

Heterogeneidad social e institucional, interculturalidad y comunicación intercultural

Daniel Mato¹

Abstract

The social experiences that I have studied have demanded me to develop an intercultural analytical perspective that enlarges the field of applications of the ideas of “interculturalidad” and “comunicación intercultural”. This article discusses that perspective, which main characteristics are that it does not restrict the analysis to cases marked by ethnic, national or linguistic referents, but it includes others associated to professional, institutional, and political cultures, as well as that it does not limit it to the study of relationships between social agents, but it also includes relationships within collective and institutional social agents.

Keywords: heterogeneity, interculturalidad, intercultural communication, social participation, university.

Resumen

Las experiencias sociales que he estudiado me han exigido desarrollar una perspectiva de análisis intercultural que amplía los campos de aplicaciones de las ideas de “interculturalidad” y “comunicación intercultural”. En este texto expongo esa perspectiva, que se caracteriza por no limitar el análisis a casos de referentes étnicos, nacionales o lingüísticos, sino que incluye otros referidos a culturas profesionales, institucionales y políticas, entre otras, así como por no limitarlo al estudio de relaciones entre actores, para incluir también el de relaciones al interior de actores institucionales y colectivos.

Palabras clave: heterogeneidad, interculturalidad, comunicación intercultural, participación social, universidad.

Aún cuando existen algunas excepciones, el campo de estudios usualmente denominado “Comunicación Intercultural” suele comprender dos tipos principales de elaboraciones teóricas e investigaciones, uno centrado en las comunicaciones interpersonales y el otro en las comunicaciones mediadas. En ambos casos, los análisis generalmente se orientan principalmente al estudio de experiencias referidas a diferencias lingüísticas, étnicas y de nacionalidad (Alsina 1999, Baraldi 2006, Grimson 2000, Gudykunst y Mody, eds. 2002, Kim y Gudykunst, eds. 1988).

No es frecuente encontrar estudios explícitamente encuadrados en el campo de “comunicación intercultural” que se ocupen de examinar la comunicación a través de diferencias entre culturas empresariales, generacionales, institucionales, profesionales,

¹Doctor en Ciencias Sociales (Universidad Central de Venezuela, 1990), Investigador Principal del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) de Argentina, adscripto a la Universidad Nacional Tres de Febrero, donde coordina la línea de investigación y formación de investigadores *Cultura, Comunicación y Transformaciones Sociale*. Coordinador del *Proyecto Diversidad Cultural e Interculturalidad en Educación Superior* del Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. E-mail: dmato@unesco.org.vr

ocupacionales, de género, de clase, etc. En contraste con esos usos limitados, en la bibliografía generada desde otros campos de estudio encontramos referencias a experiencias que cabe encuadrar como de “comunicación intercultural”, aún cuando en ellos esta idea no siempre se nombre de manera explícita. Como sucede, por ejemplo, con algunos estudios de campos como los de gerencia, sociología y antropología económica y sociología y antropología del desarrollo, antropología jurídica, estudios de ciudadanía, relaciones internacionales, entre otros.

Los distintos tipos de experiencias sociales que, desde 1990, he venido estudiando en el marco de mi línea de investigación sobre Cultura, Comunicación y Transformaciones Sociales me han exigido, y a la vez han hecho posible, el desarrollo de una cierta perspectiva de análisis que me ha llevado a revisar y ampliar el campo de aplicaciones de la perspectiva de análisis usualmente denominada “comunicación intercultural”, así como el de los usos de la categoría “interculturalidad”.

En este texto expongo los principales aspectos teóricos y metodológicos de esa perspectiva de análisis intercultural que he venido desarrollando en respuesta a las necesidades planteadas por sucesivas investigaciones concretas. Si bien el desarrollo de esta perspectiva se basa en mis investigaciones sobre diversos asuntos, para ser más concreto, referiré esta exposición especialmente a mis dos proyectos de investigación más recientes. Uno de estos proyectos ya culminó y como resultado del mismo en 2011 se publicó el libro *Interculturalidad y Comunicación Intercultural. Propuesta teórica y estudio de experiencias de participación social en la gestión de servicios públicos en una comunidad popular de la ciudad de Caracas* (X., Maldonado y Rey 2011). El otro, es el proyecto en el que estoy trabajando actualmente: “Comunicación y aprendizajes interculturales de equipos universitarios en experiencias con comunidades y organizaciones sociales en el marco del Programa de Voluntariado Universitario de la Secretaría de Políticas Universitarias de Argentina (2006-2009)”

Premisas teóricas

La *perspectiva analítica intercultural* que he venido desarrollando está basada en tres premisas que paso a presentar de manera breve. La primera de estas premisas es que en esta línea de investigación *la palabra “cultura” no designa una “cosa”, ni un*

conjunto de “cosas”, ni tampoco un conjunto de atributos que cabría suponer caracterizarían “objetivamente” a un cierto conjunto de sujetos sociales. En esta línea de investigación, la idea de “cultura” sirve para orientar una perspectiva de análisis, es decir un modo analizar los procesos sociales, que se caracteriza por enfocar especialmente en los aspectos relativos a la producción, circulación, apropiación y transformación de sentido. No se trata de nada nuevo, remite a la conceptualización semiótica de la idea de cultura (García Canclini 1988, Geertz 1973)

La primera consecuencia de esta premisa es que la aplicabilidad analítica de la idea de “cultura” no tiene porque reducirse a ciertos tipos particulares de representaciones, artefactos y prácticas sociales. Así, por ejemplo, en esta línea de investigación, la aplicación de la idea de “cultura” no se limita a las “artes”, sean éstas “populares” o “de elite”, ni a las llamadas “industrias culturales”, ni tampoco a los que hacen los ministerios o secretarías “de Cultura”. En esta línea de investigación, *la idea de cultura incluye los aspectos de producción, circulación, apropiación y transformación de sentido que resultan significativos en las más diversas prácticas sociales, incluso en aquéllas prácticas que usualmente son vistas como si fueran exclusivamente económicas, políticas, jurídicas, etc.* En publicaciones anteriores presento ejemplos que hacen plausible sostener esta premisa (MATO, 2005, 2007, 2008b). En todo caso, y en vista de algunos malentendidos que a veces se producen, debe destacarse que *esto de ninguna manera es equivalente a afirmar que “todo es cultura”*. No, terminantemente no se está afirmando que “todo es cultura”. Lo que se está afirmando es que todas las prácticas sociales pueden analizarse desde una perspectiva cultural, es decir enfocando en la producción, circulación, apropiación y transformaciones de sentido. Del mismo modo que todas las prácticas sociales pueden analizarse desde una perspectiva económica, o desde una perspectiva política. Además, y con base en las experiencias de aplicación, cabe afirmar que este tipo de análisis resulta fructífero o significativo en muchos casos, como ocurre en los mismos u otros casos con el análisis económico, el análisis político, u otros.

Una segunda consecuencia de esa premisa es que en esta línea de investigación, la idea de cultura no está asociada *a priori* solamente a referentes étnicos, nacionales o lingüísticos. Esto porque, como he podido comprobar en mis investigaciones y puede observarse en amplia

bibliografía resulta analíticamente fértil estudiar las experiencias sociales valiéndose, según los casos, de categorías tales como culturas institucionales, culturas corporativas, culturas profesionales, culturas de clase, culturas territoriales, culturas de género, culturas generacionales y culturas políticas (en la amplia revisión de bibliografía en castellano, portugués, inglés, y francés, presentada en Mato 2009, se comentan numerosos ejemplos).

La segunda premisa de esta perspectiva analítica intercultural es que *las prácticas sociales son orientadas por las interpretaciones y formulaciones de sentido de los actores sociales. El sentido es objeto de disputa y es producido, circulado, negociado, apropiado y transformado en las prácticas de los actores sociales, los cuales también se transforman en esos procesos* (García Canclini 1988, Geertz 1973, Mato 1992, 1994, 1995, 1998, 2000, 2005, 2008b).

La tercera premisa de esta perspectiva analítica es que *generalmente los actores sociales colectivos e institucionales son entidades heterogéneas*. Es decir, los actores sociales colectivos e institucionales están constituidos por individuos y grupos diversos, entre quienes pueden identificarse diferencias que si bien no impiden su actuación conjunta pueden resultar significativas respecto de algunos asuntos. Mis investigaciones documentales y de campo sobre el tema me han permitido observar que, según los casos, estas diferencias suelen estar asociadas a referentes territoriales, de clase, profesionales, de género, de generación, ideológicos, y otros, y que se expresan en los valores de los actores sociales y su maneras de entender y participar en las experiencias sociales. Con propósitos analíticos, a esas diferencias operativamente podemos denominarlas “diferencias culturales”. Al decir “con propósitos analíticos” se intenta enfatizar que se está utilizando la idea de “cultura” como herramienta de análisis y que la pertinencia de sus aplicaciones es relativa a los diversos contextos disciplinares, teóricos y metodológicos, de ningún modo se pretende sentar posición sobre una cierta idea de cultura, de la cual se pretendería que es la única válida; por el contrario se reconoce el carácter polisémico del término, que responde a esos diversos contextos de aplicación (Mato, 1992, 2008b; Mato y Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado y Rey 2011). Partiendo de las premisas anteriores y de lo que he podido observar en las investigaciones sobre diversas experiencias sociales que he venido desarrollando, resulta plausible y analíticamente provechoso plantear que *la comunicación*

intercultural entre actores sociales colectivos y/o e institucionales involucra intercambios entre actores sociales heterogéneos, quienes producen, disputan y negocian formulaciones de sentido no solo entre sí, sino también a su interior, es decir “dentro de sí”. Finalmente, de todo lo anterior se desprende una consecuencia de método: el estudio de las experiencias de comunicación intercultural no puede limitarse al análisis de expresiones verbales, sino que demanda el estudio cuidadoso de las prácticas de los actores sociales y sus interrelaciones. En las próximas páginas ahondaré un tanto en la argumentación de estas premisas y presentaré algunos ejemplos ilustrativos.

Sobre la idea de “cultura”

Como afirmaba anteriormente, en la línea de investigación que he venido desarrollando, la idea de “cultura” no designa una “cosa”, ni un conjunto de “cosas”, ni tampoco un conjunto de atributos que cabría suponer caracterizarían “objetivamente” a un cierto conjunto de sujetos sociales. En esta línea de investigación, la palabra “cultura” nombra una *perspectiva de análisis*. Esta manera de entender la idea de “cultura” no lleva a ignorar que para los actores sociales cuyas visiones de mundo se articulan en torno a ideas de cultura y/o de identidad éstas denotan aspectos significativos de su experiencia, que son vividos como tales, y que desde este punto de vista resultan reales y de ningún modo ficticios.

Esta “*perspectiva cultural*” orienta el análisis hacia preguntarnos por el *sentido* de las prácticas de los actores sociales, por cómo se produce ese *sentido*, cómo circula, cómo se reproduce y se transforma, cómo se negocia, cómo orienta las prácticas de los actores sociales, cómo entra en conflicto con otros *sentidos*. Preguntas de este tipo son las que desde hace unos veinte años han venido orientando las investigaciones particulares desarrolladas en el marco de esta línea de investigación. A su vez, estos estudios particulares son los que han ido permitiendo formular esta elaboración teórica en los términos que acá comento (Mato1990, 1992, 1998, 2000, 2005, 2008b; Mato, ed. 2003, 2005, 2004, 2008, 2009a, 2009b; Mato y Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado y Rey 2011).

Tanto las investigaciones realizadas en el marco de esta línea, como estudios realizados por otros investigadores, permiten afirmar que *los actores sociales se constituyen en tanto tales en la medida en que producen representaciones de identidades particulares (individuales o colectivas) que dan sentido a sus programas y formas de acción social.*

La producción de estas representaciones de identidad necesaria y correlativamente implica la producción de representaciones de diferencia, respecto de los que se consideran “otros”, otras naciones, otros pueblos, otros colectivos, según los casos. Las identidades de los así constituidos diferentes actores sociales, suelen estar asociadas y a la vez acompañarse de la profundización de diferencias en las formas de interpretación de las experiencias sociales que cada actor social desarrolla, y que de este modo son las que “verdaderamente” experimenta.

No sólo los pueblos indígenas y las naciones-Estado poseen identidades y culturas diferenciadas, también es posible observar el desarrollo de procesos de producción identitaria a escalas menores. Numerosos actores sociales e investigadores en el tema se expresan en términos de culturas institucionales, corporativas, ocupacionales, científicas, juveniles, etc. En estos procesos usualmente es posible identificar la existencia de diversos voceros al interior de instituciones y actores colectivos que tienen diferentes percepciones e interpretaciones de en qué consiste esa particular “cultura” o “identidad” que sostienen como característica del colectivo del cual se “sienten” parte. Suele haber diferencias entre jóvenes y ancianos, mujeres y hombres, grupos más o menos expuestos al contacto e intercambios con otros actores, entre quienes poseen y controlan ciertos recursos y quienes poseen y controlan otros, etc. En concordancia con lo anterior, es posible afirmar que las ideas de “cultura” e “identidad” están asociadas a “maneras de ver”, y por eso suelen ser objeto de diferencias y conflictos, incluso al interior de agregados sociales que comparten sentimientos de pertenencia a los mismos.

Los actores sociales entran en relación entre sí en muy diversos contextos y coyunturas, y de muy diversas formas. Pero, todas ellas involucran formas o modalidades específicas de comunicación entre ellos. Según los casos entran en comunicación para colaborar, negociar, hacer alianzas, para enfrentarse, o incluso para ir a la guerra. Esas formas y modalidades de comunicación no sólo incluyen “contenidos” expresados en palabras, gestos, imágenes y sonidos, sino también otros “contenidos” que no siempre pueden expresarse de esas formas y que se relacionan con sensibilidades, temporalidades, mecanismos y formas de tomar decisiones y otros elementos que según los casos adquieren mayor o menor importancia y sentido diverso. Estas formas y modalidades de comunicación no sólo son “mediadas” a través de los que suelen reconocerse como “medios de comunicación” (el habla, la escritura, los medios audiovisuales, Internet, etc.) sino también a través de experiencias compartidas co-presencialmente o no, como por ejemplo rituales, ceremonias, etc. y otros elementos, más o menos estructurados o institucionalizados.

Las semejanzas y diferencias entre las interpretaciones de los actores sociales, sus “visiones” y “culturas” dan lugar al surgimiento de afinidades, empatías, negociaciones, alianzas, conflictos y enfrentamientos. Numerosas investigaciones muestran que esto ocurre entre todo tipo de actores sociales, en diversos contextos sociales, se trate de “grandes” procesos políticos nacionales o de procesos “pequeños” que tienen lugar en contextos más locales e incluso al interior de instituciones grandes y pequeñas (Albó 1991, Anderson 1983, Ardao 1980, Barth 1976, Benessaieh 2004, Brysk 2000, Conklin y Graham 1995, Fox 1990, Fuller ed. 2005, García Canclini 1988, Geertz 1973, Handler y Linnekin 1984, Hobsbawm y Ranger 1983, Meisch 2002, Mijares 2004, Ortiz 2005, Pancho et al 2004, Rappaport 2005, Ribeiro 2000, Sotomayor, ed. 1998, Wagner 1986, Yúdice 2002, X. 1992, 1994, 1995, 1998, 2000, 2005, 2008a, 2008b)

Interculturalidad y comunicación intercultural

Todas las prácticas humanas poseen un cierto *sentido* para los actores sociales que las desarrollan, como también para los otros actores, aquéllos que las observan o se ven afectados por ellas. Pero usualmente el *sentido* atribuido por cada uno de estos actores a sus prácticas resulta diferente que el que les es atribuido por quienes las observan o experimentan. Por esto es potencialmente fructífero *analizar los procesos sociales no simplemente desde una perspectiva cultural, sino desde una perspectiva inter-cultural.*

Es decir, una perspectiva que ponga atención no sólo a cómo ciertas formulaciones de sentido orientan las prácticas de actores sociales en particular, sino también a examinar las relaciones entre los actores sociales a partir de los intercambios de *sentido* entre ellos. Elaborar tal perspectiva exige “desmontar” algunas interpretaciones corrientes de las ideas de *interculturalidad* y *comunicación intercultural* fuertemente establecidas.

Para trabajar en esa dirección, puede ser provechoso tomar en cuenta el siguiente panorama. Suele aceptarse que las diferencias culturales entre individuos frecuentemente son motivo de “malentendidos” y/u otros “problemas” de comunicación que eventualmente pueden conducir a conflictos. Asociado a esto se suele pensar en la “comunicación intercultural” como un campo que se reduce a asuntos de buen o mal entendimiento. Sin embargo, y en contraste

con esto, el ámbito en que más frecuentemente se suele aplicar la idea de “interculturalidad” en América Latina es el de la Educación Intercultural Bilingüe, mientras que en Europa suele usarse especialmente con referencia a estudios y políticas que atañen a los migrantes. En conexión con la prevalencia de estos escasos tipos de aplicaciones, las ideas de “diferencia cultural”, “interculturalidad” y “comunicación intercultural” suelen asociarse –también reductoramente- casi exclusivamente a referentes étnicos, lingüísticos, religiosos y/o nacionales.

Llamativamente, estos usos limitados (y limitantes) de las ideas de “interculturalidad” y “comunicación intercultural” resultan usuales incluso en nuestros días, cuando las aplicaciones de la idea de “cultura” se han ampliado notablemente. En una publicación anterior, mostré con numerosos ejemplos concretos que la idea de interculturalidad actualmente es implícita o explícitamente aplicada por muy diversos tipos de actores sociales (por ejemplo, agencias gubernamentales, organizaciones sociales y políticas, etc.), en múltiples contextos, para hacer referencia a diversos tipos de relaciones y articulaciones, incluyendo formas de colaboración, conflicto y/o negociación, que establecen entre sí agentes sociales cuyas diferencias “culturales” resultan significativas para los asuntos que son materia de sus relaciones (Mato 2009). He registrado la aplicación de la idea de interculturalidad también en publicaciones académicas y para la formación profesional y de organizaciones sociales y agencias gubernamentales e intergubernamentales. En la actualidad la idea de “interculturalidad” es utilizada de maneras explícitas, en ocasiones sobrepuestas con otras categorías “vecinas” (en especial con las de “multiculturalidad” y “pluriculturalidad”), como también de maneras implícitas en textos de formación profesional al menos en los campos de la antropología, sociología, comunicación, gerencia, negocios, publicidad y mercadeo, turismo, salud, educación, desarrollo, traductología, ciencias políticas, relaciones internacionales, filosofía y derecho. Adicionalmente he registrado la utilización de la idea de “interculturalidad” también en documentos de agencias gubernamentales e intergubernamentales (dedicadas a asuntos tales como salud, educación, justicia, migraciones, ciudadanía, vivienda, desarrollo, turismo, “sector cultura” e “industrias culturales”, entre otros); así como de partidos políticos; empresas; organizaciones de pueblos indígenas y afrodescendientes; organizaciones dedicadas a intereses específicos (derechos humanos, orientaciones sexuales, etc.); grupos religiosos y profesionales dedicados a prácticas aplicadas en varias especialidades, entre otros (Mato 2009).

Dados estos problemas y puntos de partida, resulta plausible abordar el uso de la idea de “interculturalidad” con una actitud deliberadamente abierta. Es decir, considerando que el universo de aplicaciones potenciales de la esta idea incluye a todos aquellos tipos de casos en

los cuales las diferencias nombradas o percibidas como “culturales”, de “sentido”, o de “visión de mundo”, o de “racionalidad”, se presentan no solo con relación a referentes étnicos, nacionales, o lingüísticos, sino también profesionales, ocupacionales, organizacionales, institucionales, de género, generación, religiosidad, “clase”, posición social, territorio, ideología política, etc. Así las cosas, no resulta plausible suponer que existiría un campo “objetivamente” delimitado de asuntos que *a priori* cabría considerar como “interculturales”, dejando otros fuera de consideración. Por el contrario, que el campo de experiencias sociales que pueden analizarse a partir de la elaboración conceptual de la idea de “interculturalidad” es abierto.

En contraste con esa amplia diversidad de aplicaciones de la idea de “interculturalidad”, la revisión de bibliografía en lengua inglesa y española explícitamente encuadrada en el campo de “comunicación intercultural” permite apreciar que se han desarrollado básicamente dos tipos de estudios, unos centrados en las comunicaciones interpersonales y otros enfocados en las comunicaciones mediadas. En ambos casos, en general, los estudios se enfocan privilegiadamente en el estudio de experiencias referidas a diferencias lingüísticas, étnicas y de nacionalidad, en diversos tipos de espacios: ciudades, escuelas, turismo, empresas, fronteras, centros de salud, etc. (Alsina 1999, Baraldi 2006, Grimson 2000, Gudykunst y Mody, eds. 2002, Kim y Gudykunst, eds. 1988). En contraste con esos usos limitados, en la bibliografía generada desde otros campos de estudio encontramos referencias a experiencias que cabe encuadrar como de “comunicación intercultural”, aún cuando en ellos esta idea no siempre se nombre de manera explícita. Me refiero a campos como los de gerencia, sociología y antropología económica y sociología y antropología del desarrollo, antropología jurídica, estudios de ciudadanía, relaciones internacionales, y otros comentados en páginas anteriores.

Es de esas formas más amplias que he venido aplicando la idea de “comunicación intercultural” en las sucesivas pesquisas que he desde 1990 he desarrollado en el marco de mi línea de investigación sobre Cultura, Comunicación y Transformaciones Sociales. Mis primeras investigaciones al respecto han estado dedicadas especialmente a estudiar experiencias de redes transnacionales articuladas en torno a representaciones de identidades indígenas y de ideas de cultura y desarrollo. Posteriormente estude redes articuladas en torno a ideas de ciudadanía y sociedad civil y luego redes articuladas en torno a ideas de mercado y libertad (X. 1990, 1992, 1998, 2000, 2005, 2008b; X., ed. 2003, 2005, 2004, 2008, 2009a, 2009b; X. y Maldonado, eds. 2007; X., Maldonado y Rey 2011). En todos esos casos de estudio pude observar experiencias que cabe encuadrar como de comunicación intercultural, aún cuando en la mayoría de ellos tampoco yo me valí de esa categoría y enfoque, que vengo a recuperar y utilizar explícitamente

más recientemente, en dos proyectos a los que haré referencia en las próximas secciones.

Interculturalidad y comunicación intercultural en experiencias de participación social

Junto con otros dos colegas, en el período 2005-2008, realizamos una investigación de campo en un asentamiento urbano de sectores sociales de bajos ingresos de la ciudad de Caracas, llamado Las Casitas de La Vega. Nuestra investigación estuvo dedicada a estudiar las relaciones entre diversos grupos de pobladores y dos instituciones del Estado, una proveedora de servicios de agua y la otra de Internet (Mato, Maldonado y Rey 2011). Ese estudio permitió entender la importancia de diferencias entre las formas de “sentido común”, y en tal sentido de “culturas”, asociadas tanto a referentes institucionales, como a referentes profesionales al interior de los institucionales, así como a referentes de localización y de orientación ideológica y/o axiológica al interior del conjunto poblacional en cuestión.

La investigación realizada permitió apreciar de manera particular para nuestro caso de estudio, cómo esas diversas “culturas” se expresan en las maneras en las cuáles “se viven” (interpretan de manera “automática” o compulsiva) los problemas y proyectos particulares que son motivo de las relaciones entre los diversos actores sociales involucrados en la gestión de servicios de agua e informáticos en Las Casitas de La Vega, y como la comunicación entre estos actores se da a partir de esas diferencias. Es a partir de las diferencias que se “negocian” interpretaciones y sentido, y que se emprenden acciones. Estos casos ilustran de manera práctica como las diversas interpretaciones de ciertos problemas particulares y las maneras en que se procura encararlos responden a las también diversas “culturas” de los actores que se vinculan entre sí precisamente a propósito de esos asuntos. Con base en esto cabe afirmar que estos actores establecen entre sí formas comunicación intercultural. La investigación de campo permitió apreciar que aunque los actores sociales en cuestión no usen la expresión “comunicación intercultural” en ocasiones son conscientes de que los intercambios que se dan entre ellos responden a racionalidades diferentes.

La comunidad de Las Casitas de la Vega en que hicimos nuestra investigación se estableció en 1977. Tiene su origen en un grupo de pobladores de otro sector de Caracas que fue

reubicado allí por las autoridades de manera provisoria debido a la inundación del asentamiento en que vivían anteriormente, el cual habían establecido en 1967, también como consecuencia de una situación forzosa, el terremoto que afectó a Caracas ese año. Este tipo de circunstancias, que se presentan con frecuencia en América Latina, suelen dar lugar a modalidades de participación social de carácter no institucionalizado, y en general a experiencias autogestionarias. Aunque experiencias de este tipo pueden darse en diversos ámbitos sociales, son especialmente frecuentes entre grupos sociales que arriban a las grandes ciudades buscando asentarse en ellas. Este suele ser el caso de migrantes provenientes de ciudades más pequeñas y apartadas, o de zonas rurales de los mismos países o de otros generalmente vecinos, los cuales en ocasiones son o incluyen indígenas y/o afrodescendientes. Por lo general se trata de grupos humanos que se ven forzosamente desplazados de sus asentamientos anteriores, por situaciones de violencia, desempleo, catástrofes calificadas de “naturales” –más allá de lo sabido respecto del factor humano en ellas— u otras. Estos grupos de personas crean asentamientos nuevos, o ampliaciones de existentes, en grandes ciudades, en general sin contar con suficiente infraestructura urbana y sanitaria previamente desarrollada, así como en condiciones de posesión precaria del suelo.

En estos tipos de circunstancias suelen darse formas de colaboración que en algunos casos representan actualizaciones de formas de colaboración y trabajo colectivo que provienen de tradiciones indígenas y afrodescendientes que en ciertos casos han pasado por siglos, o al menos décadas, de reelaboración en comunidades rurales sin identificación étnica explícita. Desde luego, no se trata de idealizar las experiencias que se desarrollan en comunidades populares. Puesto que en ellas también se dan situaciones que podrían calificarse de no deseables, debido a que afectan la calidad democrática de la participación. Lo cual según los casos suele ocurrir como efecto de posiciones vanguardistas de algunos de sus miembros, conformistas de otros, egoístas de algunos otros que se benefician de los esfuerzos de vanguardias y colectivos sin contribuir con ellos, junto con situaciones de desventajas para participar de quienes no pueden hacerlo por razones diversas.

El caso que nosotros estudiamos en Las Casitas de la Vega resultó ilustrativo de estas diferencias y de las particularidades que ellas envuelven para la comunicación. Había un sector de la comunidad que podríamos llamar “vanguardista” que, ante la ausencia de otros sectores en las asambleas y otras instancias de participación, sentía y se quejaba de que otros sectores no

participaban. Mientras que otros sectores pensaban que ese grupo vanguardista controlaba todo el proceso e imponía ciertas formas de participación. El caso es que entre quienes “no participaban”, en el sentido de que no participaban en las asambleas, había algunos vecinos que en efecto hacían poco o nada en beneficio de la comunidad y hasta podría decirse que solo velaban por su interés individual a costa de generar problemas a otros residentes. Pero, había otros sectores que participaban según la forma que consideraban más apropiada, como por ejemplo, sosteniendo conductas en el uso del agua muy cuidadosas de los intereses de la comunidad, no malgastándola, asistiendo a sus vecinos en la solución de modos de acceso, etc.

Hay muchas formas de participar, y estas dependen de varias circunstancias, de la visión que se tenga de la vida comunitaria, pero también de circunstancias personales asociadas a diversos factores. Estas circunstancias y problemas que condicionan las maneras en las que algunas personas participan en dinámicas colectivas, varían de país a país, de comunidad a comunidad, y según los casos suelen estar asociadas, por ejemplo, a factores de género, religión, etnicidad, condiciones físicas particulares, localización, horarios de trabajo fuera de lo común (como por ejemplo en el caso de vigilantes nocturnos, paramédicos, etc.), compromisos familiares (que dificultan la participación de mujeres en las asambleas vecinales), etc. Para entender esas dinámicas y relaciones resulta provechoso estudiar la participación con un enfoque de comunicación intercultural que procure comprender las diferencias y relaciones entre grupos diversos al interior de grupos de población que en ocasiones se perciben ingenuamente como comunidades supuestamente homogéneas.

Por otra parte, es necesario reconocer la existencia de “culturas institucionales” particulares, propias de las agencias gubernamentales y no-gubernamentales intervinientes, en cuyo marco además es necesario observar también la existencia de diferencias, relaciones y conflictos entre diversas culturas “profesionales” y/u “ocupacionales”. Por ejemplo, la empresa estatal proveedora de agua se hacía presente en Las Casitas de la Vega a través de dos profesionales con perfiles marcadamente diferentes, una trabajadora social y un ingeniero. Las maneras en que una y otro encaraban los problemas y buscaban soluciones a los mismos eran muy diferentes y propias de sus formaciones y prácticas profesionales, y en ocasiones sus interpretaciones de los problemas y las soluciones que procuraban entraban en conflicto.

Por estas razones, además de por las de carácter conceptual respecto de la idea de “comunicación intercultural” expuestas anteriormente en este texto, en esta investigación el análisis de los aspectos de “comunicación intercultural” no se limita a tratar de describir y/o analizar los “malos entendidos” que frecuentemente se presentan en las relaciones entre actores sociales “culturalmente” diferentes, debidos presuntamente “solo” a las diferencias entre los léxicos que le son propios. Por el contrario, la concepción que orienta esta línea de investigación busca comprender los microprocesos de producción y negociación de sentido que tienen lugar en experiencias concretas de participación.

Para estudiar las particularidades de cualquier experiencia de participación social es necesario comenzar por identificar quiénes participan y de qué modos, y quiénes no lo hacen, y por qué. Qué obstaculiza la participación de algunos y qué facilita la de otros. Un segundo aspecto a analizar es en qué tipos de actividades participan aquéllos que lo hacen. Un tercer aspecto se relaciona con el análisis de las maneras en que participan quiénes lo hacen, es decir, cómo participan, así como si quiénes aparentemente no participan no es que, en realidad, lo hacen de maneras particulares, o menos visibles, es decir “a su manera”, tal que otros no perciben que participan (Cerqueira y Mato 1998).

Resulta útil producir una suerte de etnografía de la participación, buscando información acerca de cuáles son los espacios y los tiempos en que particulares actividades de participación tienen lugar. Como, por ejemplo, dónde y cuándo se realizan reuniones de intercambios de punto de vista, generación de consensos, toma de decisiones: Porque puede que no ocurra en espacios y tiempos estructurados, explícitamente convocados. Este tipo e aspectos no es en absoluto secundario, por el contrario, muchas veces ellos condicionan quiénes participan y en qué, debido a que hay lugares u horarios que no son accesibles a todos los actores potencialmente interesados, o debido a que las formas en que circula la información y los “circuitos” a través de los cuáles lo hace no son igualmente accesibles a todos (Cerqueira y Mato 1998, Urrutia Ceruti, coord. 1995)

Para estudiar una experiencia de participación social desde una perspectiva de comunicación intercultural (en el sentido amplio del término aquí propuesto) *es necesario observar a escala micro los procesos de producción, circulación, apropiación, resignificación, y/o transformaciones, de formulaciones de sentido que ocurren en las relaciones entre los actores sociales involucrados.* Conviene enfatizar que lo que *interesa es estudiar procesos, no simplemente objetos de discurso, de allí que la observación de campo resulte no sólo, provechosa, sino también necesaria.* Es

necesario estudiar todo esto en las dinámicas cotidianas, respecto de los asuntos concretos que son motivo de las relaciones entre esos actores, buscando vincular tanto las interpretaciones que ellos hacen de esos asuntos particulares, como los cursos de acción que proponen, con sus respectivas “visiones de mundo”, “culturas”, o “racionalidades” más ampliamente comprensivas.

Las *instituciones y grupos sociales no son homogéneos*. En concreto, en lo que hace a la investigación realizada en Las Casitas de La Vega, “la comunidad” no resultó ser un todo homogéneo. De manera análoga, todos los funcionarios de las dos agencias gubernamentales involucradas (Hidrocapital y el Centro Nacional de Tecnologías de Información) no resultaron ser simples “portadores” de una cierta y única “cultura institucional”, sino, además agentes de ciertas “culturas profesionales”, e incluso de posiciones axiológicas e ideológicas dentro de éstas.

Comunicación intercultural en experiencias de equipos universitarios con comunidades

En esta última sección comentaré brevemente algunos avances de la investigación en curso sobre “Comunicación y aprendizajes interculturales de equipos universitarios en experiencias con comunidades y organizaciones sociales en el marco del Programa de Voluntariado Universitario (PVU) de la Secretaría de Políticas Universitaria (SPU), de Argentina”. Iniciado en marzo de 2006, el PVU realiza anualmente una convocatoria destinada a seleccionar proyectos de equipos constituidos por docentes, investigadores y estudiantes universitarios a los cuales brinda apoyo económico para realizar sus propuestas orientadas combinadamente a atender demandas de las comunidades y a favorecer la formación profesional de los estudiantes y el trabajo académico.

En Argentina, como en otros países de América Latina, existen diversos tipos de programas en cuyo marco los estudiantes desarrollan actividades con diversos grupos de población, algunos de ellos están encuadrados como programas de prácticas sociales educativas, otros como de servicio a la comunidad, otros como programas de extensión. Algunos de ellos articulan fuertemente aprendizaje con servicio, otros no. Algunos son políticas de las respectivas IES, otros una política de Estado. En estas páginas no procuro ofrecer un panorama de esa diversidad de modalidades, sino solamente utilizar los resultados de la mencionada investigación en curso como ejemplos de comunicación y aprendizaje intercultural.

Desde su creación el PVU ha brindado apoyo a 2.370 proyectos de equipos de

48 universidades, los cuales han involucrado la participación de casi 50.000 estudiantes, más de 9.600 docentes y más de 4.600 organizaciones sociales. Hasta la fecha he analizado los Informes Finales de aproximadamente 150 proyectos (de 22 universidades), así como las respuestas enviadas por los responsables de aproximadamente 60 de esos mismos proyectos (de 16 universidades) a cuestionarios especialmente diseñados enviados a tal fin.

El análisis de estos datos, en líneas generales permite observar que, además de contribuir de diversas maneras al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades con las cuales se han vinculado, los equipos universitarios en cuestión han: i) identificado nuevas necesidades o intereses de investigación y de formación profesional, ii) identificado aspectos de la “realidad” no previstos en los programas de formación que sería conveniente incluir en los planes de estudio para lograr resultados más efectivos, iii) adquirido nuevos conocimientos y destrezas, iv) identificado la existencia y valor de saberes no académicos que permiten enriquecer la formación profesional, v) identificado la existencia entre la población algunos prejuicios y creencias que afectan la práctica profesional, vi) experimentado dificultades de “comunicación intercultural” asociadas a diferencias entre las culturas institucionales propias de las universidades y de otras --y diversas-- instituciones públicas (como, por ejemplo, municipios, gobernaciones, escuelas, hospitales) vii) experimentado dificultades de “comunicación intercultural” asociadas a diferencias entre los valores y visiones del papel de la universidad de los equipos que desarrollan estas experiencias y los prevalecientes entre otros sectores de las mismas universidades (según los casos otros equipos docentes, o bien funcionarios y autoridades universitarias).

En este texto no disponemos de espacio para abundar acerca de cada uno de esos resultados de nuestra investigación, por lo que nos limitaremos a tratar brevemente el de “comunicación intercultural”. Para ello, resulta interesante tomar en cuenta algunas respuestas de los responsables de dichos equipos universitarios a una pregunta del mencionado Cuestionario que indagaba sobre si se habían presentado algún tipo de dificultades de lo que en sentido amplio pudiéramos llamar “comunicación intercultural”, asociados a diferencias entre “culturas”, “visiones de mundo” o “formas de sentido común”. Así, la profesora Marcela Irene Coppola de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires, por

ejemplo, sostuvo: “Muchas veces es más fácil sobrellevar las diferencias con la comunidad que con las otras instituciones, tanto educativas como gubernamentales”. Al responder a la misma pregunta, el profesor Guillermo de Hoyos, de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional del Comahue respondió: “Los únicos que puedo identificar ahora [se relacionan con] una cultura institucional en la que la burocracia administrativa ocupa un lugar central”. Mientras que la profesora Claudia Gerber, de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad de Buenos Aires, señaló “Lo más difícil fue que docentes y alumnos comprendamos que íbamos a trabajar con la comunidad y no a adaptar a la comunidad a nuestra forma de vida”. Y agregó: “La comunidad se esforzó por comprendernos y nosotros por abrir nuestras cabezas a una nueva cultura”. En respuesta a la misma pregunta, la profesora Graciela García Crimi, de la Facultad de Odontología, de la Universidad de Cuyo, sostuvo:

“Las dificultades por el contraste de “visiones de mundo” son garrafales. Los que pretendemos realizar salidas a “campo” no existimos, lo que nosotros hacemos no es importante, nunca me voy a olvidar de la frase emitida por una de las autoridades de mi Facultad “Pero eso es voluntario, lo hacen porque quieren”; respuesta emitida al solicitar permiso para que no se le computara falta a los alumnos que salían ese día a campo por el proyecto”.

La existencia de diferencias significativas al interior de las universidades es una característica propia sino de todas, de la mayoría de las organizaciones complejas. Las organizaciones complejas no son homogéneas, sino heterogéneas, en el sentido de que a su interior existen y/o se desarrollan diferentes interpretaciones del sentido, visión, misión y valores de las mismas. Así, cabe decir que al interior de organizaciones complejas conviven y contienden diversas culturas institucionales (Mato, Maldonado y Rey 2011, Mato 2012). Las universidades no son una excepción a esta suerte de regla. Por el contrario, en ellas, cuanto menos debido a la diversidad disciplinar de sus miembros y unidades institucionales, tal heterogeneidad puede ser especialmente significativa.

7. Algunas ideas para el debate

La investigación realizada en Las Casitas de la Vega en la ciudad de Caracas, Venezuela, así como la que actualmente estoy desarrollando sobre las experiencias de equipos universitarios trabajando en el marco del PVU con comunidades en varias localidades de Argentina, constituyen simplemente ejemplos ilustrativos que muestran que los actores sociales institucionales y colectivos no son homogéneos y que por lo tanto la comunicación entre ellos no solo es intercultural en la dimensión entre actores, sino también vista “al interior” de cada uno de los actores intervinientes. No se trata de

intercambios unidimensionales entre actores sociales homogéneos, sino de intercambios multidimensionales ente agentes sociales que son heterogéneos a su interior. Los actores sociales colectivos e institucionales están constituidos por individuos y grupos diversos, entre quienes pueden identificarse diferencias que si bien no impiden su actuación conjunta pueden resultar significativas respecto de algunos asuntos, o en ciertas circunstancias. Las dos investigaciones comentadas acá a modo de ejemplos, y otras documentales y de campo realizadas anteriormente sobre diversos casos de redes transnacionales, como por ejemplo las asociadas a la producción de representaciones de identidades indígenas, u otras a ideas de cultura y desarrollo, o de ciudadanía y sociedad civil, y de mercado y libertad, me han permitido observar que, según los casos, estas diferencias pueden estar asociadas a referentes territoriales, de clase, profesionales, de género, de generación, ideológicos, y otros, que en se expresan en sus valores, representaciones, maneras de entender y participar en las experiencias sociales que interesa analizar (Mato 1990, 1992, 1998, 2000, 2005, 2008b; Mato, ed. 2003, 2005, 2004, 2008, 2009a, 2009b; Mato y Maldonado, eds. 2007; Mato, Maldonado y Rey 2011).

Los actores sociales colectivos e institucionales producen sentido y entran en contiendas al respecto no solo entre sí, sino también a su interior. Y algo muy importante al respecto: estas producciones de sentido y luchas sobre el sentido no son simplemente una cuestión de buenos o malos entendidos (como con frecuencia se enfoca el tema desde los estudios de Comunicación Intercultural), sino que se trata de la producción, circulación, apropiación y transformación del sentido. Pero, además, debe tenerse en cuenta que la comunicación intercultural involucra prácticas sociales, no solo palabras y discursos. Por eso necesitamos estudiar prácticas sociales y relaciones entre actores para entender cómo se articulan las diferencias y como el sentido y las propias prácticas se transforman en el marco de esas experiencias de relación, de comunicación.

Referencias

- ALBÓ, Xavier. El Retorno del Indio. *Revista Andina* 9(2), 1991: 299-366.
- ALSINA, Miquel Rodrigo. *Comunicación intercultural*. Barcelona: Anthropos, 1999.
- ANDERSON, Benedict. *Imagined Communities*. London: Verso, 1983.
- ARDAO, Arturo . *Génesis de la Idea y el Nombre de América Latina*. Caracas: Centro de Estudios Latinoamericanos Rómulo Gallegos, 1980.
- BARALDI, Claudio. New Forms of Intercultural Communication in a Globalized World. *The International Communication Gazette* 68(1), 2006: 53-69.
- BARTH, Fredrik . Introduction. En Fredrik Barth (Ed.) *Los grupos étnicos y sus fronteras. La organización social de las diferentes culturas* (pp. 9-49). México D.F.: Fondo de Cultura Económica, 1976.
- BENESSAIEH, Afef. ¿Civilizando la sociedad civil? La cooperación internacional en Chiapas durante los

- años noventa. In.: Mato (Ed.), *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización* (pp. 33-51). Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2004.
- BRYSK, Alison . *From Tribal Village to Global Village*. Stanford: Stanford University Press, 2000.
- CERQUEIRA, María Teresa y Mato, Daniel. Evaluación participativa de los procesos de participación social en la promoción y desarrollo de la salud. In.: Jesús Armando Haro y Benno de Keijzer (Eds.) *Participación comunitaria en salud: evaluación de experiencias y tareas para el futuro* (pp. 21-64). Hermosillo (México): El Colegio de Sonora y Oficina Panamericana de la Salud, 1998.
- CONKLIN, Beth y GRAHAM, Laura. The Shifting Middle Ground: Amazonian Indians and Eco-Politics. *American Anthropologist* 97(4), 1995: 695-710.
- FOX, Richard. *Nationalist Ideologies and the Production of National Cultures*. Washington DC: American Ethnological Society, 1990.
- FULLER, Norma (Ed.). *Interculturalidad y política. Desafíos y posibilidades*. Lima: Red para el Desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú, 2005.
- GARCÍA CANCLINI, Néstor. *Culturas Híbridas*. México: Grijalbo, 1988.
- GEERTZ, Clifford. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books, 1973.
- GRIMSON, Alejandro. *Interculturalidad y comunicación*. Bogotá: Editorial Norma, 2000.
- GUDYKUNST, William e MODY, Bella (Eds.). *Handbook of International and Intercultural Communication*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2002.
- HANDLER, Richard e LINNEKIN, Jocelyn. Tradition, Genuine or Spurious. *Journal of American Folklore* 97(385),1984: 273-290.
- HOBBSAWM, Eric e RANGER, Terence. *The Invention of Tradition*. Cambridge. Cambridge University Press, 1983.
- KIM, Young Yun e GUDYKUNST, William B. (Eds.) . *Theories in Intercultural Communication*. Newbury: Sage Publications, 1988.
- MATO, Daniel. Disputas en la Construcción de Identidades y "Literaturas Orales". In.: Comunidades Indígenas de Venezuela: conflictos entre narradores y papel de investigadores y editoriales. *Revista de Investigaciones Folklóricas* 7, 1992: 40-47.
- _____. Procesos de Construcción de Identidades en América Latina en Tiempos de Globalización (pp.: 251-261). En Daniel Mato. (Ed.) *Teoría y Política de la Construcción de Identidades y Diferencias en América Latina y el Caribe*. Caracas: UNESCO-Nueva Sociedad, 1994.
- _____. *Crítica de la Modernidad, Globalización y Construcción de Identidades en América Latina y el Caribe*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 1995.
- _____. The Transnational Making of Representations of Gender, Ethnicity, and Culture: Indigenous Peoples' Organizations at the Smithsonian Institution's Festival. *Cultural Studies* 12(2), 1998: 193-209.
- _____. Transnational Networking and the Social Production of Representations of Identities by Indigenous Peoples' Organizations of Latin America. *International Sociology* 15(2), 2000: 343-360.
- _____. Social production of representations of ideas of civil society. The role of transnational networks of local and global actors. *Comparative American Studies* 3(4), 2005: 471-495.
- _____. Todas las industrias son culturales. Crítica de la idea de "industrias culturales" y nuevas posibilidades de investigación. *Comunicación y Sociedad* 8, 2007: 131-153.
- _____. No hay saber "universal", la colaboración intercultural es imprescindible. *Alteridades* 18(35), 2008a: 101-116.
- _____. Transnational Relations, Culture, Communication and Social Change. *Social Identities* 14(3), 2008b: 415-435.
- _____. Contextos, conceptualizaciones y usos de la idea de interculturalidad. In.: Aguilar, M. et al (Eds.) *Pensar lo contemporáneo: De la cultura situada a la convergencia tecnológica*. (pp. 28-50). Barcelona and México: Anthropos y Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa, 2009.
- _____. (Ed.). *Políticas de Identidades y Diferencias Sociales en Tiempos de Globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2003.
- _____. (Ed.). *Políticas de Ciudadanía y Sociedad Civil en Tiempos de Globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2004.

- _____ (Ed.). *Políticas de Economía, Ambiente y Sociedad en Tiempos de Globalización*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2005.
- _____ (Ed.). *Diversidad cultural e interculturalidad en educación superior. Experiencias en América Latina*. Caracas: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2008.
- _____ (Ed.). *Educación Superior, Colaboración Intercultural y Desarrollo Sostenible/Buen Vivir. Experiencias en América Latina*. Caracas: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2009a.
- _____ (Ed.). *Instituciones Interculturales de Educación Superior en América Latina. Procesos de Construcción, Logros, Innovaciones y Desafíos*. Caracas: Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2009b.
- _____ e Maldonado, Alejandro (Eds.). *Cultura, y transformaciones sociales. Perspectivas latinoamericanas*. Buenos Aires: CLACSO, 2007.
- _____, _____ e Rey, Enrique. *Interculturalidad y Comunicación Intercultural. Propuesta teórica y estudio de experiencias de participación social en la gestión de servicios públicos en una comunidad popular de la ciudad de Caracas*. Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2011.
- MEISCH, Lynn. *Andean Entrepreneurs*. Austin: University of Texas Press, 2002.
- MIJARES, María Martha. Ciudadanía, sociedad civil, redes sociales o el constante reacomodo a los nuevos términos. ¿Debemos aprender a hablar de nuevo? In.: Daniel Mato (Ed.) *Políticas de ciudadanía y sociedad civil en tiempos de globalización* (pp.: 53-65). Caracas: Universidad central de Venezuela, 2004.
- ORTIZ, Pablo. Representaciones sociales, autonomía y desarrollo: Banco Mundial y pueblos indígenas amazónicos de Ecuador en los albores del siglo XXI. En: Daniel Mato (Ed.) *Políticas de economía, ambiente y sociedad en tiempos de globalización* (pp.: 33-51). Caracas: Universidad Central de Venezuela, 2005.
- PANCHO, Avelina et al. *Educación superior indígena en Colombia, una apuesta de futuro y esperanza*. Cali: Universidad de San Buenaventura Cali, 2004.
- RAPPAPORT, Joanne. *Intercultural Utopias*. Durham: Duke University Press, 2005.
- RIBEIRO, Gustavo Lins. *Cultura e política no mundo contemporâneo*. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2000.
- SOTOMAYOR, María Lucía (Ed.). *Modernidad, identidad y desarrollo*. Bogotá: Instituto Colombiano de Antropología, 1998.
- URRUTIA CERUTI, Jaime (Ed.). *Formas de comunicación y toma de decisiones en comunidades campesinas*. Quito: Ediciones Abya-Yala, 1995.
- WAGNER, Roy. *Symbols that Stand for Themselves*. Chicago: Chicago University Press, 1986.
- YÚDICE, George. *El recurso de la cultura: usos de la cultura en la era global*. Barcelona: Gedisa, 2002.

This text was received at 3 July and accepted at 12 September 2012.