



Co-funded by  
the European Union



# Conciencia y aprecio cultural

## CA-05

WebQuest



## WebQuest

<b>TEMA ASIGNADO:</b>	Conciencia y apreciación culturales (CA-05)
<b>TÍTULO DE LA WEBQUEST:</b>	Aprender de los incidentes culturales críticos
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<p>En las sociedades globalizadas actuales, en las que han aumentado los intercambios y contactos frecuentes, las interconexiones y las identidades chocan y se expanden. Cada vez es más frecuente encontrarse con incidentes críticos por motivos culturales.</p> <p>Los incidentes culturalmente críticos pueden ocurrir en todos los contextos, suceden de repente y/o inesperadamente, y están relacionados con contextos socio-relacionales: en la educación, en la sanidad, en las oficinas públicas, entre amigos, en el trabajo, en las tiendas, a veces incluso en la familia.</p> <p>Los incidentes críticos proporcionarán acceso a experiencias reales con indicadores culturales mínimos y apoyarán el desarrollo de la competencia intercultural mediante el desarrollo de interpretaciones y respuestas más complejas a las situaciones.</p> <p>La posibilidad de analizar el incidente crítico hará que más adelante se aprenda lo ocurrido y se intente mejorar.</p> <p>Los incidentes críticos son diálogos y situaciones breves que ponen de relieve un aspecto de la comunicación intercultural que puede resultar desconocido o problemático en el mundo real.</p> <p>Los incidentes críticos son herramientas para aumentar la comprensión de las actitudes, expectativas, comportamientos e interacciones humanas. En la formación intercultural, los incidentes críticos son breves descripciones de situaciones en las que surge un malentendido, un problema o un conflicto debido a diferencias culturales, o en las que hay un problema de adaptación y comunicación intercultural.</p>	



Según un informe reciente de Deloitte, se prevé que el número de puestos de trabajo en ocupaciones intensivas en competencias blandas crezca a un ritmo 2,5 veces superior al de los puestos de trabajo en ocupaciones menos intensivas en competencias blandas. Y para 2030, Deloitte predice que las ocupaciones intensivas en habilidades blandas constituirán casi dos tercios de la mano de obra en 2030 (<https://leadershipmanagement.com.au/soft-skills-diversity/>). En general, mejoran la competencia cultural, que se ha hecho necesaria en muchos lugares de trabajo e incluye varias habilidades, sobre todo la comunicación intercultural, una de las habilidades blandas cada vez más demandadas.

Eres profesor ayudante y una empresa de consultoría empresarial ha llamado a tu profesor. Le han pedido que ponga en práctica un método de desarrollo para retener recursos humanos precisamente para apoyar a las empresas que tienen muchos empleados de distintos orígenes. A menudo, las empresas pierden estos recursos porque no pueden adaptarse a las diferencias interculturales o porque surgen conflictos basados precisamente en la diversidad. Decides con tu profesor construir una serie de recursos en vídeo que puedan adaptarse a distintos lugares de trabajo. Estos vídeos se basarán en el desarrollo de la conciencia de las diferencias culturales, para mejorar la competencia cultural y no sólo hacer más constructivas las relaciones en las organizaciones, sino también mejorar el bienestar y el sentido de inclusión de las personas de distintos países. Piensas que incluso en la universidad suele haber alumnos que estudian en el extranjero a los que se podría ayudar con estos recursos. Decides grabar el primer vídeo y presentárselo a tu profesor.

## TAREAS

La tarea consiste en analizar incidentes críticos como momentos de aprendizaje intercultural. Estos incidentes críticos mostrarán ejemplos prácticos de casos en los que existe una falta de conciencia cultural. Adquirirás conocimientos sobre cómo reconocer los incidentes críticos interculturales, especialmente los que pueden producirse en muchos espacios sociales. Se proporcionarán algunos enlaces en los que tendrás la oportunidad de profundizar en el caso del incidente crítico, y otros te guiarán para que desarrolles una reflexión a través de él con el fin de mejorar el



aprendizaje de determinadas habilidades. Otros recursos web te permitirán profundizar en la comunicación intercultural en particular, pero también desarrollar la sensibilización y la concienciación, la empatía y la escucha activa. Cada "incidente" proporciona información suficiente para mostrar los antecedentes, describir lo ocurrido y, posiblemente, reflejar los sentimientos y reacciones de las personas implicadas

Se pedirá, como "producto final", la realización de un vídeo en el que se muestre el antes y el después de un "incidente crítico". El incidente crítico del vídeo puede tomarse de un caso real de alumnos que participen en el grupo. En este caso, puedes utilizar sus citas, sus fotos, ¡y la acción en directo! Recuerda que la producción no tiene por qué ser perfecta. ¡Sé auténtico!

Para la identificación del incidente crítico, se puede pedir a los alumnos que escriban una lista de lo que se debe y no se debe hacer en su cultura. Puede ser una simple tarea escrita o puedes pedirles que presenten la lista a la clase. Pide a los alumnos que traduzcan algunos refranes tradicionales de su cultura. Suelen ser muy diferentes y es interesante compararlos con los equivalentes de otra cultura. Puedes hablar sobre el lenguaje corporal tradicional y los gestos de las manos en la cultura de tus alumnos, o sobre preguntas de conversación sobre modales.

Alternativamente, puedes inspirarte en los numerosos vídeos indicados en los recursos que aparecen a continuación.

## PROCESO

### **Paso 1- *El incidente crítico cultural.***

*En esta fase puedes leer documentos y ver vídeos sobre incidentes críticos interculturales en distintos contextos laborales. Se pueden encontrar numerosos ejemplos como herramienta y también se pueden utilizar las categorizaciones que se han hecho para tratar los incidentes críticos como herramientas para la reflexión (Manual).*

*vídeo ejemplo de incidente crítico intercultural*

- <https://www.youtube.com/watch?v=OGyTXhnYbnM>

*Vídeos y guías de Incidentes Críticos y herramientas en el lugar de trabajo y la asistencia sanitaria*

- <https://www.norquest.ca/search.aspx?q=critical%20incidents#gsc.tab=0&gsc.q=critical%20incidents>



### *Manual de Incidentes Críticos Hospitalarios*

- <https://healthydiversity.eu/media/head-manual-of-critical-incidents.pdf>

### *Encuentros de profesionales sanitarios con pacientes de minorías étnicas: el enfoque de incidentes críticos*

- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/nin.12421>

## **Paso 2- Identificar un incidente crítico como caso de estudio y preguntas de reflexión**

El incidente crítico que hay que reconocer en el vídeo puede elegirse del caso real tratado o de los enlaces proporcionados. Si se trata de un caso real, los alumnos pueden representar y recrear el incidente crítico como un juego de rol o un diálogo.

Alternativamente, el incidente crítico podría tomarse de los enlaces proporcionados:

- <https://www.lancaster.ac.uk/users/interculture/deliver11.htm>
- <https://www.norquest.ca/NorquestCollege/media/pdf/about/resources/intercultural-resources-for-educators/critical-incidents-for-intercultural-communication-toolkit.pdf> (pag. 51)
- <https://www.futurelearn.com/info/courses/intercultural-communication/0/steps/11044>

Una vez que los alumnos hayan procesado la información básica del incidente crítico, deben centrarse en las cuestiones más difíciles del por qué y el cómo, intentando proporcionar una descripción básica del contexto y una hipótesis que explique el comportamiento. A partir de ahí, los alumnos pueden generar preguntas para el debate.

¿Quién está implicado? ¿Qué ha ocurrido? ¿Dónde se produjo la situación? ¿Cuándo ocurrió? ¿Por qué hubo una dificultad? ¿Cuál era el objetivo previsto? Para desarrollar una comprensión global, podrías elaborar tu propia lista de palabras clave y preguntas clave sobre el incidente crítico. Podrías deconstruir el escenario desde el punto de vista de cada participante utilizando preguntas sencillas. Fórmate una comprensión básica de la situación social o comunicativa. Intenta comprender la perspectiva del participante y crear un sentimiento de empatía mediante la interpretación. ¿Por qué se produjo el comportamiento en cuestión? ¿Cómo se puede superar la dificultad? Los alumnos deben escribir sus propias interpretaciones para compartirlas y debatirlas.

*Preguntas para explorar las diferencias culturales:*



<http://iteslj.org/questions/culture.html>

### Paso 3- Herramientas para analizar el incidente crítico cultural

En los enlaces de recursos que aparecen a continuación se ofrecen esquemas y sugerencias para utilizar el incidente crítico como recurso para el aprendizaje de la competencia intercultural. (esquema comp.tante cognitivo). También se ofrecen otros recursos que ayudan a reflexionar sobre las diferencias entre culturas y ejercicios sobre incidentes interculturales.

*Incidentes culturales para aumentar la conciencia cultural*

- [https://www.researchgate.net/publication/262254211\\_Critical\\_Incidents\\_for\\_Raising\\_Cultural\\_Awareness](https://www.researchgate.net/publication/262254211_Critical_Incidents_for_Raising_Cultural_Awareness)

*Guía*

- [Desglose escena por escena](#)
- *Herramientas para la Competencia Intercultural*
- <https://diversity.ncsu.edu/cultural-competence-toolkit/>
- *Aspectos culturales y valores que difieren entre culturas*
- <https://blog.culturaldetective.com/2012/08/23/watch-out-what-a-values-learn-is-and-is-not/>

*Mira el vídeo y haz estos ejercicios sobre incidentes interculturales*

- <https://sisu.ut.ee/multilingual/7-2-critical-incident-cross-cultural>

*Entrada en tabla de observaciones/reflexiones sobre los aspectos físicos, cognitivos, conductuales y emocionales del incidente crítico transcultural:*

- <https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2018/02/8d5a-Critical-Incidents-in-the-Workplace-a-Guide-for-Employees.pdf>

### Paso 4- Competencias interculturales y habilidades interpersonales para mejorarlas

Una vez decidido el incidente crítico que vas a grabar, debes plantearte cómo puedes "resolver" la situación para tu vídeo. Los siguientes enlaces ofrecen consejos y orientación sobre cómo puedes aplicar la conciencia cultural a los incidentes críticos:

*vídeos sobre competencias interculturales*

- <https://www.youtube.com/watch?v=2ugzWjl2tv0>
- <https://www.youtube.com/watch?v=5-3gbex09tk>



### *Diez consejos para una comunicación intercultural eficaz*

- <https://www.chrysos.org.uk/blog/top-ten-tips-for-effective-cross-cultural-communication>

### *Lenguaje inclusivo*

- <https://buffer.com/resources/inclusive-language-tech/>

### *Escucha activa*

- <https://practice-school.eu/part1/module4/>

### *Haz el test y explora tu perfil cultural*

- <https://hbr.org/2014/08/whats-your-cultural-profile?registration=success>

### **Paso 5- haz dos vídeos**

Se pueden realizar dos productos de vídeo para mostrar la diferencia entre la situación A y la situación B.

La situación A debe mostrar el incidente crítico que hayas decidido en los pasos anteriores. La situación A mostrará el incidente sin solución, y pondrá de relieve la falta de conciencia cultural y de resolución entre tus dos protagonistas.

La Situación B se basará en la Situación A y ofrecerá una resolución basada en los consejos de concienciación cultural que trataste en el Paso 5. El objetivo de los 2 vídeos es proporcionar a tus espectadores una versión de los hechos que HACER y que NO HACER.

El vídeo debe durar entre 2 y 4 minutos como máximo.

- *Recursos gratuitos de edición de vídeo*
- <https://www.zdnet.com/article/best-free-video-editing-software/>
- <https://www.oberlo.com/blog/best-free-video-editing-software>
- <https://www.powtoon.com/>

### **EVALUACIÓN**

De las siguientes afirmaciones, marca el grado de tus conocimientos tras completar



esta WebQuest (donde 1 - muy poco, y 5 - mucho):

He adquirido un nuevo método de aprendizaje basado en incidentes críticos (puntuaciones de 1 a 5)

El método de incidentes críticos es útil para desarrollar la conciencia cultural (puntuación de 1 a 5)

El método de incidentes críticos es útil para mejorar la comunicación intercultural: (Puntuación 1-5)

Las actividades me involucraron con contenidos interesantes y relevantes, me proporcionaron oportunidades para la reflexión, el pensamiento crítico, la evaluación y la autoexploración (Puntuación 1-5)

¿En qué medida es útil el método de incidentes críticos para gestionar las relaciones interculturales? (Puntuación de 1 a 5)

Los incidentes críticos ayudan a desarrollar interpretaciones y respuestas más complejas a las situaciones (puntuación 1-5)

Conocí algunas habilidades sociales útiles para mejorar las relaciones interculturales (puntuación de 1 a 5)

Adquirí nueva información sobre cómo pueden interactuar las diferentes culturas en la comunicación (puntuaciones de 1 a 5)

Los ejercicios y actividades propuestos me motivaron en mi investigación y despertaron mi curiosidad (puntuación de 1 a 5)

Esta búsqueda en la red me ayudó a ampliar mi investigación e interés por las competencias interpersonales interculturales (puntuación 1-5)

Este recurso me hizo abordar la diversidad de una forma más consciente (puntuación 1-5)

## CONCLUSIÓN

Esta Web Quest exploró los incidentes críticos, que son encuentros de diferentes valores culturales y cómo éstos pueden demostrarse a través de la comunicación verbal y no verbal.

Los Incidentes Críticos son herramientas para aumentar la comprensión de las actitudes, expectativas, comportamientos e interacciones humanas. Pretenden implicar a los participantes a un nivel personalmente significativo mientras examinan diferentes actitudes y comportamientos.

Cuando una persona dice o hace algo, sus palabras y acciones son percibidas por





otra. Cuando la percepción que esa persona tiene del mensaje es distinta del significado que pretendía el comunicador, se producen malentendidos.

Para adquirir destreza en la comunicación intercultural, primero debes autoobservar tu propia cultura y la(s) cultura(s) de quienes te rodean.

La observación también implica describir el comportamiento de las personas sin juzgarlas, filtrando conscientemente los prejuicios culturales y utilizando las reacciones emocionales como pistas para comprenderlas. La observación también estudia los posibles motivos, examinando las posibles razones por las que las personas podrían haberse comportado de esa manera.

El método de los incidentes críticos permite detectar los obstáculos potenciales de una situación, mediante la observación focalizada de comportamientos y actitudes vistos desde distintos ángulos.

¿Cómo influyen mis valores en mi comportamiento en esta situación? ¿Cómo influye mi visión del reto en cuestión en mi comportamiento? Observar las motivaciones subyacentes de los implicados puede ayudar a facilitar una comunicación y un entendimiento interculturales eficaces.

Los valores culturales proporcionan directrices sobre lo que se considera correcto o incorrecto, bueno o malo, dentro de una cultura. Estos valores no sólo son importantes dentro de la cultura, sino que también pueden ser problemáticos para quienes no pertenecen a ella. Es importante explorar los valores y motivaciones de los demás, que pueden diferir de los tuyos.

La validación de otras culturas de forma imparcial enseña sensibilidad, empatía y una comprensión general de los diferentes puntos de vista de las distintas religiones, prácticas y costumbres (Barrett et al., 2012).

En el diverso entorno laboral actual, los problemas de comunicación pueden adquirir una dimensión adicional de complejidad. Cada cultura tiene su propio conjunto de suposiciones y tendencias tácitas cuando se trata de interacciones cara a cara, e intentar transmitir tu punto de vista de forma eficaz a veces puede ser difícil en la comunicación intercultural, incluso cuando no hay barrera lingüística.

No se trata sólo de comprender los códigos culturales, sino sobre todo de llegar a ser interculturalmente eficaz.

La competencia cultural nunca es un punto final; es un proceso continuo de curiosidad intelectual, aprendizaje intencionado y pensamiento crítico sobre temas y conversaciones culturales para comprender los problemas de la sociedad en la que uno vive, por qué otros tienen puntos de vista diferentes sobre estos temas, cómo nos afectan estos temas de la misma forma o de forma diferente a otros, y cómo trabajar y entablar un diálogo crítico con otros de forma reflexiva, respetuosa y



Co-funded by  
the European Union



productiva.

