de no tener una imagen estática, sino más bien, considerarla como un proceso en un constante cambio. Es lo que Rogers menciona como una Gestalt dinámica y González Garza describe de la siguiente manera: “el vivir existencialmente con ausencia de rigidez en un proceso continuo de resolución flexible, en un proceso de renovación fluyente y cambiante de la organización del yo y de la personalidad, y el experimentarse a sí mismo como digno de confianza al aceptar las fallas y hacer todo aquello que se cree correcto” (1991, p. 124). Sin embargo, la naturaleza humana tiende hacia generalizaciones y busca apoyarse en algo estable. Es aquí donde aparece la necesidad de otras actitudes que puedan facilitar este proceso de la apertura a la experiencia de sí mismo cambiante y algunas veces diferente a la previa imagen. La consideración positiva incondicional jugara aquí un papel de primera importancia. Si uno de los dos que están en la relación puede aceptar al otro que se muestra débil, vulnerable o con pocos recursos, hay más posibilidades que éste pueda aceptarse a sí mismo de la forma. Es decir, pueda incorporar esta nueva información a su estructura del yo. “Cuando el individuo percibe y acepta, en un sistema compatible e integrado, todas sus experiencias sensoriales y viscerales, necesariamente comprende más a sus semejantes como personas diferentes y diferenciadas por la organización individual de su Yo mismo” (*ídem*).

Las relaciones interpersonales que se desarrollan en y a partir de las experiencias transculturales exigen en todo momento la apertura a la experiencia también en el sentido de abrirse al otro y a su mundo. Por un lado, y como lo hemos mencionado más arriba, es una actitud que exige bastante esfuerzo. Hay que prestar mayor atención a lo que el otro dice y hace. Hay que hacer un esfuerzo extra para darse a entender y corregir

las equivocaciones. Pero por el otro, se nos ofrece una riqueza de aprendizajes y de experimentar algo nuevo y diferente. En este sentido, la apertura a la experiencia es una actitud de estar abierto hacia lo nuevo de la relación, de tener suficiente flexibilidad para probar perspectivas diferentes y finalmente de dejarse compenetrar por el mundo del otro. Es también deliberadamente poner al otro en el foco de nuestra atención, tanto en lo referente a lo que dice como en el aspecto conductual: cercanía física, mirar a los ojos, etc..

Apoyándonos en las características de la persona abierta a la experiencia que Rogers (1992, p.110) considera importantes y que hemos citado anteriormente, ahora deseamos adaptarlas a los ambientes transculturales. Así, la persona que está en el proceso de encontrarse con el otro en un marco cultural distinto al suyo y que está abierta a la experiencia presentará estas señales:

1. *Es más consciente de lo que siente y como actúa en la relación.* Se da cuenta de los cambios en el flujo de sus sentimientos y emociones y las considera suyos en lugar de proyectarlos hacia el inmigrante o el anfitrión. Esta es una tarea difícil, puesto que en un ambiente en el que hay mucha información nueva, hay que saber poner la atención con el mismo esmero hacia dentro como hacia fuera. Algunas veces puede funcionar una reflexión *a posteriori*, aunque, esto la priva de la fuerza de la primera impresión. Sin embargo, y especialmente para las personas que disfrutan escribiendo memorias, tener un diario en el que también se palpan sentimientos puede ser de gran provecho. De la misma manera es importante que, tanto el uno como el otro, tengan suficiente amplitud de vocabulario para saber darle nombre a cada una de las emociones que sientan.

2. *Está más atenta y advierte con mayor facilidad las realidades externas en lugar de responder a sus propios y preconcebidos modos de verla.* En la fase “turista” esta es la actitud que no exige mucho esfuerzo por parte del inmigrante, todo es nuevo y todo llama la atención. Para el anfitrión, sucede algo parecido pero con menor intensidad. A medida que pasa el tiempo, y sobre todo cuando aparece el primer choque cultural, se presenta el peligro de que, uno de ellos o los dos, se refugien en sus representaciones preconcebidas. Mantener la apertura a la experiencia en ésta y las siguientes etapas significará para los dos una tarea

pero también, al mismo tiempo, una promesa de poder disfrutar más lo que están viviendo. El cansancio cognitivo y la necesidad de seguir aprendiendo pueden representar un peligro para sostener esta frescura de visión. Son necesarios los “tiempos fuera”, espacios de soledad y de reflexión en privado. Éstos también suavizan aquella tensión que todos vivimos entre desear la autonomía pero también anhelar la intimidad.

3. *Cuando se presentan situaciones nuevas, no existe la necesidad de distorsionarlas, de tal modo que se adapten al modelo preconcebido.* La tarea de simbolizar la percepción es muy delicada por su calidad personal, única y que está vinculada a las necesidades de la persona. “Cada percepción es esencialmente una hipótesis relacionada con las necesidades del individuo, y muchas de estas percepciones se someten una y otra a la prueba de la experiencia” (Rogers, 1990, p. 413). Lo nuevo puede ser bastante desconcertante. Puede no entrar en nuestras propias categorías de cómo deberían estar las cosas. Sin embargo, la honestidad con la realidad es la que no sólo nos hace crecer como personas sino que incluso nos mantiene vivos. En las relaciones que se desarrollan en marcos culturales diferentes sólo este tipo de honestidad brinda a los implicados la posibilidad de conocer lo diferente y, a lo mejor, permitir que gracias a ello ocurra un cambio significativo en la vida de ellos. Algunos de los modelos que traemos al encuentro con la otra cultura son muy firmes y nos han servido mucho tiempo. Estos modelos son los que más requieren de nuestra atención puesto que son los que más distorsiones necesitaran para seguir existiendo. El hacer una lista de las propias creencias y examinar el poder que tienen sobre nuestra vida puede ser un ejercicio iluminador.

4. *Demuestra un gran realismo cuando se trata de gente, situaciones y problemas nuevos.* Esta característica es una consecuencia lógica de las actitudes anteriores. Porque la persona está en contacto consigo misma y con la realidad que la rodea, puede evaluarla con un buen grado de exactitud. Cuando se establece una relación entre el inmigrante y su anfitrión, los dos necesitan estar atentos para ir descubriendo inmediatamente cualquier actitud, exigencia o conducta poco realista. Como las experiencias transculturales presentan una gran



variedad de novedades y algunas veces es difícil saber por donde y como se desarrollarán, es necesario ir revisando en conjunto la percepción que tienen los dos de lo que ocurre en este momento. Estas pueden ser cosas tan simples como la cantidad de tarea que se asigna para el inmigrante aprenda hasta los asuntos de primer importancia que puede ser la pregunta por la calidad y naturaleza de la relación entre los dos. Lo mismo se aplica a la solución de problemas y al afrontar nuevos retos. Finalmente, si la relación es honesta y profunda, la tarea de descubrir lo que es real y lo que no lo es, yace en los dos y la hace más fácil.

5. *Sus creencias pierden su rigidez y está más dispuesta a tolerar la ambigüedad soportando las pruebas contrarias sin necesidad de suprimir la situación.* Tal como lo hemos mencionado con anterioridad: cuando la persona está dispuesta a revisar sus ideas preconcebidas porque la realidad se lo exige, se vuelve más flexible y abierta. Las creencias tienen raíces profundas y sobre todo, cuando nos enfrentamos a una cultura nueva, éstas hacen su aparición y requieren de nuestra atención. Estas creencias en ciertos casos no tienen nada que ver con la realidad pero no es por ello que no tengan fuerza. En las experiencias transculturales, tanto antes como durante las mismas, las creencias tienen que ser revisadas y puestas a prueba por la experiencia. El verdadero problema lo presentan las creencias que son prejuicios, que nunca fueron o con dificultad pueden ser probados. Éstos cuando hay crisis y el choque cultural, pueden hacer un enorme daño para la relación interpersonal. Finalmente, cada uno tiene que hacerse la pregunta que tanto sus creencias deciden por él o ella, que tanto las diferentes ideologías dirigen sus vidas.

6. *Actúa con mayor creatividad tanto en su vida privada como en el ámbito social.* La creatividad nace de la sensibilidad, de estar en contacto, de participar, de sentir y querer transmitir su visión. Las relaciones personales pronto se transforman en un tedioso estar juntos cuando está ausente la creatividad. El ambiente transcultural es propicio para el desarrollo de la creatividad. Toda la información nueva, las distintas formas de ver la vida, incluso la naturaleza diferente al país de origen, son para el inmigrante unos poderosos estímulos. También el anfitrión, al poder penetrar un poco en la vida del otro, descubre nuevos y excitantes mundos. La creatividad es indispensable para una relación

interpersonal, sobre todo en las experiencias transculturales. Ejemplo de ello es lo que observamos en la comunicación verbal durante estas vivencias. Cuando faltan las palabras, cuando es difícil encontrar un término exacto, es necesario encontrar cualquier otro camino para darse entender. Sea este por medio de otra palabra, gesto o la descripción, básicamente no importa, lo que sí es primordial, es la continuación de la comunicación. No hace falta añadir que la creatividad así entendida añade a la relación el juego y la risa, haciéndola más divertida y expresiva.

La apertura a la experiencia es, al mismo tiempo, una actitud y un resultado de otras actitudes e, independientemente de como la vemos, es un componente indispensable para el desarrollo de las relaciones interpersonales. Pero, de un modo especial, es necesaria en las experiencias transculturales. Éstas, por su naturaleza, requieren de los que participan en ellas una sincera disponibilidad de dejarse afectar y en cierto grado ser transformados por la nueva cultura, por la nueva relación.

El Enfoque Centrado en la Persona, por considerar la apertura a la experiencia como uno de los elementos centrales de la personalidad que funciona plenamente, ha contribuido también a que otros a quienes les interesa el ser humano y su desarrollo le presten más atención. Sin duda alguna, la psicología y la psicología transcultural en particular, se han beneficiado y lo seguirán haciendo, de este énfasis que hace el Enfoque sobre la apertura a la experiencia. Personalmente, nosotros encontramos un excelente marco de referencia y una dirección a seguir en nuestra propia experiencia.

### **5.3. La congruencia**

La congruencia, también algunas veces llamada “autenticidad” o “genuinidad”, se refiere a un estado en el que la persona está en pleno contacto consigo misma, simboliza e integra adecuadamente todas sus experiencias y está dispuesta a comunicarlo a los demás. En palabras de Rogers (1987, p. 21): “cuando lo que experimento en un momento dado está presente en mi conciencia y cuando lo que está presente en mi conciencia, también lo está en mi comunicación, entonces los tres niveles coinciden, es decir, son congruentes”. Como podemos observar aquí, en la congruencia hay básicamente dos movimientos. Uno de ellos va hacia la persona que percibe experiencias sensoriales y viscerales, las acepta como su percepción y las integra a la estructura del yo. El otro va desde la persona hacia fuera, cuando ésta

comunica la vivencia de sí misma, tal como es en un momento dado, a los demás.

Si la apertura a la experiencia le facilitaba a la persona la posibilidad de percibir, la congruencia demanda que ésta acepte como suyas estas percepciones. Sobre todo, en las situaciones en las el contenido de la percepción es amenazante para la imagen de sí mismo, es muy fácil que ésta sea negada o adjudicada a otra persona. Las experiencias transculturales proporcionan mucha información la cual puede ser bastante incómoda o incompatible con la imagen que tiene de sí el inmigrante o el anfitrión. En nuestra experiencia hemos observado que por ejemplo, darse cuenta en un momento de la propia irritación es muy desconcertante. Los dos al principio compartíamos la suposición de que en el trato con los demás hay que actuar siempre con amabilidad y paciencia. Especialmente, porque éramos o visitantes o anfitriones y esto implicaba especial consideración. De manera que cuando aparecía el enojo le dábamos un nombre diferente como inquietud, cansancio o llegábamos a pensar que era el otro que estaba irritado. Este autoengaño es peligroso, siendo que el problema persiste pero como es negado o distorsionado no se puede trabajar sobre él. El hacerse responsable por sus propias percepciones es una condición para la salud mental y para las relaciones interpersonales.

El segundo elemento de la congruencia: la comunicación de lo que la persona realmente es, proporciona una base real para la autenticidad y profundidad de una relación. Expresándolo con otras palabras podemos decir que la congruencia primero lleva a la persona a poseerse y seguidamente a manifestarse al otro. Todo ello, sin distorsiones ni agendas ocultas. Esta condición presenta ciertas dificultades en las experiencias transculturales.

El obstáculo más grande es el idioma. Es necesario conocer bien el idioma del otro para poder expresarse sin confusiones. Estas últimas, sobre todo cuando hablamos de expresar nuestros sentimientos más profundos, constituyen un asunto muy delicado y de largo alcance. Cuando no sabemos como expresar adecuadamente lo que sentimos nos exponemos a ser malentendidos y herir o quedar heridos. A ello también necesitamos añadir poco conocimiento de la cultura del otro que, en ciertas ocasiones, tiene una visión diferente de qué, cómo y cuándo se puede expresar lo que se siente.

Sin embargo, la necesidad de revelarse es tan poderosa que la mayoría de la gente prefiere exponerse que quedar frustrada en el intento. Lo que nos lleva a considerar otro aspecto de la congruencia en las relaciones interpersonales: el potencial que tiene la congruencia de superar las barreras del idioma y de la cultura. Nuestro

punto de partida es la convicción de que cuando la persona trata de manifestarse al otro tal como es, lo que transmite no sólo son las palabras sino la totalidad de sí mismo. Es la persona, con sus actitudes y lenguajes verbales y no verbales, que es expresada y percibida. Rogers decía que podíamos “sentir” esta actitud. “Creo que nuestra vida diaria percibimos prontamente esta cualidad. Cada uno de nosotros podría nombrar varias personas que siempre parecen actuar detrás de una pantalla, que juegan un rol y tienden a decir lo que no sienten; estas personas manifiestan incongruencia y no nos abrimos mucho a ellas. Por otro lado conocemos individuos en quienes confiamos de alguna manera porque sentimos que se manifiestan tal como *son*, que tratamos con la persona misma y no con máscara cortés o profesional; son seres congruentes” (1994, p. 93).

La congruencia actúa a partir de la aceptación, de sentirse bien con uno mismo. No están presentes actitudes defensivas puesto que no hay necesidad ni de defenderse ni de atacar. En un ambiente así, las relaciones interpersonales ganan en profundidad, las personas pueden explorar sin inhibiciones lo que son y permitirse uno al otro una completa libertad de expresión. Es un camino de descubrimientos, de nuevas síntesis y de crecimiento constante. El mantener esta actitud durante las experiencias transculturales crea la posibilidad de un aprendizaje que va más allá de lo aparente y superficial. Podemos arriesgarnos a decir que en la última instancia conocemos bien una cultura sólo a partir de las relaciones cercanas y auténticas con los que la representan. Es así gracias a que tanto el inmigrante como el anfitrión, libres de las actitudes defensivas acerca de sí mismos, lo son también en relación con las culturas que representan. Los mal fundados nacionalismos o orgullos regionales que menosprecian a otros ya no tienen razón de ser. De esta forma, cada cual puede hablar de su país con total franqueza y tal como él o ella lo sienten. Además se abren las puertas para la crítica porque ésta no contiene ya ni generalizaciones, ni es una proyección de algún malestar sino que es una expresión de la persona que lo externa como su propio y personal sentir.

La congruencia no es una condición frecuentemente observada en nuestro mundo. Hemos sido enseñados a no expresar lo que realmente sentimos. Además, aprendimos a no darle lugar a aquello que no concuerda con nuestra imagen, negando o distorsionándolo. El énfasis exagerado de muchas instituciones en el “profesionalismo” no ha hecho otra cosa que propiciar que mucha y buena gente haya perdido su autenticidad por actuar constantemente detrás de las máscaras. Por otro lado, nadie

espera que todos y siempre sean congruentes en el sentido de expresar lo que sienten y como perciben. De hecho, la congruencia es una actitud para la vida, pero la persona elige tiempos oportunos para comunicarle a la otra su mundo interno. Sobre todo cuando se trata de sentimientos negativos. “No es tarea fácil alcanzar esta autenticidad. Lo dicho no significa que convenga exteriorizar de manera impulsiva cualquier sentimiento y acusación momentáneos bajo la cómoda impresión de que así somos sinceros. Ser auténtico implica la difícil tarea de familiarizarse con el propio flujo interior de vivencia que se caracteriza especialmente por su complejidad y continua variación” (Rogers, 1994, p. 93). Asumiendo esta responsabilidad y viéndonos no como poseedores de la verdad sino como personas en proceso hace que la congruencia transmitida sea respetuosa del otro y también de su propio proceso.

Uno de los aspectos importantes que se puede observar cuando examinamos la congruencia es su cualidad de provocar “reacción en cadena”. Como lo mencionamos con anterioridad, la congruencia ayuda enormemente a la creación de unas relaciones interpersonales que se caracterizan por la apertura y la ausencia de actitudes defensivas. Si en una relación percibimos que el otro se dirige hacia nosotros con total autenticidad, es muy probable que consideremos esto como señal de aceptación y respeto. Al percibirlo de esta manera nuestra respuesta también tenderá con naturalidad hacia la mayor transparencia y una honesta expresión de los que sentimos y pensamos. A partir de su experiencia como terapeuta y su interés por lo social, Rogers hace la siguiente observación que, con mucha exactitud, describe el proceso que aquí nos interesa: “(...) la persona (o personas o grupo) que se acepta plenamente a sí misma, necesariamente mejorará las relaciones que implican contactos personales, a causa de su mayor aceptación y comprensión de los demás. Esta atmósfera de aceptación y comprensión es el clima más adecuado para establecer una experiencia terapéutica y la consiguiente autoaceptación de la persona que participa en ella. De esta manera tenemos, en efecto, una “reacción en cadena” psicológica, que parece tener enormes potencialidades para el manejo de los problemas de las relaciones sociales” (1990, p. 441). Este proceso comienza con hacer suyos los datos de experiencia y los sentimientos y emociones que aparecen, de decidir su expresión al otro de una manera honesta y finaliza en provocar, en mayoría de los casos una respuesta similar. Todo ello estimula la relación interpersonal y la hace más viva. “Cuando logro comunicar lo que hay de verdadero en mí en el momento en que ocurre, me siento auténtico, espontáneo y vivo” (Rogers, 1987, p. 22).

Al examinar este proceso de “reacción en cadena” nos dimos cuenta de algo muy importante. La persona que actúa congruentemente no sólo transmite al otro lo que ella o él es, esta persona transmite *la actitud*. Esto aporta a una relación un elemento que va mucho más allá de la información o sentimientos compartidos. Dicho elemento trae al mundo del otro un aprendizaje significativo, algo que éste podrá utilizar en otras relaciones. Y es de esto de lo que se trata en las relaciones interpersonales, de compartir con franqueza y transparencia lo que somos, de aprender y de crecer juntos.

Las relaciones interpersonales entre la gente de diferentes culturas se enriquecen considerablemente cuando éstos deciden actuar con congruencia. Sucede así porque se ven libres de defenderse a sí mismos o a sus respectivas culturas y su energía es canalizada de forma constructiva. Se da mayor fluidez en la relación. El aprendizaje del idioma y de los modos culturales de actuar se desarrolla con más rapidez y mayor profundidad. De esta manera, tanto el inmigrante como su anfitrión, pueden realmente crecer en y a partir de su relación marcada por la congruencia.

#### **5.4. La comprensión empática**

La congruencia y la comprensión empática como actitudes comparten el interés activo por la otra persona. En un sentido, la primera tiene la dirección desde dentro hacia fuera, ofrece al otro la visión más transparente de sí mismo. La segunda, trata más bien de entrar en el mundo del otro, entenderlo y de ahí expresar su comprensión, es un movimiento desde fuera hacia dentro. Los dos movimientos son complementarios e indispensables para las relaciones humanas saludables.

Rogers nos proporciona la siguiente descripción de esta condición actitudinal: “Empatía es la capacidad de percibir ese mundo interior (de la persona), integrado por significados personales y privados, como si fuera el propio pero sin perder nunca ese “como si” (...) Percibir como propias la confusión del cliente, su timidez o enojo, su sensación de que lo tratan injustamente, pero sin dejar que se unan a la propia incertidumbre, miedo, rabia o sospecha” (1994, p. 95). Esto va conforme una de las proposiciones centrales que Rogers anuncia en su “Teoría de la personalidad y de la conducta”: “El mejor punto de vista para comprender la conducta es desde el propio marco de referencia del individuo” (1990, p. 419). La comprensión empática también se inscribe en esta línea del pensamiento de Rogers que da la primacía a la experiencia subjetiva. Por ello, si mi deseo es conocer el mundo del otro, necesito *experimentarlo* de alguna forma. El camino de empatía es el que facilita más esta vivencia de conocer al

otro desde su marco de referencia.

Si nos quedamos aquí, todo lo anterior implicaría que se trata de una herramienta de conocimiento, muy útil sobre todo para terapeutas, pero siempre un medio. No podría ser algo más equivocado. “Rogers se refiere a estas condiciones actitudinales no como técnicas o destrezas innatas de terapeuta, ni como actitudes practicadas o adquiridas por el orientador, tampoco son reglas metodológicas exteriores para estructurar la relación, sino que son condiciones actitudinales que al ser experimentadas por el orientador implican un desarrollo dinámico de la relación terapéutica” (González Garza, 1991, p. 97). Esas actitudes, incluyendo la comprensión empática, se originan en la visión que se tiene del ser humano y de las relaciones interpersonales. El Enfoque Centrado en la Persona ha evitado siempre tanto la cosificación de la persona como de sus relaciones. Rogers ha insistido en que cuando tratamos con un ser humano tratamos con la persona que es por naturaleza libre, digna de confianza, cooperativa y tiende hacia el mayor desarrollo e independencia. Consiguientemente, intentar manipularla, aunque sea con los mejores deseos hacia ella, es no respetarla en lo absoluto. De ahí que, en nuestra descripción de la comprensión empática y de su rol en el desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales, nos atengamos a esa visión en la que la persona es el centro y su crecimiento, el principal objetivo.

El proceso de la comprensión empática empieza con ver al otro con un genuino interés por él mismo. No se trata de conseguir sólo la información. En este sentido la palabra “comprensión” se refiere a “asumir el marco de referencia interno” más que llegar a algún tipo de comprensión lógica de un conjunto de hechos. En una relación interpersonal esto significa tratar de percibir lo que el otro vive en este momento dejando a un lado los juicios y las valoraciones. “Estar con la persona en esta forma significa dejar a un lado los puntos de vista, los juicios de valor, para poder penetrar en ese mundo del otro sin prejuicios” (*ídem*, p. 100). Cabe señalar, que el “mundo” del otro son los hechos, las percepciones, los sentimientos y las emociones. Es decir, tratamos de compenetrar en una totalidad porque sólo así podemos captar la realidad más afín de cómo el otro la vive. Un hecho de gran importancia que se da en este contexto es que la persona con actitud empática la tiene hacia todos los significados, todo es digno de comprensión. No hay evaluación previa de lo que es valioso y lo que no lo es. Eso nos permite conocer mejor y por ende movernos libremente en su mundo. “Cuando el asesor capta con claridad el mundo del cliente y puede moverse libremente dentro de él, puede comunicarle a ese individuo su comprensión de aquello que él conoce vagamente y

volcar en palabras los significados de experiencias de las que él apenas si tiene conciencia. Esta clase de empatía muy sensible parece un factor importante en el proceso de posibilitar a una persona el acercamiento a sí misma, el aprendizaje, cambio y desarrollo” (Rogers, 1994, p. 95).

Las relaciones interpersonales que nos interesan aquí, no pretenden ser terapéuticas y la actitud de los que participan en ellas no está encaminada a promover cambios en las personas. Sin embargo, nos interesa que los dos, tanto el inmigrante como el anfitrión, puedan construir relaciones sanas que promuevan su crecimiento como personas. La actitud empática abre puertas a un encuentro que de otra forma sería imposible. Observemos, por ejemplo, la actitud que muchas veces toma el nombre de “comprensión” pero no tiene mucho que ver con empatía. Este tipo de comprensión se percibe en las frases como esta: “comprendo lo que te pasa” “sé como te sientes”, etc.. En algún momento nos percatamos de una cierta superficialidad en ellas, sobre todo cuando vienen de alguien que apenas nos conoce o que acaba de enterarse de nuestro sentir o nuestro problema. Es un ejemplo de cómo la comprensión puede ser externa y evaluadora y que pronto rompe la verdadera comunicación. En las experiencias transculturales, el último tipo de actitud es muy común, sobre todo en las personas que han vivido experiencias similares. El ser también inmigrante o haber vivido en el otro país no es suficiente para considerar que se sabe lo que pasa en este momento dentro de la otra persona. Más bien la reacción a este tipo de “clarividencia” es de molestia porque la persona siente que su mundo interior no es respetado.

Por el otro lado, la verdadera comprensión empática no es algo frecuente en las relaciones interpersonales. Con todo, creemos que tampoco todos y siempre esperan encontrarse con este tipo de actitud. Así que al mencionar que puede haber molestia por lo superficial de una comunicación sólo es aplicable a aquellas relaciones a las que consideramos realmente importantes para nosotros. Tal como Buber lo presentaba, la mayoría del tiempo vivimos en un mundo de “yo –ello” pero las relaciones significativas deben desarrollarse en el ambiente de “yo – tú”.

El compenetrar el mundo del otro es un privilegio y es una responsabilidad. Un privilegio porque la intimidad que está implicada habla de la apertura, del interés mutuo y porque no decirlo, el cálido cariño humano. Es también una responsabilidad porque la comprensión empática no existe para sí misma, está encaminada a la comunicación, a expresarle al otro lo que percibimos. Innumerables veces nos hemos encontrado con las personas que a primera vista parecen muy interesados en nosotros. Sobre todo en las



primeras etapas de los procesos transculturales se hacen muchas preguntas sobre los diferentes temas. Esto puede ser el comienzo de una buena relación o puede ser percibido como una superficialidad o incluso un interrogatorio evaluativo. Todo depende de la motivación y de cómo los dos interactúan en este proceso. De ahí que presenciemos la comprensión empática sólo cuando después de estar juntos y compartir, cada cual trata de expresar con respeto y delicadeza lo que entendió del mundo del otro. Esta actitud proporciona al inmigrante un clima en el que pueda expresarse con mayor facilidad y el anfitrión, al penetrar en su mundo, puede ayudarlo mejor en su proceso de adecuación cultural. También es posible lo contrario, el inmigrante entra en el mundo privado de anfitrión y le transmite su comprensión. De hecho, en una relación interpersonal deben darse los dos movimientos. Si siempre una parte juega el mismo papel, la relación pierde el balance y se transforma en algo que pueda acercarse más a algún tipo de terapia.

En las primeras etapas de la experiencia transcultural la comprensión empática juega un papel decisivo sobre el carácter y el posterior desarrollo de la relación interpersonal. Si desde el comienzo, el comportamiento de los dos está marcado por la empatía, es probable que si bien con el tiempo aparezcan crisis y malentendidos, éstos serán superados con mayor facilidad siendo que la relación ha sido fortalecida por esta actitud. Es que el conocimiento mutuo apoyado en la comprensión empática crea una base muy sólida para que las personas mantengan la comunicación a pesar de cualquier dificultad de naturaleza interna o externa. Sin embargo, debemos observar que la comprensión empática algunas veces es más bien el resultado de una larga relación y no hace su pronta aparición al comienzo de la misma. Eso sucede porque las personas que se encuentran por primera vez necesitan tiempo para conocerse mejor antes de dar el paso hacia la revelación de sus mundos internos. En el comienzo siempre existe algo de miedo, sobre todo porque no sabemos como va reaccionar el otro a lo que decimos, lo que hacemos y lo que pensamos. En cierto sentido, la comprensión empática, si la queremos ver desde el principio de la relación, será una decisión a la cual se llega con el consentimiento de los dos. También puede suceder que lleguen a actuar con empatía porque uno o los dos se arriesgaron a comportarse así y el resultado fue positivo. Es decir que la comprensión empática fue de alguna forma ofrecida como marco de la relación.

En las relaciones interpersonales y sobre todo cuando hay notables diferencias culturales, la mencionada creación del ambiente empático presenta una limitación que

hay que tomar en cuenta. Es la posibilidad de ser malentendido y en lugar de empatía podamos ser percibidos como seductores o con intenciones que no son las nuestras. Por lo mismo necesitamos ser muy precisos cuando intentamos este camino. De mucha ayuda es estar atento a la respuesta que se recibe, sobre todo al lenguaje no verbal que en la mayoría de los casos, es el que revela conflictos ocultos. Las personas que han vivenciado la comprensión empática en relaciones previas, muestran mayor facilidad de actuar empáticamente en situaciones nuevas. Estas personas han experimentado un aprendizaje significativo que probablemente se extenderá a lo largo de toda su vida.

“Una forma de aprender a ser empático es aprenderlo de personas que lo son. La empatía puede desarrollarse por medio de entrenamiento, es una actitud que se desarrolla durante la vida con base en el aprendizaje significativo” (González Garza, 1991, p. 103). Las influencias, sobre todo las que provienen de las personas significativas, son las que mayor fuerza ejercen en este tipo de aprendizaje. La persona que pudo experimentar la comprensión empática, por ejemplo, en su hogar, escuela, con los amigos o en la terapia, tendrá la disposición y probablemente algo de habilidad para aprender y perfeccionar su actitud empática. Sobre todo si consideramos a la comprensión empática como parte de una visión de la vida y del ser humano. Es aquí dónde la empatía se transforma en un valor que puede ser vivido y asimilado como propio ya desde edad muy temprana.

A partir de nuestra experiencia personal en el campo de las relaciones en los ambientes multiculturales, hemos encontrado que la actitud empática es más difícil de vivir en las etapas de crisis. Sin embargo, hemos encontrado también que es ella la que permite resolver las crisis más pronto y con mejores resultados que si actuamos sin ella. Nos referimos aquí, a aquellos periodos en el proceso de adecuación cultural cuando el inmigrante o su anfitrión perciben de una manera negativa todo el proceso. El clima de empatía permite la expresión libre del malestar y reduce el sentimiento de estar sólo frente a un mundo si no adverso, por lo menos, difícil de entender. Con esto se facilita la búsqueda de soluciones y de caminos más creativos de afrontar la situación actual.

La presencia de la comprensión empática en una relación promueve la libertad de los que están implicados en ella. Siendo que no hay en ella juicios de valor o directivas de cómo actuar, la persona puede ir encontrando sus propias soluciones. Este aspecto es el que yace en el centro mismo del Enfoque Centrado en la Persona. “La creación del ambiente terapéutico basado en la relación interpersonal fue ideada por Rogers a fin de crear una situación en la cual desde el principio se descarte la

dependencia, se invite al cliente a ser él mismo, se promueva su libertad y responsabilidad, y le permita confiar en su propio organismo” (*ídem*, p. 104). Para el desarrollo de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales ese clima de libertad y de empatía es crucial. Es así porque la libertad de que hablamos no es dejar al otro solo para que haga lo que quiera sino que es un tipo de libertad en el que se acompaña al otro, muchas veces muy de cerca y de una manera cálida y respetuosa. Es la libertad en la que se comparten los mundos internos de los dos sin intentos de igualarlos o que predomine una visión sobre la otra. Para la nueva cultura que se está formando a partir de este encuentro personal esto significa una posibilidad de desarrollo, crecimiento y sobre todo, de una ilimitada creatividad.

En la última etapa del proceso de adecuación cultural la comprensión empática es también la que nos hace darnos cuenta que hemos hecho el progreso. La experiencia de poder compenetrar el mundo privado del otro, de transmitirle de vuelta nuestra comprensión y recibir la confirmación de la exactitud de ésta, es muy gratificante e incita a seguir en este mismo camino. Además, es una experiencia no sólo del inmigrante o del anfitrión, casi siempre la comparten los dos. Esto va ir creando una profundidad y cercanía cada vez mayor en su relación. De modo similar también las demás relaciones interpersonales se ven beneficiadas por esta experiencia de la actitud empática. Es decir, lo que ha ocurrido en una relación puede ocurrir en la otra, por lo menos vale la pena intentarlo.

La comprensión empática se inscribe como un elemento importante entre las condiciones que promueven una relación interpersonal que facilita el desarrollo de las personas. Es también la capacidad de actuar con empatía que hace que las personas se tornen en promotoras de crecimiento en los demás. González Garza lo resume de esta manera: “He comprobado que aquellos individuos cuyas actitudes hacia ellos mismos son de aceptación, autoestima y valoración, están abiertos a vivir experiencias que les conducen a un mayor y más claro autoconcepto; es decir, viven realmente un proceso de convertirse en personas, pueden ser empáticos, comprensivos, reales y congruentes. Esto se logra cuando han recibido de alguna o algunas personas una comprensión empática que los ha convertido en agentes de cambio” (1991, p. 105). Esa actitud permite superar las barreras de frontera, idioma y cultura y hace que la experiencia transcultural sea realmente enriquecedora para los que participan en ella.

## **5.5. Consideración positiva incondicional**

La última condición a la cual dedicamos las siguientes páginas y que el Enfoque Centrado en la Persona considera indispensable para una relación interpersonal saludable es la consideración positiva incondicional. Rogers a lo largo de su vida le ha dado otros nombres como aprecio, aceptación, interés incondicional o visión incondicionalmente positiva y tal como lo mencionamos en el Marco Teórico, optamos por la “consideración” porque sus sinónimos “la amabilidad”, “la cortesía” pero también “la reflexión” nos ayudan entender mejor la profundidad de este concepto.

En principios de los años sesentas cuando Rogers estaba dando cuerpo a la idea de las conductas necesarias para una relación de ayuda, habló primero del aprecio y después de que éste puede ser incondicional y por lo mismo más efectivo. Del aprecio como actitud del asesor o terapeuta escribía: “Supongo que las posibilidades de desarrollo y cambio aumentan en razón directa a la experimentación, por parte del asesor, de una actitud cálida, positiva, benigna hacia lo que *existe* dentro del cliente. Esta actitud significa que aprecia a su cliente, como persona, con un sentimiento parecido al de un progenitor hacia su hijo, estimándolo como individuo sin entrar a considerar su conducta en ese momento; significa que se preocupa por él de un modo no posesivo, como nos preocupamos por una persona con capacidades” (1994, pp. 96 – 97). Aquí nacen dudas por el aspecto un tanto paternalista de esta expresión sin embargo, el mismo Rogers nos libera de esta dificultad: “Me refiero a un sentimiento no paternalista, no sentimental, no superficialmente social y agradable, en el cual se respeta a la otra persona como individuo independiente, sin poseerla” (*idem*, p.97). Así es que podemos hablar de la consideración positiva cuando vivenciamos este sentimiento de simpatía, cariño e interés por otra persona pero, al mismo tiempo, no le presentamos ningún tipo de exigencias. Es decir, el aprecio existe por la persona tal como es en este mismo instante, no hay necesidad de que ella actué o piense de forma diferente para ser apreciada.

Partiendo de la importancia que tiene para la vida de cualquier ser humano el sentirse apreciado y querido, Rogers da un paso más y, en un comienzo, con cierta vacilación agrega: “Hay un aspecto de esta actitud del cual me siento menos seguro. Presento, pues, a título tentativo la hipótesis de que cuanto más incondicional sea el aprecio positivo tanto más eficaz será la relación, entendiéndose por “incondicional” el hecho de que el asesor aprecia al cliente de una manera total, en vez de condicional. No acepta algunos de sus sentimientos y desaprueba otros, pero siente un aprecio positivo e *incondicional* por esa persona; es un sentimiento positivo que aflora sin reservas ni

evaluaciones y que implica *no juzgar*” (*idem*). Esta consideración positiva incondicional que en principio fue sólo una hipótesis se transformó durante los años venideros en uno de los puntos claves en la teoría de Rogers de las relaciones humanas y relaciones profesionales de ayuda. En este último contexto se ha observado que “Cuando el cliente tiene dificultades para aceptarse a sí mismo y tener confianza en sus propios recursos, la aceptación incondicional y el aprecio por parte del terapeuta lo ayudan a descubrir algún lado positivo que existe en él, y a reconstruir la confianza en sí mismo. Vale aquí el principio en base al cual uno puede estimar y amarse a sí mismo, sólo si encuentra a alguien que lo aprecie y lo acepte con amor” (Giordani, pp. 91 – 92).

La percepción del otro es la base de toda la relación interpersonal. Si consideramos a esta persona como alguien fundamentalmente distinto y con todo el derecho de ser distinto, hemos hecho la mitad del camino. La distancia, la diferencia entre las personas que Buber consideraba como una condición para poder relacionarse, no tiene nada que ver con un distanciamiento o con verla como una deficiencia. Todo lo contrario, es algo que le da una dimensión más profunda a nuestro mundo. Si tenemos dudas basta de imaginarse un mundo en el cuál todos son iguales. Uno de los autores de este estudio ha vivido muchos años en un sistema que trataba de hacer a todos iguales y tal como lo observó George Orwell en “La granja de los animales”, algunos eran más “iguales” que otros. En otras palabras, tratar de que los demás sean como nosotros es una de las peores cosas que puede ocurrirle a la persona o a una nación (por más poderosa que esta sea). Sobre todo porque, simplemente, no es posible. Pueden darse apariencias pero en el fondo habrá resentimiento y deseos de expresarse o incluso de reivindicar y con fuerza lo que la persona siempre ha creído que es. La actitud positiva incondicional celebra esta diversidad.

González Garza (1991, p. 106) ofrece una extensa descripción de esta condición actitudinal. Apoyándonos en ella, iremos extendiéndola a las relaciones humanas que se desarrollan en un marco de culturas diferentes. En este contexto, la consideración positiva incondicional presenta las siguientes características:

1. *Recepción cálida y libre de cada uno de los elementos que constituyen la experiencia del otro.* La persona está abierta a experimentar el mundo interno del otro y lo hace porque así lo desea. No hay presiones internas ni externas para que lo haga. El anfitrión o el inmigrante entre muchas opciones de comportamiento elige este tipo de apertura inicial. Es un movimiento desde y

hacia la persona. La cultura, los modos de pensar y de actuar son importantes pero no son decisivos en esta relación. También hay que subrayar la calidez de esta actitud. Eso sucede porque ninguno de los dos se acerca al otro con conceptos prefabricados, juicios o intereses ocultos. Lo único que importa es la otra persona tal como es en este momento y con todos los elementos que la hacen única y diferente. Ese tipo de actitud se puede dar en todas las etapas de las experiencias transculturales. Es así porque las personas que la manifiestan entran en la relación sin alguna condición previa. Digamos que vienen a nuestra vida de forma gratuita como un regalo. Sin embargo, en la última etapa de adecuación este tipo de consideración positiva es más frecuente por el hecho de que el conocimiento mutuo y la comunicación están a un nivel elevado.

2. *Acoger a la persona como es realmente en ese preciso momento de su proceso, lo cual implica la aceptación de sus sentimientos positivos y negativos, de sus formas congruentes o incongruentes.* Las personas están en un constante proceso de cambio, podemos decir que *son* el proceso. Eso hace que en una relación nunca estamos tratando con alguien que es totalmente igual a aquel que encontramos ayer. Todos cambiamos, aprendemos, tenemos diferentes sentimientos y emociones que fluyen en innumerables direcciones. De ahí que cada encuentro sea único aunque sea con alguien a quien conocemos de toda la vida. Ahora bien, algunas veces sus actitudes, palabras y conductas nos agradan otras veces harán lo contrario. En el transcurso de la vida hemos aprendido evaluar, juzgar y elegir lo que nos conviene. Este es un mecanismo de supervivencia y de crecimiento. Sin embargo, en las relaciones interpersonales se nos presenta la necesidad de limitar las actitudes evaluativas y juicios apresurados. Es así porque tan pronto cuando emitimos un juicio limitamos la posibilidad de percibir algo más de la otra persona. Los juicios llevan a un veredicto y éste, muchas veces, es difícil de revocar. La actitud empática consiste en ir suspendiendo juicios y aceptar que el otro tiene todo el derecho de sentirse como se siente y de actuar a consecuencia de ello. Naturalmente tendremos que protegernos si sus conductas nos ponen en peligro. Con todo, la aceptación sincera y total de lo que el otro expresa en un momento dado es la mejor forma de decirle que tanto él como la relación son importantes para nosotros.

Durante las experiencias transculturales, esta es una actitud sumamente difícil de mantener. El anfitrión tiende a corregir los errores del otro emitiendo el mensaje que algo es inaceptable. Por su lado, el inmigrante a menudo tiene dificultad de entender los significados de la comunicación y esto puede resultar en sentimientos de propia inadecuación o en un desconcierto con el anfitrión. En ambos casos observamos una ruptura en la comunicación la que sólo puede ser remediada con una sincera expresión de lo que cada uno siente y la mutua aceptación de estos sentimientos.

3. *Un interés real por el otro, contemplándolo como un ser único, diferente, con sus propios sentimientos, experiencias, pensamientos, deseos y necesidades.* Las relaciones interpersonales encuentran un enorme estímulo para su desarrollo cuando las personas son capaces de tener presente la unicidad del otro. A pesar de muchas semejanzas entre los seres humanos también hay muchas diferencias. Entramos a la relación trayendo nuestros propios mundos, nuestras historias y expectativas. A menudo tenemos diferentes necesidades y deseos que a lo mejor el otro no comparte. Todo esto nos sitúa en dos mundos distintos pero que tratan de comunicarse. Por ello, cuando dos personas provenientes de culturas diferentes entablan una relación se hace indispensable que el interés del uno por el otro sea genuino. Es decir, que la actitud que asuman sea de aceptación del otro, tratando de recordar que es una persona única e irrepetible. Aunque conozcamos a otros de su cultura, aunque sepamos mucho sobre su país, tanto el inmigrante como el anfitrión, tenemos el deber de reconocer que finalmente el otro siempre será un misterio y que sólo de vez en cuando podemos acceder a él. Esto nos lleva a respetar y aceptar que la persona piense y actúe en modos que, incluso, puedan ser desconcertantes pero que son expresiones de su única forma de ser y existir.

4. *Recibir o acoger al individuo no en forma posesiva o con el fin de satisfacer las propias necesidades, sino por el simple hecho de ser él mismo.* Es aquí donde nos hacemos la pregunta por las motivaciones que están detrás de la decisión de iniciar o de permanecer en una relación. Nuestras necesidades son importantes y su satisfacción algunas veces es un asunto entre la vida y la muerte. Sin embargo, cuando usamos al otro para satisfacer alguna de estas

necesidades transformamos la relación de personas en una relación de objetos terminando en un mercantilismo. Algunas veces nuestras motivaciones pueden ser ocultas incluso para nosotros mismos, en ciertas ocasiones pueden estar vinculadas a otras más y esto hace que sean difíciles de descubrir. Sin embargo, aquí lo que cuenta es la voluntad de ir al encuentro del otro. A lo mejor, a medida que pase el tiempo y la relación se haga más profunda, se tendrán que ir purificando las motivaciones. De todas maneras, un sincero deseo de hacerse accesible para el otro, de tratar de comprenderlo desde su propio marco de referencia, de aceptarlo tal como es, hace que la relación se libere de cualquier tipo de contaminantes provenientes de intenciones ocultas. Al vivenciar lo interpersonal en una experiencia transcultural, pronto nos damos cuenta si esta relación tiende a ser posesiva o no. Cuando ésta no es posesiva observamos en las actitudes de los dos un elevado grado de libertad en muchos de los aspectos de la misma. Un ejemplo de ello es la capacidad de compartir tiempos juntos pero también de estar separados. De compartir la información sobre el país del anfitrión pero también escuchar lo que inmigrante dice acerca del suyo. De dejar la relación abierta a otras personas, es decir otros también pueden tomar parte en ella. Son muchos los elementos que definen la relación no posesiva pero todo ello se fundamenta en un compartido interés del uno por el otro, honesto y libre de segundas intenciones.

5. *Valorar a la persona con todas sus características, limitaciones, realidades y cambios.* Lo que hace a una persona única y especial es el conjunto muy particular de todas sus características. A esto también se agrega el constante proceso de transformación y cambio presente a lo largo de su vida. Valorarlo significa reconocer toda esta riqueza. Las limitaciones de las cuales nadie está exento, pueden ser vistas como oportunidades, invitaciones al cambio o simplemente partes de un todo que también tienen su rol en la dinámica personal de cada uno. La consideración positiva incondicional consiste en aceptar todos estos aspectos de la personalidad del otro, reconociéndolos como válidos e importantes como lo es la persona en sí. El ser humano es muy complejo y a pesar de que en la historia ha habido incontables intentos de reducir su mundo interior a un número determinado de fuerzas o mecanismos, finalmente hoy seguimos maravillados por esta irreducible y hermosa



complejidad. Cuando se da un encuentro entre las personas, lo que presenciamos es un encuentro entre estos extensos y diversos mundos privados. Es por ello que las relaciones personales permiten nuevos aprendizajes.

De cada encuentro podemos salir enriquecidos si sólo valoramos las diferentes formas de ver y vivir en el mundo. De la misma forma, las relaciones interpersonales, sobre todo las que se desarrollan en marcos culturales diferentes, ganan un mayor empuje si consideramos al otro siguiendo su propio proceso. Es decir, más que esperar impacientemente un resultado (por ejemplo, un inmigrante que logra una adecuación a la nueva cultura o el anfitrión que lo entienda perfectamente) nuestro interés está enfocado en lo que aquí y ahora es necesario para el desarrollo positivo de toda la experiencia. Las vivencias transculturales nos permiten no sólo encontrarnos con el otro sino que nos llevan a su propio universo. Este tipo de aprendizaje transforma tanto el inmigrante como a su anfitrión puesto que sus actitudes respetuosas y abiertas a la cultura del otro les permiten enriquecer con nuevos elementos la forma en la que han vivido su propia cultura.

El esfuerzo por lograr una adecuación en un nuevo marco cultural se ve favorecido por la presencia de la actitud de aceptación incondicional. Lo contrario, como es juzgar, imponer o rechazar, en buena medida impide la compenetración en el mundo del otro. Hace también muy difícil la comprensión de sus procesos internos o incluso, de sus conductas externas. Siendo así que ni la relación pueda progresar ni se dan los aprendizajes necesarios para ir superando las dificultades del proceso transcultural. La actitud de consideración positiva incondicional da valor a todo lo que la otra persona es y esto incluye tanto los aspectos positivos como los negativos de su caminar hacia la autorrealización. Rogers siempre ha insistido en este punto y no por nada uno de sus más importantes libros se titula “El proceso de convertirse en persona”. En el transcurso de una experiencia transcultural las relaciones interpersonales impulsan hacia un mayor crecimiento de los que participan en ellas pero siempre y cuando se den condiciones adecuadas. Una de ellas y de mucha importancia es la que acabamos de describir y que forma parte de un conjunto que el Enfoque Centrado en la Persona pone en el centro de su investigación.

“En resumen, aceptar quiere decir apreciar, valorar, acoger, recibir, considerar al

individuo sin condiciones, sin evaluaciones, sin prejuicios ni contaminaciones” (González Garza, 1991, p. 106).

Una de las mejores imágenes para hablar de la consideración positiva incondicional la encontramos en el ámbito de la familia. El amor de los padres hacia su hijo y sobre todo el amor materno tiene muchas de las características que aquí nos interesan. Esto no quiere decir que el amor de los progenitores es por sí mismo incondicional, hay muchos entre ellos, padres y madres, que hacen depender su amor y aprecio de la conducta de sus hijos. No pocas veces, éste es un rechazo disimulado o un resultado de sentirse mal consigo mismos porque no han logrado lo que deseaban en la vida y esperan que los hijos realicen los frustrados planes de los padres. En el libro “Persona a persona” (1994, pp. 97 – 98), Rogers hablando de aprecio incondicional cita a un amigo suyo que en una carta describe lo que ha aprendido acerca de los padres en su relación con los hijos: “Comienzo a percibir que la clave de ser humano está en las actitudes con que lo miraron sus progenitores. El niño que ha sido lo bastante afortunado como para tener padres que se hayan sentido orgullosos de él, que lo hayan deseado tal como era, exactamente tal como era, pasa a la edad adulta con amor propio y fe en sí mismo y avanza por la vida seguro de sí, fuerte, capaz de vencer cuanto se le oponga”.

Hemos comentado con anterioridad que, principalmente en la primera etapa de la experiencia transcultural, el inmigrante puede sentirse un poco como un niño. Es dependiente en muchos aspectos de los demás. Es también sensible a la opinión que tienen de él sus anfitriones y según ella irá modificando su conducta para conseguir el aprecio y la aceptación que busca. Si encuentra en su ambiente personas que le manifiesten su aceptación sin condiciones podrá dejar de tratar de agradar a los demás. Esto significa que pueda volver al foco de evaluación interno y lo que va a la par con ello, ser más auténtico y asertivo en su trato con los demás. El anfitrión, por su parte necesita recordar que “Toda actitud, conducta o comportamiento puede ser retroalimentado y confrontado, sin que ellos signifique rechazo o no aceptación de la persona” (González Garza, 1991, p. 109). De manera que la consideración positiva incondicional no es una actitud pasiva que no deja espacio a la corrección sino que lo hace con un respeto absoluto por la persona. Es natural que a partir de un ambiente así se beneficiara todo el proceso de adecuación cultural incluyendo las relaciones interpersonales.

Por otra parte, es necesario señalar que la consideración positiva incondicional,

al igual como las demás condiciones, presenta un aspecto gradual. Esto significa que entre aceptación condicionada y la incondicional existe una serie de términos medios o niveles. El mismo Rogers expresó su preocupación de que de que el término que propuso pudiera ser malentendido: “La frase “aprecio positivo incondicional” puede ser poco afortunada, ya que suena como un absoluto, un concepto de disposición a todo o nada. De la descripción probablemente se desprende la evidencia de que un aprecio positivo incondicional completo no existiría jamás más que en la teoría” (Lafarga Corona, J. y Gómez del Campo, J., 1990, p. 83). Sin embargo, explica que el aprecio incondicional puede darse por unos largos lapsos de tiempo pero que, de vez en cuando, la persona puede experimentar también el aprecio condicional. “En este sentido, existe un aprecio positivo incondicional como cuestión de grado en cualquier relación” (*ídem*). Personalmente, creemos que la gran mayoría de la gente, nosotros entre ellos, hemos aprendido a apreciar a los demás de manera condicional. Algunos son estimados porque actúan bien, son amables, nos ayudan y otros por sus conductas y actitudes erróneas no merecen ser apreciados de la misma manera. Esta forma de pensar nos viene desde el seno familiar y ha sido reforzada por varias instituciones sociales, como también por los medios de comunicación masiva. Solo a través del tiempo y gracias a encuentros significativos con las personas que mostraron esta actitud de consideración positiva incondicional hemos aprendido a actuar de acuerdo con ella. Sin embargo, el primer aprendizaje sigue existiendo y se hace presente una y otra vez. En las relaciones interpersonales, el ideal que se busca es darle cada vez más tiempo a la apreciación incondicional reduciendo la fuerza de la actitud contraria.

La consideración positiva incondicional se origina parcialmente en la visión del ser humano como fundamentalmente digno de confianza y que tiende hacia el crecimiento y el desarrollo. También, como ya lo mencionamos, puede ser aprendida de las experiencias con otras personas. En el ámbito personal, la pregunta ¿qué es lo que acepto o rechazo normalmente en mi mismo? abre las posibilidades de darnos cuenta de que estas actitudes si se presentan en otros pueden afectar lo incondicional de nuestra aceptación. Cuanto más incondicional sea el aprecio que la persona tiene por si misma tanto le va ser más fácil asumir esa misma actitud hacia los demás. Naturalmente siempre y cuando ese aprecio sea genuino y apoyado en la realidad cotidiana de la persona. Es decir, que sea congruente con todos los otros aspectos de su vida.

Finalmente, y considerando todas las actitudes hasta aquí mencionadas, cabe subrayar lo particular de toda la propuesta de Rogers en sus propias palabras: “Mi

propósito ha sido enfatizar la idea de que, en mi opinión, estamos tratando con un fenómeno “si, entonces” en que el conocimiento de la dinámica no es esencial para comprobar las hipótesis. (...) Aquí se postula que ciertas condiciones definibles preceden a ciertos cambios definibles y que este hecho existe independientemente de nuestros esfuerzos para dar cuenta de ello” (*ídem.* P. 86) Si existen las condiciones descritas entonces se crea un ambiente adecuado para el desarrollo de las relaciones interpersonales. En una relación interpersonal y sobre todo durante las experiencias transculturales, hay muchos más elementos que hay que tener en cuenta. Sin embargo, las condiciones actitudinales que propone el Enfoque Centrado en la Persona forman el núcleo principal de una relación que promueve el crecimiento. Rogers lo expresó con bastante modestia en una entrevista con Evans: “A pesar de que estas condiciones no son concluyentes ni tampoco expresan de la mejor forma lo que es el crecimiento personal por lo menos son una aproximación a ello. La existencia de estas condiciones es muy importante para las relaciones interpersonales” (Evans, 1975a, p. 29).

El éxito en el proceso del cambio a un nuevo marco cultural definitivamente depende de la calidad de las relaciones humanas que el inmigrante y el anfitrión pueden lograr. El conjunto de actitudes presentadas aquí lo hace posible. Cada una de estas actitudes ofrece un gran apoyo a la relación pero únicamente cuando se suman forman una fuerza que da un impulso a la relación haciéndola promotora del crecimiento. Además, no puede ser de otra forma porque las cuatro están vinculadas, dependen o se complementan una a la otra. La apertura a la experiencia permite que las personas salgan a su encuentro, la congruencia permite la autenticidad en esta relación, la comprensión empática le da la profundidad y la consideración positiva incondicional crea el ambiente de libertad y aprecio. Para el desarrollo de las relaciones interpersonales durante las experiencias transculturales estas cuatro condiciones abren un camino no sólo para la adecuación cultural sino que también para el mayor crecimiento como seres humanos.

## CONCLUSIONES

Los resultados de las experiencias transculturales son en alto grado impredecibles. Esto se debe a que intervienen en el proceso muchos y muy diversos factores. No fue nuestro objetivo descubrir todos los elementos que pueden facilitar el éxito en este tipo de experiencias, ni tampoco el describir todos los elementos implicados. Sin embargo, hemos considerado que las relaciones interpersonales juegan un papel importante en la vida de cualquier persona y como tales pueden ejercer también una influencia sobre lo que ocurre en las experiencias transculturales. De ahí que nuestro interés se haya centrado en tratar de describir el proceso de desarrollo de estas relaciones en los encuentros entre el inmigrante y aquel que lo recibe. Elegimos el Enfoque Centrado en la Persona como nuestro marco teórico por su contribución a la teoría y práctica de las relaciones interpersonales. Nos ha guiado la idea de Rogers de que si logramos establecer un clima adecuado en una relación ésta promoverá cambios positivos en la vida de la persona o del grupo. “Parece justificado suponer que la relación terapéutica es sólo un tipo de relación personal, y que la misma ley gobierna todas las relaciones de esta clase. Por consiguiente sería razonable pensar que si el padre crea, en relación con su hijo, un clima psicológico tal como el que hemos descrito, el hijo será más emprendedor, socializado y maduro” (Rogers, 1992, p. 44). Partiendo de la suposición de que las condiciones actitudinales presentadas por Rogers crean un verdadero cambio en las relaciones interpersonales y por lo mismo afectan la totalidad de la experiencia, hemos revisado el proceso de desarrollo de estas relaciones y su influencia en los procesos transculturales.

Una de las primeras aportaciones que el Enfoque nos ofrece es la visión del ser humano. Según Rogers, podemos confiar en su capacidad para desarrollarse y crecer, de tender hacia las relaciones cooperativas e interdependientes y que esta encaminado hacia su mayor diferenciación y evolución. Para las relaciones interpersonales es de vital importancia la imagen que tenemos de nosotros y de otros seres humanos. La confianza básica nos ayuda a estar abiertos y disponibles para el encuentro. En considerar a sí mismo y al otro con las capacidades necesarias para la comunicación en sus diferentes niveles. En tener como hipótesis que el otro tiene buenas intenciones hacia nosotros. Estas y otras actitudes similares favorecen la apertura hacia la otra persona y a la posibilidad de una relación. En las primeras etapas de las experiencias transculturales esta confianza en el otro y la actitud de apertura no sólo facilita el

contacto inicial sino que también es un aprendizaje que si es positivo hará que la persona esté más dispuesta a entablar nuevos contactos y nuevas relaciones. En otras palabras, será percibida como más sociable y esto le ayudará en su proceso de adecuación a la nueva cultura.

La apertura a la experiencia significa también estar dispuesto a estar en contacto consigo mismo. El darse cuenta del mundo interior, del flujo de los sentimientos y emociones y aceptarlos como propios. Cualquier relación interpersonal estimula la aparición de una amplia gama de emociones que pueden ser tanto positivas como negativas. Lo importante no es su signo sino la conciencia de que éstas son nuestras propias emociones. Sobre todo en la etapa de crisis o del choque cultural es muy fácil proyectar los sentimientos hacia los demás. Aquí estar abierto a la experiencia va a la par con la congruencia y significa volver a reconocer lo que nos pertenece.

Ser congruente en las relaciones interpersonales implica la búsqueda constante de la correspondencia entre el mundo interno y lo que expresamos externamente. Es una de las actitudes que pone en evidencia las diferencias entre ser y actuar en una relación. La socialización y las experiencias negativas nos enseñaron a no exponernos y ser vulnerables por el hecho de manifestar abiertamente lo que pensamos y lo que sentimos. Sobre todo, al inicio de una relación las personas tratan de ser cuidadosas con su autoexpresión, sólo después cuando tienen mayor seguridad y mejor conocimiento del otro se atreven a ser más congruentes. Las relaciones que se constituyen dentro de las experiencias transculturales en sus comienzos suelen ser bastante formales y cuidadosas. Algunas veces es difícil distinguir entre la “buena educación” y los temores ocultos. Sin embargo, cuando las personas se conocen mejor y pueden comunicarse en los niveles más profundos, la congruencia se hace casi un imperativo para que siga la relación. Nos referimos al hecho de que el inmigrante y el anfitrión a medida que ahondan en la comunicación comienzan a hablar más de sí mismos, de sus valores y de sus creencias. Es en este nivel profundo de la comunicación dónde la congruencia es requerida y es puesta a prueba. Por el otro lado, incluso la congruencia manifestada sólo por una parte influye en la actitud de la otra persona, podríamos decir que en un sentido es “contagiosa” o inspiradora.

De hecho, todas las actitudes que aquí fuimos describiendo tienen esta cualidad de provocar las respuestas similares en los demás. En la mayoría de los casos la apertura se encuentra con la apertura y la empatía, la congruencia y la aceptación hacen también lo suyo. Si a esto agregamos una de las principales ideas de Rogers que es la

consideración de la persona como centro de cualquier actividad, sea terapéutica, educativa o social, tenemos un cuadro completo. En él la persona tiene un enorme poder. “En la mayoría de las terapias, el crecimiento y el cambio dependen de la experiencia y autoridad del terapeuta. En el Enfoque Centrado en la Persona, el compromiso del terapeuta es de facilitar el clima impregnado de congruencia, empatía y aceptación en el cual al cliente se le confía la búsqueda de sus propias y mejores soluciones; en otras palabras, el cliente reclama su propio poder personal en lugar de depender del poder del otro” (Natiello, 1990, p. 273). Este poder hace que la persona ya no depende más de las fuerzas externas y puede tomar la responsabilidad por sus propios actos y sus actitudes. De la misma forma está con la libertad de actuar con congruencia, empatía y aceptación siendo así un sujeto activo de su propio crecimiento y facilitador de desarrollo de los demás. Naturalmente, esta misma persona tiene la libertad de conducirse en sentido opuesto pero de esta manera también actuará en contra de su propia tendencia actualizante, impulsadora del crecimiento.

Otra de las condiciones actitudinales que tiene un gran impacto en las relaciones interpersonales es la comprensión empática. Cuando en las primeras etapas de la experiencia transcultural se presentan serios problemas de comunicación, sobre todo cuando tratamos con una lengua diferente a la nuestra, es la comprensión que se origina en la empatía que la restablece. El intentar ver el mundo desde la perspectiva del otro no es una tarea fácil pero sí es gratificante y sí nutre la relación. Es gratificante porque implica un nuevo aprendizaje. Rogers lo ha subrayado muchas veces y lo sabemos por experiencia propia que al compartir la visión subjetiva del otro nos enriquecemos con una nueva perspectiva de percibir el mundo. Señalamos que nutre la relación porque es una forma de comprender al otro con más profundidad y por lo mismo, de crear mayor cercanía.

Finalmente, la consideración positiva incondicional que comprende en sí todas las condiciones anteriores proporciona a la relación interpersonal el ambiente de una cálida aceptación sin excepciones. Nos permite acercarnos al otro tal como éste entra en nuestro campo de percepción. Las expectativas cesan, los juicios se suspenden y la persona enfrente tiene el valor especial porque simplemente existe. Esto se acerca mucho a la descripción del amor tal como el mismo Rogers lo comparaba a *ágape*, un amor fraterno. ¿Qué tanto podemos hablar del amor en un estudio de las relaciones interpersonales? A lo mejor no existe la respuesta pero el sentir de los autores es que

algunos términos por ser evitados o diluidos por la jerga científica, nos dejan con un cierto vacío que ningún otro término puede rellenar.

Lo incondicional de la consideración positiva permite la superación de cualquier tipo de barreras sean estas raciales, idiomáticas, religiosas o de género, por mencionar sólo algunas. El inmigrante y el anfitrión se encuentran como dos seres humanos por encima de todo lo demás. Indiscutiblemente, este es un ideal pero como todos los ideales tiene un gran poder: indica el camino a seguir y proporciona la motivación para continuar.

Todas estas actitudes conforman un cuerpo de condiciones necesarias para una relación interpersonal que no sólo facilita la comunicación y entendimiento mutuo sino que promueve el crecimiento y desarrollo personal de los dos. Es también importante observar que estas condiciones operan dependiendo una de la otra. Por ejemplo es difícil imaginarse a una persona congruente pero que esté cerrada a la experiencia u otra que se considere empática y no demuestre la aceptación positiva. Esta “codependencia” presenta un aspecto interesante: si las actitudes mencionadas actúan como un conjunto cualquier cambio en una de ellas provoca una transformación en todo el sistema. Esta idea, prestada de la terapia de la Gestalt, nos encamina a considerar que el cambio en una actitud afecta a las demás. De manera que cuando buscamos un cambio positivo en nuestras relaciones no hay necesidad de ocuparse de todas las condiciones actitudinales. Podemos comenzar por cualquiera de ellas.

Para Rogers, la finalidad de este proceso estaba en la persona que funciona plenamente, la persona autorrealizada. En el contexto de las experiencias transculturales la meta es la adecuación personal y cultural para el inmigrante y ciertamente una adecuación a la nueva realidad para el anfitrión. Nos parece que los dos procesos persiguen un mismo fin y lo hemos tratado de demostrar a lo largo de este estudio.

Sin embargo, al considerar la plenitud, la autorrealización o la adecuación transcultural como metas no podemos perder de vista que en realidad hablamos de procesos que prácticamente nunca terminan. La persona que funciona plenamente es la que vive plenamente aquí y ahora, conoce, confía y se acepta a sí misma incluyendo todo su organismo, sus sentidos y el mundo interior. Es también alguien que está abierto al proceso y al cambio, es flexible para aprender cosas nuevas y revisar incluso su propia escala de valores. En relación con otros demuestra libertad, sensibilidad, autenticidad, empatía y aceptación. La adecuación a una nueva cultura es percibida a nivel personal como un sentimiento de estar cómodo consigo mismo y satisfecho con su



nuevo ambiente. La persona se siente con capacidad para realizar diferentes tareas y conseguir sus objetivos, en general se concibe como alguien eficaz. En el nivel de interacción con los demás podemos observar su capacidad de desarrollar relaciones que se caracterizan por la calidez y respeto. Como podemos apreciar, hay una clara semejanza y una relación entre lo que propone el Enfoque Centrado en la Persona y lo que la psicología transcultural considera como el éxito en el proceso de adecuación transcultural.

Sin embargo, existen también diferencias y una de las críticas planteadas con cierta insistencia en contra del Enfoque Centrado en la Persona tiene que ver directamente con nuestro tema de adecuación transcultural y las relaciones interpersonales. Paul Pedersen, un importante investigador y autor en el campo de la psicología transcultural, en uno de sus artículos expresa lo siguiente: “El entrenamiento en las relaciones interpersonales está enfocado en las cualidades de empatía, calidez y autenticidad como aspectos esenciales del entrenamiento y de la terapia. Las terapias que se caracterizan por su enfoque en el crecimiento personal y autoexploración han sido vinculadas, en algunas ocasiones, al incremento de dificultades en los clientes en su proceso de adaptación puesto que éstos se han vuelto más conscientes y, por lo mismo, más insatisfechos de su propio contexto opresivo” (Pedersen, 1982, p.245). A partir de nuestra propia experiencia consideramos que las dificultades en ajustarse a una nueva realidad son inevitables. La observación de Pedersen que algunos sufren más en el proceso porque se han vuelto más conscientes de su situación es correcta. Lo que es más difícil de demostrar es que estas dificultades que provienen de reconocer la situación tal como es realmente, son un peligro para el proceso de adecuación. Más que nada, creemos y lo demuestra una gran variedad de escuelas psicológicas, que el darse cuenta, estar consciente, es uno de los primeros y más importantes pasos para resolver el problema, buscar el cambio y crecer. Las actitudes de empatía, congruencia y aceptación de ninguna manera dejan al otro sólo con su descubrimiento. No lo hacen porque son expresadas por la totalidad de una persona, no como parte de una técnica. Indudablemente se puede aprender a ser empático o congruente pero este aprendizaje implica y transforma a la persona entera. De manera que si por encontrarse en un ambiente seguro y cálido una persona puede sondear su propia insatisfacción o su dolor, definitivamente podemos hablar de una relación que facilita su crecimiento.

Las experiencias transculturales están sembradas de malestares, conflictos e inseguridades. Es así porque el cambio que se vive es grande y afecta muchos aspectos

de la vida de la persona. Algunos de estos cambios, a lo mejor, no son bienvenidos pero vienen como parte de la vivencia y como tales son integrados en una nueva síntesis. La relación entre el inmigrante y el anfitrión, si comprende en sí las actitudes que hemos descrito, ayuda enormemente no sólo en darse cuenta de las percepciones internas, realidades, sentimientos y emociones sino que también ofrece el apoyo para buscar soluciones. Estas últimas deben emerger desde la persona misma pero encuentran su cálida comprensión y acogida en el otro.

Las propuestas del Enfoque Centrado en la Persona complementan muchas de las teorías de la psicología transcultural en lo relativo a las relaciones interpersonales. Su principal aportación es poner el acento en la dimensión personal del encuentro que va más allá de las técnicas. Las condiciones actitudinales envuelven a la persona en su totalidad. Y es esto lo que se busca en las relaciones interpersonales: un encuentro con la persona tal como es y no sólo con su cerebro o su cuerpo o con cualquier otra cosa que puede representar. El Enfoque Centrado en la Persona más que ofrecer técnicas proporciona una visión del ser humano, la cual si es tomada en serio provoca cambios muy profundos en las relaciones.

Como es fácil de observar, las actitudes que propone el Enfoque para un desarrollo positivo de las relaciones interpersonales, pertenecen a la esfera del crecimiento saludable de la persona. La salud psicológica es difícil de concebir sin la apertura a la experiencia, empatía, congruencia y aceptación. Podemos decir que estas actitudes están en la base misma del desarrollo humano y por ello también son importantes para las relaciones entre las personas. Sobre todo porque son expresiones operativas de la tendencia actualizante presente en cada ser humano. Rogers, a modo personal hace esta reflexión: “Basado en la experiencia, llegué a la conclusión de que cuando se puede ayudar a crear un clima caracterizado por la autenticidad, el aprecio y la comprensión, ocurren cosas increíbles. En tal clima, las personas y los grupos consiguen salir de la rigidez y caminar en dirección a la flexibilidad, de la vivencia estática a la vivencia del proceso, de la dependencia a la autonomía, de lo previsible a una creatividad imprevisible, de una posición defensiva a la autoaceptación. Todo ello ofrece una prueba vívida de una tendencia a la realización” (1981, p. 226). El clima que proporciona la manifestación activa de la tendencia actualizante nos pone en contacto con lo mejor de nosotros mismos y con lo mejor de los demás.

Hemos llegado a estas conclusiones a partir de las lecturas y discusiones pero sobre todo fue la experiencia personal y de algunos amigos que nos ha proporcionado

innumerables elementos para la reflexión. Durante la preparación de este texto han pasado muchos cambios en nuestra vida pero el volver, una y otra vez, a los escritos de Carl Rogers y de otros investigadores del Enfoque Centrado en la Persona ha sido como una ráfaga de aire fresco que nos proveía tanto de la esperanza como de mayor comprensión de nuestro propio proceso y también de algunas herramientas que pudimos utilizar en varias oportunidades.

Reconocemos que gran parte de este estudio se apoya en alguna forma en la típica formulación rogeriana: “*si x entonces y*”, donde una condición preexistente da su forma y afecta a lo que sigue. Es por lo mismo que las aportaciones del Enfoque Centrado en la Persona a las experiencias transculturales que hemos presentado necesitan ser puestas a prueba para que proporcionen más datos empíricos. Nuestra propia experiencia que hemos descrito en capítulos personales ofrece algunas nociones que necesitan ser comprobadas y revisadas por otros. Sin embargo, nuestra profunda convicción al terminar esta investigación es de que el Enfoque Centrado en la Persona tiene mucho que ofrecer sobre el tema del desarrollo de las relaciones interpersonales. Sobre todo para aquellas relaciones que transcurren en marcos culturales diferentes, algo que en los últimos años es un hecho cada vez más común.

## BIBLIOGRAFIA

- Arbuckle, G. A. (1993). Understanding Ethnicity, Multiculturalism, and Inculturation. En *Human Development*. Vol. 14 (1), 5 - 10.
- Berry, J. W., Poortinga, Y. H., Segall, M. H. y Dasen, P. R. (2002). *Cross-Cultural Psychology: Research and Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Berryman, J. C. (1994). *Psicología del desarrollo*. México: Manual Moderno.
- Brislin, R. W. (1981). *Cross-Cultural Encounters. Face-to-Face Interaction*. New York: Pergamon Press.
- Buber, M. (1984). *Yo y tú*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Buber, M. (1966). *The Knowledge of Man*. New York: Harper Torchbooks.
- Coreth, E. (1986). *¿Qué es el hombre? Esquema de una antropología filosófica*. Barcelona: Herder
- Darley, J., Glucksberg, S. y Kinchla, R. (1990). *Psicología*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Dimbleby, R. y Burton, G. (1992). *More Than Words: An Introduction to Communication*. New York: Routledge.
- Dorsch, F. (1985). *Diccionario de psicología*. Barcelona: Herder.
- Durán, C., Becerra, C. y Arteaga, a. (1988). *La socialización en el niño de los tres a los seis años de edad*. Guadalajara: EdiGonvill.
- Evans, I. R. (1975). *Diálogo con Erik Erikson*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Evans, I. R. (1975a). *Carl Rogers. The Man and His Ideas*. New York: E. P. Dutton & Co.
- Fadiman, J. y Frager, R. (1979). *Teorías de la personalidad*. México: Harla.
- Ferguson, M. (1990). *La conspiración de Acuario. Transformaciones personales y sociales en este fin de siglo*. Barcelona: Kairós.
- Ferrater Mora, J. (1971). *Diccionario de filosofía. Vol.1*. Buenos Aires: Sudamericana
- Filley, A. (1991). *Solución de conflictos interpersonales*. México: Trillas.

- Fox, L. J. (1977). *La psicología como filosofía, ciencia y arte*. México: Trillas.
- Frankl, V. (1994). *El hombre en busca de sentido*. Barcelona: Herder.
- Fromm, E. (1993). *El arte de amar*. México: Paidós.
- Fromm, E. (1987). *¿Tener o ser?*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gardiner, H., Mutter, J. y Kosmitzki, C. (1998). *Lives Across Cultures. Cross-Cultural Human Development*. Boston: Allyn and Bacon.
- Giordani, B. (1997). *La relación de ayuda: de Rogers a Carkhuff*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- González Garza, A. M. (1991). *El enfoque centrado en la persona. Aplicaciones a la educación*. México: Trillas.
- Horrocks, J. E. (1986). *Psicología de la adolescencia*. México: Trillas.
- Hybels, S. y Weaver, R. (1982). *La comunicación*. México: Logos – Consorcio
- Ito, H. (1971). *Introducción al Counseling. El pensamiento de Carl R. Rogers*. Madrid: Ed. Razón y Fe.
- Jourard S. M. y Landsman T. (1992). *La personalidad saludable. El punto de vista de la psicología humanística*. México: Trillas.
- Lafarga Corona, J. y Gómez del Campo, J. (1986). *Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista. Tomo 2*. México: Trillas
- Lafarga Corona, J. y Gómez del Campo, J. (1989). *Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista. Tomo 3*. México: Trillas
- Lafarga Corona, J. y Gómez del Campo, J. (1990). *Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista. Tomo 1*. México: Trillas
- Lafarga Corona, J. y Gómez del Campo, J. (1992), *Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista. Tomo 4*. México: Trillas.
- McClelland, D. (1990). *Human Motivation*. New York: Cambridge University Press.
- Marsella, A. J. y Pedersen P. B. (Ed.). (1981). *Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy*. New York: Pergamon Press.
- Martínez M. M. (1982). *La psicología humanista. Fundamentación epistemológica, estructura y método*. México: Trillas.
- Maslow, A. H. (1988). *El hombre autorrealizado*. México: Kairós.

- Maslow, A. H. (1990). *La amplitud potencial de la naturaleza humana*. México: Trillas.
- McAdams, D. P. (1988). Personal Needs and Personal Relationships. En E. Duck (Ed.), *Handbook of Personal Relationships. Theory, Research and Interventions*. London: John Wiley & Sons.
- McIlduff, E. y Coghlan, D. (1993). The Cross-Cultural Communication Workshops in Europe - Refleitions and Review. En E. McIlduff y D. Coghlan (Eds), *The person-centered approach and cross-cultural communication: An international review* (vol. 2, pp. 21 - 34). Dublin: Center for Cross-Cultural Communication.
- Melendo, M. (1985). *Comunicación e integración personal*. Santander: Sal Terrae.
- Natiello, P. (1990). The Person-Centered Approach, Collaborative Power, and Cultural Transformation. En *Person-Centered Review* (vol. 5, pp, 268 – 288). New York: Sage Publications.
- Pedersen, P., Lonner, W. y Draguns, J. G. (Ed.). (1977). *Counseling across Cultures*. Honolulu: The University Press of Hawaii.
- Pedersen, P. (1982). Cross – Cultural Triad Model. En Marshall, E. K., Kurtz, P. D. & Ass., *Interpersonal Helping Skills. A Guide to Training Methods, Programs, and Resources*. San Francisco: Jossey – Bass Publishers.
- Peretti, A. (1976). *Libertad y relaciones humanas*. Madrid: Ediciones Marova.
- Porter, R. y Samovar, L. (1997). *Intercultural Communication*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Quitmann, H. (1989). *Psicología humanística. Conceptos fundamentales y trasfondo filosófico*. Barcelona: Herder.
- Rage Atala, E. (1996). *La pareja. Elección, problemática y desarrollo*. México: UIA, Plaza y Valdes.
- Rodríguez Estrada, M. (1995 a). *Relaciones humanas*. México: Manual Moderno.
- Rodríguez Estrada, M. (1995 b). *Autoestima: clave del éxito personal*. México: Manual Moderno.
- Rogers, C. (1980). *El poder de la persona*. México: Manual Modreno.

- Rogers, C. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Rogers, C. (1987). *El camino del ser*. Barcelona: Kairós.
- Rogers, C. (1990). *Psicoterapia centrada en el cliente*. México: Paidós.
- Rogers, C. (1991). *Libertad y creatividad en la educación en la década de los ochenta*. Barcelona: Paidós.
- Rogers, C. (1992). *El proceso de convertirse en persona*. México: Paidós.
- Rogers, C. (1993). *Grupos de encuentro*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Rogers, C. y Rosenberg R. L. (1981). *La persona como centro*. Barcelona: Herder.
- Rogers, C. y Stevens, B. (1994). *Persona a persona*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Saint-Arnaud, Y. (1972). *La consulta pastoral de orientación rogeriana*. Barcelona: Herder.
- Scheifler Amézaga, X. (1991). *En busca del sentido de la vida*. México: Trillas.
- Segrera, A. S. y Araiza, M. (1993). Proposals for a person-centered model of social conflict resolution. En E. McIlduff y D. Coghlan (Eds), *The person-centered approach and cross-cultural communication: An international review* (vol. 2, pp. 77 - 86). Dublin: Center for Cross-Cultural Communication.
- Segrera, A. S.(Ed.). (1984). *Proceedings of The First International Forum on The Person-Centered Approach*. México: Centro de Difusión y Extensión Universitarias UIA.
- Sánchez Meca, D. (1984). *Martín Buber. Fundamento existencial*. Barcelona: Herder.
- Spicer, E. H. (1968). Acculturation. En D. Sills (Ed.), *International Encyclopedia of The Social Sciences* (vol. 1, pp. 21 - 27). London: Collier-MacMillan Publishers.
- Stern, W., Allport, G. W. y otros. (1967). *Aportaciones a la psicología de la personalidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J. y Jackson, D. (1991). *Teoría de la Comunicación humana*. Barcelona: Herder.
- Winkelman, M. (1994). Cultural Shock and Adaptation. En *Journal of Counseling & Development* (vol. 73, pp 121 - 126).