

El rol de la comunicación intercultural en las negociaciones entre México y China

*The Position of Intercultural Communication among the
Negotiations between Mexico and China*

Nancy Adelina Oros Duarte¹

Resumen:

El planteamiento interrelacional del orden mundial presenta lazos cada vez más cercanos y fuertes entre Oriente y Occidente. Las economías emergentes de México y China los definen como como dos países hermanos que buscan acercarse y propiciar un desarrollo conjunto.

La comunicación entre estas dos naciones implica impactos interculturales, que vale la pena pulir bajo la tutela de las herramientas lingüísticas y psicológicas que las ciencias sociales ponen a disposición del conocimiento humano. En este marco, la comunicación intercultural es una disciplina científica sociológica, cuyo campo de estudio deriva de la antropología cultural; misma que pertenece a la rama de la sociología de la comunicación.

La presente investigación retoma un bagaje científico correspondiente a dichas disciplinas, aplicado al estudio de las estrategias de comunicación –verbales y no verbales– que inciden en las percepciones de los interlocutores, influyendo de manera decisiva en la confianza entre las contrapartes internacionales.

Palabras clave: México, China, Oriente, Occidente, Comunicación intercultural, Ciencias sociales, Negociaciones, Lenguaje.

¹ Estudiante de la Maestría en Desarrollo Sustentable y Globalización Originaria de México de la Universidad Autónoma de Baja California Sur. Su línea de investigación se enfoca en las relaciones interculturales entre México y China.

Abstract:

The growing closeness between nations implies stronger relations between the West and East sides of the World. The emerging economies of Mexico and China define them as two sister countries looking forward to approach and promote joint development.

The communication between these two nations implies an outstanding intercultural impact, which is worth polishing under the tutelage of the linguistic and psychological tools that the social sciences make available to human knowledge. In this framework, intercultural communication is a sociological scientific discipline, whose field of study derives from cultural anthropology; same that belongs to the branch of the sociology of communication.

This research takes up a scientific background corresponding to these disciplines, applied to the study of communication strategies –verbal and non-verbal– that influence the perceptions of the interlocutors, decisively influencing trust among international counterparts.

Keywords: Mexico, China, East, West, Intercultural communication, Social sciences, Business, Language.

1.- Introducción

La comunicación intercultural cobra cada vez mayor relevancia en un mundo íntimamente relacionado. En la actualidad, México y China trabajan juntos como economías emergentes para enfrentar y superar importantes retos de carácter global; tales como el cambio climático y la necesidad de alcanzar una sólida recuperación económica. (Dussel et al. 2012) En este contexto, la cooperación internacional es necesaria para alcanzar dichos objetivos en la agenda mundial. Asimismo, las retribuciones que este interés binacional representa están orientadas, no sólo a favorecer inquietudes de ambos países, sino a beneficiar de forma general a las naciones en desarrollo.

En este marco se plantea de manera urgente el rol de la comunicación intercultural, ya que mediante sus mecanismos se filtra una serie de virtudes comunicativas (McEntee, 2001); misma que facilita el encuentro entre culturas y la predisposición al trabajo conjunto. Para

fines del presente texto, se hará énfasis en el tratamiento de la confianza mutua como efecto de la comunicación no verbal.

Cabe mencionar que la percepción del lenguaje no verbal incita o inhibe la voluntad de apertura y sensibilidad intercultural (*Ibid.* p. 204), en un marco contextual específico. (Hall, 1989). Entre tanto, se analiza la relación económica entre la cultura mexicana y la cultura de China, el gran gigante asiático cuyo dragón extiende cada vez con mayor destreza sus alas sobre la economía mundial.

2.- La comunicación intercultural y sus virtudes

La relevancia de la comunicación intercultural reside en sus efectos a nivel global. Hay un concepto propio de la Teoría del caos, bastante oportuno para explicar su impacto: el efecto mariposa. Bajo la impresión de una situación casi imperceptible y aparentemente remota, como es el vuelo de una mariposa, con el paso del tiempo ocurrirá un efecto de amplificación, que suscitará que este acto mínimo desencadene fenómenos capaces de alcanzar proporciones desmedidas. En este sentido, cualquier pequeño gesto facial puede ser el mínimo indicio que determinará el éxito o el fracaso de un encuentro intercultural.

Naturalmente, como menciona McEntee (2001), son muchos más los factores que interactúan para determinar si tal acercamiento será agradable o no. Entre dichas particularidades se distinguen la personalidad de los individuos involucrados, las circunstancias, la habilidad para comunicarse en el lenguaje del anfitrión y otras dimensiones propias del encuentro, como la duración, el propósito y la inmersión cultural. Además, la reacción psicológica del visitante también determina la calidad del encuentro.

En suma, son numerosas y variables las razones que generarán una percepción positiva o negativa en los actores. Por ejemplo, una interacción exitosa es aquella donde resaltan las virtudes de la comunicación intercultural definidas por McEntee y retomadas a continuación:

En primer lugar, la flexibilidad cultural significa poder sustituir naturalmente las actividades de la cultura anfitriona por las actividades de la cultura propia; en cambio, la orientación social implica poder establecer nuevas relaciones interculturales con relativa

fluidez. A su vez, la disposición para comunicarse destaca la capacidad de ceder la comodidad de utilizar la lengua materna por la adopción de la perteneciente a la cultura anfitriona.

Por otra parte, la capacidad para la resolución de conflictos demuestra una actitud de cooperación. Cabe mencionar que, según este autor, una de las virtudes más destacadas entre las partes involucradas es la demostración de paciencia y de una actitud sin prejuicios. Mediante la expresión de dicho interés, se ve reflejada una actitud de empatía y la voluntad de invertir de tiempo en el diálogo; principalmente en el desarrollo de cierto grado de comprensión hacia la referencia cultural, en un primer momento ajena, que determina el comportamiento de los interlocutores.

Otra virtud es la sensibilidad intercultural, mediante la cual es posible sentir atracción o tener curiosidad por las características de la contraparte. Muy cercana a ella, se encuentra la capacidad para comunicar el respeto, que es primordialmente el hecho de favorecer la autoestima del receptor.

De igual manera, el experto enlista la capacidad de personalizar el conocimiento o de ser consciente de que el conocimiento es el resultado de las experiencias y de “la aceptación de que los demás tienen vivencias y puntos de vista diferentes a los que hemos desarrollado a lo largo de nuestra vida”. (McEntee, 2001)

Es importante poner atención a la capacidad para tolerar la ambigüedad o las situaciones inconclusas, una virtud que posibilita el percibir y manejar la frustración ante situaciones en las que no existe una respuesta exacta, precisa o definida. De la misma forma resalta la capacidad para conversar, es decir, de saber cuándo iniciar y terminar las contribuciones e intervenciones en una conversación según las necesidades e intereses de los demás, mientras que se decida practicar la reciprocidad en la conversación. Por último, el sentido del humor expone la habilidad de reírse cuando las cosas salen mal. (*Ibid.*, p. 204)

Hasta ahora, se ha resaltado que la globalización económica es uno de los fenómenos que mejor definen nuestro tiempo y que el empleo de una comunicación intercultural exitosa contribuye ampliamente a la toma de acuerdos entre representantes de distintas naciones. Es así como se pone en evidencia un avance sin precedentes en el campo de la ciencia y la tecnología, así como una aceleración en el sistema económico capitalista que virtualmente

ha estrechado nuestro mundo; permitiendo que vivamos formas de interacción más cercanas, sin importar tanto la distancia geográfica o cultural que nos separa. (Lemus, 2009)

No obstante, esta aparente cercanía no es suficiente para lograr la cooperación mutua, aunque ambas partes de la negociación cuenten con la mejor intención de practicar las virtudes comunicativas. Esta realidad muestra que los negocios internacionales enfrentan una serie de retos, como las diferencias culturales en los estilos comunicativos, los repertorios de estrategias y los esquemas cognitivos. (Semnani-Azad y Adair, 2011)

De acuerdo con estas limitaciones, Edward T. Hall ha desarrollado la Teoría de alto y bajo contexto, que esclarece cuáles son los rasgos necesarios para contribuir a la comprensión de la complejidad de la persona extranjera con quien enfrentamos nuestra vulnerabilidad cultural. A continuación, se desarrollan las contribuciones del estudio de la comunicación no verbal y las implicaciones contextuales complejas, presentes en las culturas en cuestión.

3.- La comunicación no verbal y el contexto cultural binacional

La comunicación no verbal es un aspecto esencial en la comprensión de los objetivos, las intenciones y los intereses más profundos de la contraparte al momento de hacer negocios. (Goodman, 2009) Dicho de otra manera, observar la información no expresada verbalmente permite acceder a datos que el interlocutor no muestra de manera directa, pero que revelan su personalidad.

Esencialmente, un mensaje no verbal puede tener una variedad de significados; esto implica que, en el contexto de la comunicación intercultural, es muy difícil que un extranjero comprenda la comunicación no verbal que existe entre las personas de la cultura anfitriona. (McEntee, 2001) Dicho sesgo en la interacción propicia la necesidad de que el representante intercultural estudie y conozca la comunicación no verbal que verá expresada en su contraparte internacional. Por ende, para el representante mexicano puede resultar crucial reconocer los signos de agrado y de desagrado del representante chino sobre el tema tratado; esto le permitirá anticiparse a un rechazo irreversible expresado verbalmente.

Para la sociedad política fomentada entre México y China, el discurso y los esfuerzos están orientados hacia la profundización de la confianza mutua. Estratégicamente, es conveniente que ambos países se mantengan como puentes de interlocución regionales, para favorecer el acercamiento entre ambos países (Dussel et al. 2012).

Expertos como Sergio Ley López, reconocen que el incremento de su poderío económico, la evolución de su sociedad y su creciente fortaleza militar, colocan a China en el camino de convertirse en la otra superpotencia del siglo XXI. Este hecho, que pocos ponen en duda en la actualidad, ha tenido su manifestación más concreta en un reajuste de las prioridades de su propia política exterior, ahora caracterizada por una mayor implicación en los asuntos de interés internacional (Lemus, 2009).

Este hecho significa una apertura internacional de China que incentiva la colaboración con otros países y genera la necesidad de integrarse a proyectos. Indudablemente, esta postura implica la oportunidad para México de aliarse con esta nación.

El empuje exportador de China comenzó en 1970, con la creación de zonas económicas especiales (Ivanova et al. 2012). En estas zonas se otorgaron grandes facilidades para el comercio internacional, la construcción de plantas industriales y la disponibilidad de recursos humanos capacitados y no sindicalizados; asimismo, se ofrecieron impuestos preferenciales y otros incentivos financieros, incluyendo el desarrollo de redes de transporte. Todo eso generó la atracción de capitales y el consecuente crecimiento económico. (*Ibid.* p. 40).

Este esfuerzo desarrollado desde los años 70 para atraer la inversión de otros países, posiciona a China como una de las naciones más relacionadas a nivel internacional. En el caso de México, la RPCh se afianza como el segundo socio comercial más importante y el primero en Asia-Pacífico; sin dejar de lado que el comercio bilateral ha crecido notablemente conforme ha avanzado el tiempo y ha incrementado la cercanía económica entre ambas partes. Por mencionar un ejemplo, del año 2000 al año 2010 se incrementó más de 15 veces el flujo comercial entre estas dos repúblicas. (Dussel et al. 2012).

En suma, China se ha convertido paulatinamente, a partir de las reformas impulsadas por Deng Xiaoping hace más de 30 años, en una de las locomotoras del crecimiento global. Con estas enmiendas, el representante apostó por un desarrollo a largo plazo; hoy en día, el PIB

de este país lo perfila como la segunda economía más poderosa del mundo y se estima que para el año 2025, será la principal economía internacional. (Lemus, 2009)

El éxito de las iniciativas del gobierno chino reside, en gran parte, en la organización de sus localidades y de su sector empresarial. Desde la perspectiva local, durante las últimas tres décadas, el Estado Chino se ha centrado en practicar los valores de la ideología nacionalista y se ha enfocado en el rendimiento de la riqueza. Ciertamente, el sistema gubernamental se ha descentralizado del ejercicio del poder estatal, quedando en gran medida en manos de la comunidad de productores locales y los empresarios. (Goodman, 2009)

Las características antes mencionadas son relevantes para el sector económico mexicano, ya que el establecimiento de relaciones comerciales con empresarios chinos implica una posibilidad de crecimiento en el sector internacional. Sin embargo, para alcanzar las metas de trascendencia económica es necesario, en un principio, que se puedan establecer alianzas seguras y prósperas a nivel internacional; esta realidad sería posible con el manejo adecuado de la comunicación, el empleo de sus virtudes y el conocimiento de las reacciones no explícitas.

4.- La confianza y sus características, según el contexto

Para Fukuyama (1996), la confianza es la expectativa que se manifiesta en una comunidad de comportamiento cooperativo, regular y honesto, basada en normas compartidas con otros miembros del grupo. No obstante, la confianza es subjetiva y la percibimos a través de los sentidos; por tanto, es un fenómeno de percepción donde una cantidad notable de variables influyen.

La psicología destaca que la formación de la identidad es inseparable para realizar negociaciones y tomar las decisiones más importantes para la economía de un país. Mediante la identidad, los seres humanos establecen un marco de referencia de comportamiento y se evalúan en términos de los grupos a los que pertenece. Así se desarrollan las identidades sociales, cuyas características físicas y mentales ayudan a conformar la habilidad para lograr el éxito; de esta manera, forman parte inherente de un individuo y su comportamiento en en sociedad. (Gudykunst, 1999)

Es posible distinguir en la identidad del individuo el elemento de voluntad; de forma implícita, la voluntad compenetra en la personalidad y el comportamiento humano. Para su estudio, se alumbran dos vertientes: la primera es la identidad voluntaria, complementada por su contraparte; la voluntad involuntaria. En su génesis, ambas voluntades inician como una sola entidad, que pronto pasa a ser estratificada mediante la identidad yóica, que distingue y juzga las exteriorizaciones en como positivas o negativas.

La identidad voluntaria hace referencia a los comportamientos realizados por voluntad propia y que se buscan mantener con esfuerzo. En cambio, la naturaleza de las atribuciones involuntarias obedece a todas aquellas manifestaciones que no se pueden atribuir a la decisión propia a pesar de ser validadas por la estructura topográfica del yo. (Gudykunst, 1999) Por consiguiente, la influencia que la voluntad, en su carácter dialéctico, ejerce sobre la identidad, es un hilo conductor hacia la confianza o la desconfianza en los otros.

Asimismo, la comprensión de los factores determinantes de la confianza permite la comprensión de sus efectos en la naturaleza de los contratos y de las estructuras organizacionales sociales (Fisman yKhanna, 1999). La confianza, en esencia, más que una entidad aislada, es una construcción de distintos tipos de confianza, los cuales han sido descritos reflexivamente por Shapiro, Sheppard y Cheraskin. Además de las categorías mencionadas previamente, los autores incluyen la confianza basada en amenazas de castigo, si el comportamiento indeseado es mantenido; dicha clase fue denominada como “confianza basada en la persuasión”.

Otro tipo de confianza es aquella que se basa primordialmente en el conocimiento, la cual aparece cuando cada una de las partes posee suficiente información sobre el comportamiento del otro, de manera que es capaz de predecir acertadamente sus acciones y comportamientos. Por otra parte, la confianza por identificación sucede en el nivel más profundo de internalización de la cultura opuesta, se manifiesta cuando existe confidencialidad y un vasto conocimiento de las necesidades del otro. (Fisman yKhanna, 1999)

Además de las características interrelacionadas en los distintos tipos de confianza, la influencia de la Filosofía confuciana para las culturas asiáticas es una herencia bastante fuerte.

Podría decirse que la vida cotidiana y las relaciones sociales de la cultura china están regidas por dichos preceptos; por ejemplo, permanece vigente la confianza erigida sobre la suma de experiencias repetitivas ocurridas a través del tiempo, denominada por Fisman y Khanna como “residuo histórico”.

En cambio, en la cultura occidental se da más valor a las relaciones jerárquicas y que se han desarrollado y fortalecido a través del tiempo. (Buchan y Croson, 2004) Por tanto, es conveniente considerar este factor al querer iniciar una negociación; seguramente la confianza de los representantes pertenecientes a la cultura china requiera de tiempo y esfuerzo para fomentarse.

Por otra parte, las fuentes de confianza serán afectadas por el ambiente institucional en el que se opera. (Fisman y Khanna, 1999) En este ámbito sobresale la importancia del contexto en que se establece el contacto intercultural. Para Edward T. Hall (1989), la contextualización es el proceso de “reconocer, interpretar e incorporar estímulos del entorno”; es decir, del ambiente en el que se esté llevando a cabo la negociación. Para dar significado a los mensajes expresados por ambas partes en dicha situación comunicativa, los estímulos que rodean a los representantes son decisivos, principalmente en la proyección de una impresión positiva o negativa.

El contexto, describe el experto en comunicación no verbal, “se relaciona con las diferencias culturales con referencia al comportamiento de comunicación”. Es decir que, para un representante de negocios mexicano, el contexto de la negociación será percibido en función de sus constructos culturales y será filtrado a través de su estilo cognitivo de percepción, así como estará discernido a través de su razonamiento verbal, lineal y de la construcción holística de su carácter intuitivo.

De la misma forma, el representante chino percibirá un contexto ampliamente distinto y determinará sus estándares de confianza conforme a su razonamiento y abstracción de lo que percibe y de los elementos no verbales, que son menos explícitos. En general, la confianza es un hábito que se forma durante generaciones, de manera que se construye como un conjunto de asociaciones que se reconstruyen y solidifican a través de la experiencia. (Fisman y Khanna, 1999)

5.- Conclusiones

En un contexto determinado por cambios acelerados en el mundo y por transformaciones políticas y económicas profundas, México y China han fortalecido y dinamizado sus relaciones. Algunas características que se han definido desde los inicios de esta relación bilateral, son la visión estratégica, la perspectiva integral y la planeación a largo plazo.

Indudablemente, las virtudes de la comunicación intercultural juegan un papel crucial en la creación de una opinión positiva entre ambas naciones; por otra parte, son diversas las actitudes favorables o receptivas que conducen al establecimiento de confianza mutua. Dicho de otra forma, tales actitudes representan los alcances futuros de las interacciones actuales.

En este marco, la calidad de las interacciones con personas provenientes de distintos bagajes culturales es influenciada de manera positiva por distintas virtudes de la comunicación. Entre ellas resaltan: la flexibilidad cultural, la orientación social, la disposición para comunicarse, la capacidad para la resolución de conflictos, la demostración de paciencia, la actitud de no juzgar, la sensibilidad intercultural, la capacidad para comunicar respeto, la capacidad para personalizar el conocimiento, la capacidad para tolerar la ambigüedad o las situaciones inconclusas, la capacidad para conversar y el sentido del humor. Por consecuencia, el buen manejo de estas habilidades sociales brinda a los seres humanos la capacidad para convivir con otros sin importar sus diferencias.

Asimismo, como aseguran Dussel et al. (2012), la voluntad común de construir una relación sólida, bajo los principios de un crecimiento mutuo, ha marcado los lazos desarrollados entre China y México a lo largo de más de 40 años; además, se espera que dicha relación se siga fortaleciendo para beneficio y desarrollo de ambas naciones.

En síntesis, el conocimiento cultural profundo de las contrapartes fortalece la confianza entre representantes mexicanos y chinos. En tanto, el reconocimiento empático de las características, experiencias y necesidades del otro influyen en la voluntad de cooperación mutua, el establecimiento de una confianza sólida y, a largo plazo, en la experiencia conjunta

y la transversalidad de la misma.

Por tanto, a pesar del rango de perspectivas que delimita la cultura, las experiencias individuales confeccionan un abanico de posibilidades; pues, como describe Meyer (2014), no se trata, entonces, de una cuestión de cultura o personalidad, sino que se trata de “una suma de cultura y personalidad”.

6.- Bibliografía

Buchan, N. y Croson, R. (2004). *The Boundaries of Trust: Own and Others' Actions in the US and China*. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 55(4), 485-504.

Dussel, E., Trápaga, Y. & González, W. (2012). *Cuarenta años de la relación entre México y China*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Fisman, R. y Khanna, T. (1999). Is Trust a Historical Residue? Information Flows and Trust Levels. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 38(1), 79-92.

Fukuyama, F. (1996). *Trust*. New York: Free Press Paperbacks.

Goodman, D. (2009). Sesenta años de la República Popular: perspectivas locales sobre la evolución del Estado en China. *México y la Cuenca del Pacífico*, 12 (septiembre-diciembre), Universidad de Guadalajara.

Gudykunst, W. (1999). *Communication in Personal Relationships across Cultures*. California: SAGE.

Hall, E. (1989). *Beyond culture*. New York: Anchor Books.

Ivanova, A., Rangel, E., Celaya, R., & Gámez, A. (2012). *APEC: más allá del comercio. Cómo el Mecanismo de Cooperación Económica Asia-Pacífico contribuye al desarrollo sustentable, la ciencia y la formación de recursos humanos*. La Paz, B.C.S.: Universidad Autónoma de Baja California Sur.

Lemus, D. (2009). “Innovación con características chinas. La dimensión regional en el sistema nacional de innovación de la República de China”. En Martínez, A., López

de Alba, P., García, A. & Estrada, S. *Innovación y competitividad en la sociedad del conocimiento*. México: Plaza y Valdés, S.A. de C. V.

McEntee, E. (2001). *Comunicación intercultural*. México: McGraw-Hill.

Meyer, E. (2014). *The Culture Map*. New York: Public Affairs.

Semnani-Azad, Z. y Adair, W. (2011). The Display of “Dominant” Nonverbal Cues in Negotiation: The Role of Culture and Gender. *International Negotiation*, 16(3), 451-479.