



# ITE

## INTEGRATION THROUGH EDUCATION

### ANEXO 3

#### ***Malentendidos interculturales - estudio de caso (respuestas para el facilitador)***

---

##### **Estudio de caso n. ° 1**

Tom, de Canadá, llama a su amigo de Kenia y organiza una reunión a cierta hora. Tom llega a tiempo pero su amigo no y se va decepcionado porque nadie apareció. Dos horas después, Tom recibe una llamada de su amigo muy enojado porque está en el lugar de reunión y Tom no.

---

##### **Caso de estudio n. ° 2**

El sueco Olle hace intercambiar a los estudiantes en Ucrania, vive en un dormitorio y tiene su propia habitación. La próxima semana tiene un examen, por lo que todos los días se concentra en el estudio. Sus amigos ucranianos en el dormitorio están organizando la fiesta. Ya lo han invitado, pero él se negó. Ahora él está estudiando, sentado en su escritorio. Dejó la puerta de su habitación abierta para ventilarla. De repente Sasha - Estudiante ucraniano entra a la sala, se sienta y le pide a Olle que se una a la fiesta. Olle se niega nuevamente, pero el ucraniano insiste. Olle está enojado, mira el libro y no dice nada. El ucraniano después de un tiempo, se da por vencido, dice que Olle tiene exceso de trabajo y es aburrido. Olle decide mudarse del dormitorio.

---

##### **Estudio de caso n. ° 3**

El Sr. Hue, empresario de Vietnam, viene a la oficina alemana. Él ha estado viviendo en Alemania desde hace varios años y habla alemán con fluidez. Ese día desea presentar algunos documentos importantes al Sr. Schmidt. La carpeta está llena de documentos. El Sr. Schmidt los mira y observa que faltan algunos documentos importantes. Él se enoja con el Sr. Hue y al mismo tiempo está pensando en las consecuencias de este abandono y el tiempo necesario para completar la documentación. El Sr. Hue comienza a sonreír ampliamente. El humor alegre del Sr. Hue hace que el Sr. Schmidt se sorprenda y se enoje aún más. No puede entender por qué en un momento tan grave el Sr. Hue se comporta como si no sintiera culpa alguna.

¿Qué pasó?



# ITE

## INTEGRATION THROUGH EDUCATION

### **Estudio de caso no 4**

Una de las mayores compañías de importación en los Estados Unidos se asoció con una compañía de producción china. Los gerentes estadounidenses fueron a negociar los términos del contrato a Beijing. Después de un suntuoso almuerzo de bienvenida organizado por los anfitriones, comenzaron las negociaciones. Después de varias horas, los chinos acuerdan el precio del producto y otras condiciones. Los estadounidenses están saliendo de la reunión satisfechos y con la intención de completar algunas formalidades necesarias para firmar el contrato.

Después de regresar a casa, reciben un correo electrónico con preguntas sobre el precio. Es diferente al acordado en la reunión.

---

### **Estudio de caso n. ° 5**

Julia, la niña de los Países Bajos voló a trabajar como voluntaria en Polonia. En el aeropuerto conoció a Piotr, un representante de la organización anfitriona polaca. Poco después del saludo, durante el cual besó su mano, tomó su maleta y una mochila para llevar al automóvil. Julia no quería aceptar esto e insistió en que ella cargara su equipaje ella misma. En la puerta de salida, Piotr intentó pasar antes que ella. Julia se ofendió.

---

### **Estudio de caso n. ° 6**

Ahmet de Egipto visita a su amigo alemán en Berlín. Después de la bienvenida, Thomas le pregunta si tiene hambre y quiere comer algo. Ahmet se niega y los amigos comienzan la conversación. En un momento, Thomas repite la pregunta sobre alimentos y bebidas. Ahmet se niega nuevamente. Después de algunas horas, Ahmet deja a Thomas en casa con hambre y enojado.

¿Qué pasó?



# ITE

## INTEGRATION THROUGH EDUCATION

### **Estudio de caso n. ° 7**

A Joanna, miembro de la organización sueca que trabaja con refugiados, le gusta su trabajo y mira a los refugiados como personas perjudicadas por el destino y los pobres. Ella quiere ayudarlos. Un día, un hombre vino a su oficina. Dijo que necesita ayuda. Parecía un sueco típico y nada indicaba que pudiera ser un refugiado o un inmigrante. Además, Joanna notó que está muy bien vestido, tenía un reloj caro y zapatos de aspecto elegante. En este punto de vista, se indignó porque no podía entender cómo un hombre tan rico se atreve a usar la ayuda que le ofrece la organización. Sin preguntas ni discusiones, dijo que no había espacio para nuevos beneficiarios y le aconsejó que recurriera a otra organización. El hombre ruso salió, sorprendido por su comportamiento grosero.

---

### **ANEXO 3a**

#### **Malentendidos interculturales - estudio de caso (respuestas para el facilitador)**

##### **Estudio de caso n. ° 1**

Canadá pertenece a la cultura monocrónica cuando Kenia pertenece al tipo de cultura policrónica. En Canadá la espiritualidad se valora y la gente tiene el horario muy en cuenta. Incluso para reuniones con amigos hay un tiempo delimitado y muy a menudo se organiza la reunión entre sus otras actividades. Llegar a tiempo es como respetar el tiempo de otra persona. En Kenia, el tiempo es flexible. Puede organizar las reuniones por la noche y asegurarse de que sus amigos lo esperarán. Las relaciones son muy importantes, especialmente con la familia y los amigos, y puedes estar seguro de que todos darán tanto tiempo, como necesites y esperes. El retraso es un hábito normal y nadie se ofende por esperar a alguien.

##### **Estudio de caso n. ° 2**

Este es un ejemplo de conocer gente de alto contexto y cultura de bajo contexto. Olle representa la cultura de contexto bajo, donde las personas comunican directamente sus sentimientos y necesidades y no hay medios. En Ucrania, que pertenece a la cultura de alto contexto, negarse a participar en el evento no es consecuente con sus sentimientos y pensamientos. Se puede interpretar como una timidez o simplemente un juego para repetir la invitación. A veces incluso se espera que se niegue una o dos veces para finalmente aceptar la invitación. También en Suecia, la habitación es el espacio privado y nadie puede entrar sin invitación, cuando en la puerta abierta de Ucrania aparece el mensaje "mi casa está abierta para usted y puede venir en el momento que quiera". También podemos considerar este caso como la reunión de personas de cultura orientada a tareas y cultura orientada a las relaciones. Olle se centra en la tarea, que es el examen y el estudio, y no tiene tiempo para fiestas y amigos, cuando en Ucrania las relaciones son mucho más importantes que la tarea. Incluso si estás ocupado, encontrarás el tiempo para amigos.



# ITE

## INTEGRATION THROUGH EDUCATION

### **Estudio de caso n. ° 3**

Este caso no está conectado con dimensiones previamente conocidas, pero muestra diferentes significados e interpretaciones con los mismos comportamientos.

El acto de sonreír no es tan universal en la cultura y la cantidad de personas sonríen influenciadas culturalmente en vez de estar directamente relacionadas con su nivel de felicidad con la vida. Sonreír en los Estados Unidos suele ser un signo de felicidad y confianza, así como un esfuerzo para establecer una buena relación. En Alemania, las personas a menudo sonríen cuando están felices o cuando sucede algo realmente divertido, pero es posible que no sonría tanto como sus compatriotas en los Estados Unidos. Mientras tanto, en muchas culturas asiáticas, como Vietnam, sonreír a menudo es una señal de que están avergonzados o incómodos. Las culturas que no son sonrientes ocasionalmente han intentado elevar su juego de sonrisa para cambiar la forma en que se cruzan. Antes de los Juegos Olímpicos de Beijing, las autoridades deseaban hacer sonreír a más personas. Su enfoque alentó a los delegados olímpicos a apretar un palillo entre los dientes para desarrollar sus músculos sonrientes. Los guardias fronterizos rusos también recibieron instrucciones de ser menos intimidantes y más sonrientes en un esfuerzo por ser más acogedores con los visitantes. Las autoridades turísticas francesas también ocasionalmente intentan medidas similares.

### **Estudio de caso No. 4**

Este caso muestra la reunión de personas de cultura orientada a tareas y cultura orientada a las relaciones. Para los administradores estadounidenses era obvio que el acuerdo se puede hacer durante la primera reunión, mientras que para los socios chinos fue solo la introducción a la cooperación adicional. La forma de hacer un trato en China es muy larga y primero debes ganarte su confianza. En el mismo tiempo para construir una buena relación no es cortés rechazar a nuestros socios, especialmente durante la primera reunión. Eso puede ser una afrenta y el final de la cooperación. De ahí que los chinos estén de acuerdo con las condiciones propuestas del acuerdo y estaban seguros de que la negociación continuará en el futuro. Mostraron que están abiertos para la cooperación.

### **Estudio de caso n. ° 5**

Polonia es un ejemplo de cultura ceremonial, cuando los Países Bajos pertenecen más bien a la cultura no ceremonial. Besar la mano de la mujer (solo por el hombre) fue en el pasado una forma tradicional de saludo y mostrar respeto hacia ella. También la forma de mostrar respeto por las mujeres es llevar su maleta, mochila, paquetes y abrir la puerta y pasarla primero. En la cultura polaca, el hombre debe preocuparse por las mujeres y ser un caballero, servirla cuando lo necesite. La sociedad holandesa no es tan ceremonial y se valoran los mismos derechos para el hombre y la mujer. Las mujeres tienen los mismos derechos y posibilidades que un hombre y no necesitan un tratamiento especial, como abrir la puerta o llevar su equipaje, lo que incluso puede interpretarse como una ofensa e intentar colocarla en una posición inferior (en comparación con el hombre).

### **Estudio n. ° 6**

Este es un ejemplo de conocer gente de alto contexto y cultura de bajo contexto. Thomas representa la cultura de bajo contexto, donde las personas comunican directamente sus sentimientos y necesidades y no

¿Qué pasó?



# ITE

## INTEGRATION THROUGH EDUCATION

significa que no. En Egipto, que pertenece a la cultura de alto contexto, necesita leer entre líneas y pensar en la necesidad inexpressada de la persona. Es grosero preguntar sobre la comida en el hogar de un extraño, incluso si tienes hambre. Al mismo tiempo, en Egipto los huéspedes son bienvenidos y, sin ninguna pregunta, deben compartir con ellos comida y bebidas. Es parte de la "cultura de la hospitalidad".

### **Estudio de caso n. ° 7**

En esta situación, podemos ver el "choque" de la cultura ceremonial y no ceremonial. En Suecia no hay código de vestimenta, especialmente en las organizaciones no gubernamentales. El código de vestimenta informal de negocios está reservado para reuniones y fiestas oficiales. Mientras tanto, en Rusia es común, si no obligatorio, vestir las mejores prendas para la reunión oficial, especialmente con los servicios públicos. La persona puede gastar el último dinero en la ropa o pedir prestada a amigos o familiares. Vestir jeans y camiseta es reconocer como una falta de respeto. También podemos analizar este caso a través de la imagen de los refugiados que tenemos: una persona pobre, sin dinero y sin bienes que piden ayuda. A menudo no podemos ver que la situación material de las personas puede ser diferente y que el dinero no es suficiente para integrarse en la sociedad