

CAPÍTULO 1

EXPRESIÓN EMOCIONAL EN FUNCIÓN DEL CONTEXTO CULTURAL

GUION

PRESENTACIÓN

INTRODUCCIÓN

Diferencias culturales y expresión emocional
Objetivo e hipótesis

METODOLOGÍA

Diseño
Muestra
Medidas y procedimiento

RESULTADOS

DISCUSIÓN

APLICANDO LOS CONOCIMIENTOS

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

REFERENCIAS

PRESENTACIÓN

Esta práctica tiene un doble propósito, por un lado, demostrar cómo el contexto cultural influye en la expresión emocional. Y por otro, proporcionar una herramienta práctica que permita analizar la expresión emocional. Para abordar el primer objetivo se presentarán resultados de estudios en los que se han investigado las emociones en función de la cultura. El segundo objetivo se llevará a cabo a través de la presentación de una escala sobre expresión –verbal y no verbal– de las emociones básicas de alegría, tristeza y enfado. El fin último que se persigue es dejar constancia de la importancia de las diferencias culturales a la hora de realizar una intervención con personas socializadas en distintos valores culturales. En este sentido, deben realizarse intervenciones culturalmente acordes con la expresividad de cada una de las comunidades a tratar.

Todos conocemos a personas que han cambiado de contexto cultural a lo largo de su historia vital. Han nacido y crecido, por ejemplo, en cualquier país de América Latina y actualmente son ciudadanos de Estados Unidos. Una de estas personas, proveniente de Bolivia, comentaba que no termina de entender a los Norteamericanos a pesar de llevar conviviendo con ellos durante los últimos 25 años. En este sentido, decía: «*siempre están sonriendo y afirmando que son felices. A mí me cuesta manifestar tal estado de ánimo*». Sobre estas diferencias respecto a la expresión emocional existen muchos ejemplos. Así, cuando un sueco visita por primera vez España le puede llegar a sorprender nuestra manera de comunicarnos. Le parecemos muy expresivos y excesivamente ruidosos. Ya que ellos, por ejemplo, son más comedidos, sin olvidarnos que no se acercan tanto a su interlocutor. Además, no podemos pasar por alto que España en los últimos años es un país de recepción de personas provenientes de otras culturas. Esta multiculturalidad hace que en ocasiones las diferentes expresiones emocionales sean fuentes de malos entendidos, siendo uno de los motivos de estas diferencias la interpretación de las expresiones emocionales de los otros en función de nuestros códigos culturales. Por ello, a lo largo de esta práctica expondremos un estudio transcultural sobre expresión emocional, con el propósito de mostrar cómo el contexto cultural influye en la expresión de las emociones básicas de alegría, tristeza y enfado.

INTRODUCCIÓN

Las expresiones emocionales dentro de la Psicología Social Transcultural no tienen necesariamente que ser abordadas desde el marco universalista que ha dominado la investigación. A este respecto, la pregunta que introduce Gottman (1993) parece muy interesante: ¿debemos ignorar aquellas emociones que sólo aparezcan en algunas culturas? Una respuesta afirmativa nos facilitará una aproximación *etic impuesta*

con el peligro de introducir los sesgos culturales de las naciones occidentales en las que se realizan fundamentalmente las investigaciones, mientras que una contestación negativa nos podría situar en la perspectiva *emic impuesta*. Gottman (1993) indica la necesidad de considerar que una acción es emocional en la medida que la cultura donde se realice la considere emocional, sin que ello signifique negar la aproximación generalista de comparación entre culturas.

Diferencias culturales y expresión emocional

Las diferencias entre culturas las abordaremos siguiendo el clásico estudio de Geert Hofstede. En este sentido, en esta práctica se presentan las naciones en función de su nivel de individualismo-colectivismo, masculinidad-feminidad y distancia jerárquica (véase, en el espacio web, las puntuaciones para cada una de las culturas estudiadas en la Tabla 1 del artículo de Fernández, Carrera, Sánchez, Páez y Candia, 2000).

La dimensión **individualismo-colectivismo** hace referencia a la dicotomía entre el yo y los otros. Las culturas con alta puntuación en el polo individualista focalizan la atención sobre uno mismo, es decir, en sus propias experiencias y conductas. Además, muestran una mayor preocupación por alcanzar sus logros personales. Mientras que las culturas con altas puntuaciones en el polo colectivista presentan un mayor interés por los demás, especialmente por la familia y por los grupos de referencia cercanos, así como una clara primacía por los intereses colectivos sobre los personales. La dimensión de **distancia jerárquica** tiene que ver con la aceptación de las diferencias de estatus; a mayor distancia mayor conformidad con las jerarquías y respeto por el orden establecido. Las bajas puntuaciones en distancia jerárquica suponen una mayor igualdad en el trato entre todas las personas y una peor aceptación de las diferencias de poder. La dimensión **masculinidad-feminidad** describe cómo las culturas masculinas son más instrumentales, en estas sociedades existe una mayor preocupación por el éxito material, en oposición a las femeninas donde preexiste un rol de género más expresivo, primando las conductas de apoyo y la búsqueda de la armonía interpersonal (Hofstede, 1991; Hofstede, 2001).

En general, los estudios transculturales han constatado que en las culturas individualistas, femeninas y de baja distancia jerárquica se presenta una mayor expresión verbal y no verbal de las emociones. En estas culturas las personas se sienten libres para expresar sus sentimientos, es decir, para que los demás reconozcan su particularidad y conozcan sus planes e intenciones, incluso cuando, como en el caso de la ira, puedan suponer posiciones encontradas. Además, esta mayor tendencia a vivir y comunicar emociones en las culturas individualistas se ve reforzada cuando el nivel de desarrollo socioeconómico es mayor (Basabe, Páez, Valencia, González, Rimé, Pennebaker y Diener, 1999; Fernández, Carrera, Sánchez, Páez y Candía, 2000). En las culturas femeninas parece no sólo vivenciarse y expresarse más intensamente las

emociones no competitivas sino que también emociones como la ira se expresan abiertamente sin miedo al rechazo social (Fernández y Vergara, 1998). Algunos estudios han encontrado que las mujeres, en general, expresan más las emociones de alegría e ira, mientras que los hombres con un rol más instrumental deben controlar más sus expresiones emocionales (véase en Fernández, 2001). En culturas con alta distancia jerárquica se suelen comunicar aquellas emociones que ayudan a diferenciar el estatus y las relaciones verticales, la comunicación incluso de emociones positivas podría entenderse como una falta de respeto, de manera que las reglas de comunicación tienden a moderar su expresión (tanto de emociones positivas como negativas), por el contrario a las personas en sociedades de baja distancia jerárquica se les alienta a expresar sus sentimientos libremente (Basabe y cols., 1999; Fernández y cols., 2000).

Objetivo e hipótesis

Como se puede deducir de lo anteriormente expuesto el objetivo general del estudio fue poner en relación las dimensiones culturales de Hofstede y la expresión verbal y no verbal de las emociones de alegría, tristeza y enojo.

Las hipótesis de la investigación se centraron en los siguientes aspectos:

- Los participantes pertenecientes a culturas con una alta distancia jerárquica mostrarán una menor expresión, tanto verbal como no verbal, de las emociones.
- Los participantes pertenecientes a culturas individualistas y femeninas presentarán una mayor expresión, tanto verbal como no verbal, de las emociones.
- Las emociones negativas se expresarán en mayor medida en las culturas individualistas y con baja distancia jerárquica.

METODOLOGÍA

Diseño

En este estudio se combina la manipulación experimental y la investigación transcultural.

Variables independientes con dos niveles:

1. Individualismo-colectivismo.
2. Masculinidad-feminidad.
3. Alta vs. baja distancia jerárquica.

VARIABLES DEPENDIENTES:

1. Expresión verbal de alegría, tristeza y enojo-enojado.
2. Expresión no verbal de alegría, tristeza y enojo-enojado.

Muestra

Participaron en este trabajo 5.328 estudiantes universitarios de Ciencias Humanas pertenecientes a 29 países de Europa, Asia, África y América (Alemania, Argentina, Bélgica, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, China, Estados Unidos, El Líbano, El Salvador, España, Francia, Ghana, Grecia, Guatemala, Irán, Italia, México, Nigeria, Panamá, Perú, Portugal, Rusia, Singapur, Suiza, Taiwán, Turquía y Venezuela). La media de edad fue de 21.92 años (DT=4.22), con un rango de variación de 17 a 30 años. La muestra la formaban un 42.8% de varones y un 57.2% de mujeres.

Medidas y procedimiento

Todos los participantes respondieron a un cuestionario que incluía preguntas sobre variables sociodemográficas (edad, sexo, país, estancias en otras culturas) e información sobre los prototipos emocionales de alegría, tristeza y enojo (véase Cuadro 1.1, esta escala está incluida también en el espacio web). Las escalas de respuesta estaban realizadas en formato de escala Likert de cuatro puntos (de nada típico a muy típico). Así, la *expresión verbal de alegría* estuvo definida por los siguientes atributos: «comunicar buenos sentimientos a otros», «decir cosas positivas», «estar comunicativo, hablar mucho» y «compartir sentimientos (para hacer que los demás se sientan bien)». Mientras que la *expresión no verbal de alegría* estuvo constituida por los siguientes elementos «risa» y «voz entusiasta, excitada».

Respecto a la *expresión verbal de tristeza*, los atributos típicos que la caracterizaron guardaban relación con «hablar poco o nada», «hablar en voz baja, monótona», «expresar cosas tristes» y «comunicar sentimientos o acontecimientos tristes». La *expresión no verbal de tristeza* se caracterizó por «llorar, gimotear», «no sonreír, fruncir el ceño», «movimientos lentos» y «sensaciones en el estómago».

En cuanto a la *expresión verbal de enojo*, ésta estuvo constituida por los siguientes atributos: «atacar verbalmente a la causa de la cólera», «chillar, levantar la voz, gritar», «discutir, plantar cara, enfrentarse, estar de mal genio (hablar de lo mal que están las cosas)» y «blasfemar (jurar, decir tacos, decir groserías)». Por último, la *expresión no verbal de enojo* la formaron los siguientes elementos: «comunicar no verbalmente la desaprobación de su causa», «apretar las manos, cerrar puños», «pisar fuerte al andar», «hacer rechinar los dientes, enseñar los dientes» y «gestos amenazadores, agresivos».

CUADRO 1.1 Escala de expresividad emocional

Teniendo en cuenta la siguiente escala:

1 = nada típico 2 = poco típico 3 = bastante típico 4 = muy típico

Piense en una experiencia de alegría que usted haya vivido. Seguidamente, **evalúe en qué medida cada atributo, elemento o característica es típica de expresión de ALEGRÍA.**

Reacciones expresivas verbales de alegría

Comunicar buenos sentimientos a otros	1	2	3	4
Decir cosas positivas	1	2	3	4
Estar comunicativo, hablar mucho	1	2	3	4
Compartir sentimientos (para hacer que los demás se sientan bien)	1	2	3	4

Reacciones expresivas no verbales de alegría

Risa	1	2	3	4
Voz entusiasta y excitada	1	2	3	4

Piense en una experiencia de tristeza que usted haya vivido. Seguidamente, **evalúe en qué medida cada atributo, elemento o característica es típica de expresión de TRISTEZA.**

Reacciones expresivas verbales de tristeza

Hablar poco o nada	1	2	3	4
Hablar en voz baja, monótona	1	2	3	4
Expresar cosas tristes	1	2	3	4
Comunicar sentimientos o acontecimientos tristes	1	2	3	4

Reacciones expresivas no verbales de tristeza

Llorar, gimotear, ganas de llorar	1	2	3	4
No sonreír, fruncir el ceño	1	2	3	4
Movimientos lentos	1	2	3	4
Sensaciones en el estómago	1	2	3	4

Piense en una experiencia de enojo, de enfado o de cólera que usted haya vivido. Seguidamente, **evalúe en qué medida cada atributo, elemento o característica es típica de la expresión de ENOJO.**

Reacciones expresivas verbales de enojo

Atacar verbalmente a la causa de la cólera	1	2	3	4
Chillar, levantar la voz, gritar	1	2	3	4

Discutir, plantar cara, enfrentarse, estar de mal genio (hablar de lo mal que están las cosas)	1	2	3	4
Blasfemar (jurar, decir tacos, decir groserías)	1	2	3	4
Reacciones expresivas no verbales enojo				
Comunicar no verbalmente la desaprobación de su causa	1	2	3	4
Apretar las manos, cerrar puños	1	2	3	4
Pisar fuerte al andar.	1	2	3	4
Hacer rechinar los dientes, enseñar los dientes.	1	2	3	4
Gestos amenazadores, agresivos.	1	2	3	4
Claves de corrección: los elementos de cada componente son los que se indican a continuación de cada etiqueta emocional. Para hallar las medias se debe sumar la puntuación otorgada a cada uno de los elementos y dividir este sumatorio por el número de ítems que configura cada componente expresivo. A saber: 4 ítems en la expresión verbal de alegría, 2 ítems en la expresión no verbal de alegría, 4 ítems en la expresión verbal de tristeza, 4 ítems en la expresión no verbal de tristeza, 4 ítems en la expresión verbal del enojo y 5 ítems en la expresión no verbal del enojo.				

Fuente: elaboración propia a partir de los prototipos emocionales de Páez y Vergara, 1992; Scherer, 1997; Shaver, Schwartz, Kirson y O'Connor, 1987.

El cuestionario se adaptó al idioma de los participantes, utilizando versiones traducidas de español, inglés, alemán, portugués, chino, francés y persa, asegurando la equivalencia lingüística de la traducción.

Los datos sociodemográficos y las medidas anteriormente citadas se aplicaron a estudiantes universitarios de las 29 naciones durante el periodo comprendido entre 1996 y 2001. La prueba se realizó colectivamente en el aula, donde cada profesor explicaba el modo de cumplimentar el cuestionario, el cual estaba constituido por escalas que guardaban relación con el presente estudio, así como por otros instrumentos que configuran la investigación transcultural. Concretamente, a cada colaborador se le entregaron indicaciones sobre el número de participantes necesarios para cada submuestra, controlando que el sexo de los participantes estuviera equilibrado (60 hombres y 60 mujeres por nación) y que la presentación de los prototipos emocionales se contrabalanceara, es decir, las diferentes emociones se iban ordenando en función de las seis combinaciones posibles, a saber: alegría, tristeza y enojo; tristeza, alegría y enojo; enojo, alegría y tristeza; alegría, enojo y tristeza; tristeza, enojo y alegría; enojo, tristeza y alegría. Finalmente, comentar que los estudiantes tenían garantizado la confidencialidad de sus respuestas.

Además, en el presente estudio, se emplearon una serie de indicadores contextuales que guardan relación con las dimensiones culturales de Hofstede. Estos constructos se han categorizado en dos niveles (bajo y alto); es decir, estas nuevas variables

ordinales representan a las culturas que muestran posiciones bajas y a las sociedades que presentan un elevado índice cultural, vale decir, individualistas, masculinas y altamente jerárquicas (véase Tabla 1 en Fernández y cols., 2000). Ahora bien, en dicha tabla se muestran 21 de los 29 países. Por ello, a continuación, se cita cada una de las naciones en función de los dos niveles (bajo y alto) de la dimensión.

- Los países con puntuaciones bajas en *individualismo* son Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, China, El Salvador, El Líbano, Ghana, Grecia, Guatemala, México, Nigeria, Panamá, Perú, Portugal, Rusia, Singapur, Taiwán, Turquía y Venezuela. Las naciones con puntuaciones altas son Alemania, Argentina, Bélgica, Estados Unidos, España, Francia, Italia, Irán y Suiza.
- Los países con puntuaciones bajas en *masculinidad* son Chile, El Salvador, España, Francia, Ghana, Guatemala, Irán, Nigeria, Panamá, Perú, Portugal, Taiwán, Turquía y Rusia. Las naciones con puntuaciones altas son Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Bolivia, Colombia, China, Estados Unidos, El Líbano, Grecia, Italia, México, Singapur, Suiza y Venezuela.
- Los países con puntuaciones bajas en *distancia jerárquica* son Alemania, Argentina, Bolivia, Chile, El Salvador, Estados Unidos, España, Grecia, Irán, Italia, Perú, Portugal, Taiwán y Turquía. Finalmente, las naciones con puntuaciones altas son Bélgica, Brasil, China, Colombia, El Líbano, Francia, Ghana, Guatemala, México, Nigeria, Panamá, Rusia, Singapur, Suiza y Venezuela.

RESULTADOS

A continuación, y con el propósito de comprobar las hipótesis del estudio, en la Tabla 1.1, se muestran las puntuaciones (medias y desviaciones típicas) para cada uno de los componentes expresivos (verbales y no verbales) de las emociones de alegría, tristeza y enfado en función de las dimensiones culturales. Estos valores fueron comparados a través de la prueba t de Student.

TABLA 1.1 Expresión emocional en función de las dimensiones culturales

	Niveles del individualismo cultural				<i>t-test</i> (5168)
	Bajo		Alto		
Expresión verbal de alegría	3.41	(.52)	3.49	(.51)	10.64***
Expresión no verbal de alegría	3.42	(.65)	3.52	(.58)	34.45***
Expresión verbal de tristeza	3.04	(.72)	3.09	(.66)	6.04***
Expresión no verbal de tristeza	2.27	(.53)	2.37	(.45)	52.92***
Expresión verbal de enojo	2.59	(.76)	2.63	(.70)	1.29
Expresión no verbal de enojo	2.51	(.75)	2.61	(.70)	23.29***
	Niveles de masculinidad cultural				<i>t-test</i> (5128)
	Bajo		Alto		
Expresión verbal de alegría	3.50	(.46)	3.44	(.52)	3.53*
Expresión no verbal de alegría	3.48	(.61)	3.44	(.63)	6.54***
Expresión verbal de tristeza	3.12	(.63)	3.07	(.68)	4.07*
Expresión no verbal de tristeza	2.33	(.48)	2.30	(.52)	5.45*
Expresión verbal de enojo	2.66	(.69)	2.56	(.74)	1.61***
Expresión no verbal de enojo	2.61	(.71)	2.49	(.75)	34.35***
	Niveles de distancia jerárquica				<i>t-test</i> (5124)
	Bajo		Alto		
Expresión verbal de alegría	3.51	(.46)	3.43	(.52)	1.09***
Expresión no verbal de alegría	3.48	(.60)	3.43	(.64)	9.18**
Expresión verbal de tristeza	3.14	(.62)	3.04	(.71)	8.78***
Expresión no verbal de tristeza	2.34	(.47)	2.28	(.53)	18.59***
Expresión verbal de enojo	2.62	(.69)	2.54	(.73)	9.15**
Expresión no verbal de enojo	2.59	(.72)	2.51	(.74)	12.87***

t-test: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$
Desviaciones típicas entre paréntesis

Indicaciones sobre cómo debe ser interpretada esta tabla:

- Los niveles de las dimensiones culturales están categorizados en bajo *versus* alto. En este sentido, para una correcta interpretación de los resultados debe tenerse en cuenta que en el individualismo cultural la etiqueta «bajo» corresponde a las culturas colectivistas, mientras que el término «alto» guarda relación con

el individualismo. Respecto a la masculinidad cultural la etiqueta «baja» significa feminidad y la «alta» masculinidad. La última dimensión analizada es más sencilla de interpretar, ya que la etiqueta «baja» corresponde a las culturas con baja distancia jerárquica, mientras que «alta» significa culturas con alta distancia jerárquica.

- Se muestran las puntuaciones medias para los 29 países analizados. Los valores entre paréntesis representan las desviaciones típicas. El rango de variación de estos valores está comprendido entre el 1 (nada típico) y el 4 (muy típico). Es decir, el componente emocional cuando tiene puntuaciones altas es más característico de una cultura determinada.
- El valor *t-test*, nos ofrece la comparación entre los dos polos de la dimensión cultural. Los asteriscos que acompañan a los valores de comparación indican que las diferencias de medias son estadísticamente significativas a un nivel de probabilidad de error del 5% (* $p < .05$); del 1% (** $p < .01$); y del 1 por mil (***) $p < .001$.

A partir de estos resultados podemos constatar con respecto a la expresión verbal y no verbal emocional y su relación con el grado de individualismo-colectivismo como a mayor individualismo existe una mayor expresión –verbal y no verbal– de todas las emociones. Aunque curiosamente no es significativa la expresión verbal de enojo, una hipótesis repetida en la literatura. Por tanto, el enfado se manifiesta verbalmente de manera similar en todas las culturas estudiadas.

Otros efectos significativos hallados guardan relación con la comparación de los componentes expresivos en función de la dimensión masculinidad-feminidad. Las culturas más masculinas presentan menores puntuaciones en la comunicación verbal y no verbal emocional. Este resultado va en la línea de la hipótesis planteada.

Por último, a mayor distancia jerárquica nos encontramos menor expresividad verbal y no verbal de todas las emociones. Parece, por tanto, que estas naciones de alta distancia jerárquica reprimen y controlan la comunicación de emociones.

Además, para cada una de las tres variables independientes estudiadas, las diferencias son más significativas (véase valores *t-test*) cuando se comparan los componentes no verbales de las emociones.

DISCUSIÓN

Los resultados prestan un claro apoyo empírico a la idea de que el contexto socio-cultural no puede ser ignorado en la explicación de la vivencia emocional. Así, las personas pertenecientes a culturas caracterizadas por la mayor distancia jerárquica declaraban hablar menos e informaban de menores reacciones expresivas cuando expe-

rimentaban emociones de tristeza, enojo y alegría. Igualmente, se ha confirmado que el colectivismo cultural se asociaba a una menor frecuencia de aspectos expresivos de las emociones básicas. Además, a mayor individualismo existía una mayor expresión, es decir, una mayor comunicación emocional declarada, tanto en emociones positivas (alegría) como negativas (tristeza). Si bien, la expresión verbal del enojo no tuvo diferencias significativas. Finalmente, las sociedades femeninas se caracterizaban por una mayor tipicidad en las reacciones verbales y no verbales.

APLICANDO LOS CONOCIMIENTOS

En este epígrafe se muestra un caso con el propósito de analizar los problemas en la comunicación por falta de conocimiento cultural.

El caso de Chan Chi Lok y la señora Robertson, un ejemplo ficticio, pero verosímil, sirve a Smith y Bond (1998) para ilustrar las diferencias culturales. Se trata de la comunicación entre un estudiante chino de la Universidad de Hong Kong (Chan Chi Lok) y una profesora escocesa de la asignatura de Inglés para Negocios, la señora Robertson. Esta última es una recién llegada a la Universidad de Hong Kong y nunca ha tenido ocasión de interactuar con estudiantes chinos.

Chan ha suspendido el examen final de la asignatura y tiene una cita a las doce en punto de la mañana para discutir la nota con la señora Robertson. A lo largo de la interacción se suceden una serie de despropósitos a causa de las incompresiones mutuas entre el alumno chino y la profesora escocesa. Cada uno de ellos desconoce, en efecto, las normas que regulan este tipo de interacciones en la cultura del otro. Chan nunca había asistido a un curso de una profesora extranjera y la señora Robertson nunca había impartido esa materia fuera de Gran Bretaña.

Chan llega veinte minutos tarde a la cita, transgrediendo la importante (para los anglosajones) norma de la puntualidad, sin saber que, al llegar tarde, reduce la cita a sólo diez minutos, ya que la señora Robertson había quedado para comer con el jefe del departamento a las doce y media y no está en absoluto dispuesta a llegar tarde a esa otra cita.

Intentando ser amable, Chan comienza por invitar a la profesora a una fiesta de los estudiantes a celebrar el día siguiente, lo que es interpretada por la señora Robertson como un intento de desviar la atención de lo que importa en ese momento, a saber, la discusión de los errores cometidos por Chan en el examen.

Acuciado por las preguntas de la señora Robertson, Chan trata de disculpar su suspenso aludiendo a la dificultad que el examen tuvo no sólo para él, sino para todos sus compañeros. Esta explicación de Chan es interpretada por la señora Robertson como un intento de eludir la propia responsabilidad, escudándose detrás de sus compañeros.

La señora Robertson echa en cara a Chan sus frecuentes ausencias a clase. Chan contesta que ello se debió a que tenía que cuidar de su madre en el hospital. Pero la señora Robertson tampoco puede admitir esa disculpa, ya que entiende que podría haber cuidado de su madre en horas no lectivas.

Para finalizar la reunión, Chan pide a la señora Robertson que tenga compasión de él y que lo apruebe, ya que si no es así no podrá pasar al curso siguiente. La señora Robertson rechaza esta pretensión y le sugiere que se vuelva a presentar al examen.

Cuando la señora Robertson se encuentra con el señor Davis se queja del carácter ilógico, maleducado e irresponsable de los estudiantes que le han tocado, mostrándose bastante enfadada. Por su parte Chan, deprimido, le comenta a su hermana que su profesora de inglés es «un poquito» antipática, «ligeramente» agresiva cuando surge un problema y legalista, formalista con respecto a las notas. La chica está un poco sorprendida por la seguridad con que su hermano emite sus juicios, ya que le ha escuchado repetidas veces decir que entiende la mitad de lo que la profesora dice.

Como señalan los autores, el enfado de la señora Robertson con su alumno hubiera estado justificado si Chan hubiera pertenecido a su misma cultura. Sin embargo, Chan se comportó en esta interacción siguiendo sus propias pautas culturales, las mismas que aprendió en su cultura y ha llevado a la práctica toda su vida, ya que nunca ha salido de Hong Kong. Así, intenta ser amable en todo momento (invitación a la fiesta), enfatiza su inserción en el grupo (el examen fue difícil para todos los alumnos), alega sus obligaciones sociales (cuidar de su madre en el hospital) y trata que la profesora empatice con su situación personal (petición de que le apruebe para facilitarle el pasar al siguiente curso).

A lo largo de este caso se generan varias fuentes de conflicto, si bien sólo nos detendremos en las que guardan relación con la expresión emocional y con las reglas de comunicación.

Expresión emocional:

La señora Robertson manifiesta abiertamente su enojo ante Chan, gritando, indicándole que se siente a distancia, abriendo la puerta para que se vaya y criticándole directamente delante del señor Davis. En cambio, Chan habla críticamente de forma matizada sobre ésta con su hermana y no demuestra ante la profesora su irritación y depresión.

Tal y como hemos comentado previamente en las culturas individualistas las emociones se sienten con relación a lo que uno piensa de sí mismo y se expresan más directamente. En este sentido, el enfado manifiesto, cuando uno siente cuestionados sus derechos y estatus ilegítimamente, es más frecuente y aceptable. En cambio, en las culturas colectivistas las emociones, en particular las negativas, no se expresan directamente a otros próximos y en las culturas de alta distancia jerárquica mucho menos delante de los superiores. Las emociones se basan más en el qué dirán y en las reacciones públicas de y ante otros. Chan habrá sentido probablemente vergüenza y

habrá concluido que la profesora es la típica occidental inhumana, sin sentido de las relaciones personales, que ha provocado un incidente bochornoso en el que él se vio involucrado sin quererlo.

Reglas de comunicación:

Chan pregunta a la profesora si ha almorzado, le cuenta sobre su situación familiar, la importancia personal para él del examen, los problemas del transporte público. La señora Robertson habla únicamente del tema focal: el examen y el resultado.

Las reglas de comunicación en las culturas colectivistas y femeninas se caracterizan por hablar, de todo y de nada, mediante un estilo de comunicación indirecto, mostrando interés por las características de la persona y de su contexto. Sin embargo en las culturas individualistas la comunicación se caracteriza por hablar de forma directa, abstracta y específica sobre un tema. Por su parte, en las culturas de baja distancia jerárquica es frecuente el tuteo y el trato más igualitario. Por ello es que la señora Robertson tutea y usa el apellido de Chan para dirigirse a él. En cambio, Chan no utiliza el nombre ni apellido de la señora Robertson y se dirige a ella tratándola de usted y utilizando el título (altamente honorífico en Asia) de profesora. La comunicación, en las culturas de alta distancia jerárquica, es más formal y está orientada a mostrar respeto y deferencia ante los superiores.

ACTIVIDADES PRÁCTICAS

1. Evalúe las expresiones emocionales de varias personas de distintos países mediante el instrumento que aparece en el Cuadro 1.1. A partir de las respuestas dadas realice las siguientes tareas:
 - a) Atendiendo a la clasificación sobre las dimensiones culturales de Hofstede (véase Tabla 1 del artículo de Fernández y cols. 2000) agrupe sus cuestionarios por culturas individualistas vs. colectivistas, masculinas vs. femeninas y altas vs. bajas jerárquicamente. Es importante matizar que para poder comparar las diferentes culturas sería aconsejable aplicar el cuestionario a una muestra constituida por al menos 15 personas de cada cultura.
 - b) Calcule las medias para cada componente emocional según las claves de corrección que figuran en el Cuadro 1.1.
 - c) Compare las puntuaciones de cada uno de los componentes con los resultados de la Tabla 1.1.
 - d) Compruebe si las mujeres de su muestra son más expresivas, ya que normalmente las mujeres son más comunicativas que los hombres (véanse las

Tablas 2, 3 y 5 del artículo de Fernández y cols. 2000). En estas tablas podrá constatar, en primer lugar, que las relaciones significativas entre la variable sexo con los elementos y componentes emocionales muestran valores positivos. Es decir, son las mujeres, en comparación con los hombres, las que expresan más verbal y no verbalmente sus emociones (véanse las correlaciones y regresiones en las Tablas 2 y 3 a, b y c). En segundo lugar, en la Tabla 5 figuran para cada componente emocional en función de las diferentes zonas geográficas los valores medios clasificados por sexo. Aquí nuevamente se aprecia cómo las mujeres expresan, verbal y no verbalmente, más las emociones de alegría, tristeza y enfado.

- e) En términos generales se obtienen mayores puntuaciones cuando el participante pertenece a una cultura individualista, femenina o con baja distancia jerárquica. Si el resultado no va en la línea de lo esperado, intente buscar un porqué. Así, en ocasiones, una persona perteneciente a un contexto determinado ha podido realizar muchos viajes a otros contextos culturales o convivir con personas de diferentes culturas a la suya. Es decir, estas covariables pueden estar influyendo en los resultados, por eso es importante tenerlas en cuenta en los análisis estadísticos.

2. Tras la lectura de dos de las publicaciones que figuran en PDF (véanse Basabe y cols., 1999; Fernández y Vergara, 1998) intente responder a esta cuestión:

- a) Los resultados empíricos muestran que las personas socializadas en culturas femeninas, en comparación con las que viven en contextos masculinos, presentan una mayor expresividad y emocionalidad. Sin embargo, no todas las personas pertenecientes a una cultura femenina tienen que mostrar una elevada expresividad. Cite algunos indicadores, tanto socioculturales como psicológicos, que pueden determinar esta especificidad dentro de la cultura femenina.

Nota: Para facilitar la comprensión de los artículos científicos que contiene el presente cuaderno es aconsejable que previamente se consulte el Anexo I sobre cómo leer un artículo.

3. A partir de lo visto en este capítulo y de otros conocimientos que haya adquirido a lo largo de la carrera, haga una reflexión sobre las siguientes cuestiones (evite en lo posible recurrir a argumentos de tipo ideológico).

- a) Teniendo en cuenta la clasificación de Hofstede que presenta a España con unos valores intermedios en individualismo, distancia jerárquica y masculinidad (vale decir, que las normas culturales en España, comparadas con las de otros países, se mantienen una posición intermedia entre el individualismo vs. colectivismo, masculinidad vs. feminidad y alta vs. baja distancia jerárquica), reflexione sobre este mapa cultural y argumente si realmente

representa nuestros valores. Además, piense que dentro de un país puede producirse variabilidad intracultural. Es decir, pueden existir diferencias entre las distintas regiones que constituyen una nación.

- b) En el caso de la señora Robertson y Chan qué otros problemas se pueden producir como consecuencia de la falta de conocimiento de la cultura del otro. Reflexione sobre estas fuentes de conflictos y trate de solucionar estos malos entendidos culturales. A modo de ejemplo, y siguiendo a Martín Beristain, Giorgia, Páez, Pérez y Fernández (1999), piense en la siguiente frase: ¿No supondrá que con el cutre curro que ha hecho usted va a obtener una matrícula de honor? dice la señora Robertson, a lo que Chan responde, para gran sorpresa de la primera, «Sí, señora Robertson». Es evidente que Chan no ha entendido, por su deficiente conocimiento del inglés, el carácter de negación de la frase. Además, el uso de palabras coloquiales dificulta la comprensión en relaciones interculturales. Decir «cutre curro» no tiene ningún significado para Chan. Por tanto, cuando se interactúa con personas de otras culturas hay que intentar hablar despacio y en un lenguaje estándar. En este sentido, hay que prestar atención a las expresiones como «mogollón de peña» y similares, que pueden ser poco comprensibles y suenan como un lenguaje rudo en otros contextos culturales.

4. Realice una serie de orientaciones para una adecuada comunicación intercultural entre personas pertenecientes a diferentes culturas. Puede presentar un caso ficticio o real. En este ejercicio puede poner en relación a personas inmigrantes con personas pertenecientes al país de acogida. La idea es mostrar en un primer lugar un guión donde se vayan exponiendo los malos entendidos y posteriormente ir señalando las fuentes que generan falta de entendimiento. Finalmente, debe ofrecer orientaciones que medien entre estas diferencias culturales en expresividad (puede consultar el capítulo «El estudio de la Cultura en Psicología Social», Fernández, 2012).

REFERENCIAS

- * Basabe, N., Páez, D., Valencia, J., González, J. L., Rimé, B., Pennebaker, J. y Diener, E. (1999). El Anclaje Sociocultural de la Experiencia Emocional de las Naciones: un análisis colectivo. *Boletín de Psicología*, 62, 7-42.
- Fernández, I. (2001). *Actitudes, autoconceptos, cultura y emoción: una investigación transcultural*. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología: Universidad del País Vasco.
- Fernández, I. (2012). El estudio de la cultura en Psicología Social. En I. Fernández e I. Cuadrado (Coords.). *Psicología Social* (2ª Edición) (pp. 33-70). Madrid: Sanz y Torres.

- * Fernández, I. y Vergara, A. (1998). La dimensión de masculinidad-feminidad y los antecedentes, reacciones mentales y mecanismos de autocontrol emocional. *Revista de Psicología Social*, 13, 171-179.
- * Fernández, I., Carrera, P., Sánchez, F., Páez, D. y Candía, L. (2000). Differences between cultures in emotional verbal and non-verbal reactions. *Psicothema*, 12, Supl. 1, 83-92.
- Gottman, J. M. (1993). Studying Emotion in Social Interaction. En M. Lewis y J.M. Haviland (Eds). *Handbook of Emotions* (pp. 475-488). New York: Guilford Press.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations. Software of the mind*. Londres: McGraw-Hill.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values behaviours, institutions and organisations across nations*. Thousand Oaks: Sage.
- Martín Beristain, C., Giorgia, D., Páez, D., Pérez, P. y Fernández, I. (1999). *Reconstruir el tejido social. Un enfoque crítico de la ayuda humanitaria*. Barcelona: Icaria editorial/Antrazyt.
- Páez, D. y Vergara, A. (1995). Culture Differences in Emotional Knowledge. En J.A. Russell, J.M. Fdez-Dols, A.S.R. Manstead y J.C. Wellenkamp (Eds.). *Everyday Conceptions of Emotion*. Londres: Kluwer Academic Press.
- Scherer, K.R. (1997). The Role of Culture in Emotion-Antecedent Appraisal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 902-922.
- Shaver, P., Schwartz, J., Kirson, D. y O'Connor, C. (1987). Emotion Knowledge: Further exploration of a prototype approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 1061-1086.
- Smith, P. B. y Bond, M. H. (1998). *Social Psychology across cultures* (Second edition) London: Prentice Hall Europe.

Nota: Los artículos señalados con un * están disponibles en el espacio web.