

# El componente cultural como pieza clave en la comunicación

Geni Alonso y Marta González



**¿Cuáles crees que son las principales razones para estudiar otra lengua?  
Escribe dos o tres en el chat.**

Para qué estudia otra lengua	Porcentaje
Poder trabajar en otro país	79%
Conseguir un mejor trabajo en el país	60%
Poder estudiar en el extranjero	50%
Usar en el trabajo (incluidos viajes de negocios)	49%
Comprender mejor a personas de otras culturas	31%
Por satisfacción personal	29%
Usar en vacaciones en el extranjero	27%
Para conocer a gente de otros países	26%
Para usar Internet	10%
Para mantener la lengua que habla mi familia	7%
Para sentirme más europeo	6%
Ninguna	1%
No sabe	1%
Otras (dichas de forma espontánea)	0%





**El alumno y el profesor como hablantes interculturales**

**Saber ser:  
competencia  
existencial  
(actitudes y valores)**

**Implica un cambio de  
actitud hacia la cultura  
extranjera. Ayuda al  
crecimiento en otras  
culturas y a ser más  
críticos con la suya  
propia.**

**Saberes:  
conocimiento  
declarativo**

**Se trata de la adquisición  
de nuevos conceptos que  
pertenecen a la cultura  
extranjera.**

**Saber aprender  
(habilidad para  
aprender)**

**Saber aprender de otra cultura. Esta habilidad permite analizar y expresar la experiencia, así como adaptarla a nuevas situaciones dadas.**

**Saber hacer: las  
destrezas y las  
habilidades**

**Saber comportarse en  
la nueva cultura.**

<b>Saber ser; competencia existencial (actitudes y valores)</b>	Implica un cambio de actitud hacia la cultura extranjera. Ayuda al crecimiento en otras culturas y a ser más críticos con la suya propia.
<b>Saberes; conocimiento declarativo</b>	Se trata de la adquisición de nuevos conceptos que pertenecen a la cultura extranjera.
<b>Saber aprender (habilidad para aprender)</b>	Saber aprender de otra cultura. Esta habilidad permite analizar y expresar la experiencia, así como adaptarla a nuevas situaciones dadas.
<b>Saber hacer; las destrezas y las habilidades</b>	Saber comportarse en la nueva cultura.
<b>Saber comprender (comprensión)</b>	Comprender la nueva cultura ayudará a reducir el etnocentrismo inicial del que parte el alumno.
<b>Saber implicarse (compromiso)</b>	Implica el compromiso crítico con la cultura extranjera que parte de la suya propia. Se trata de un saber actuar de tipo cultural desde una posición crítica.



## ¿Qué cultura enseñamos con fines profesionales?

- **Los referentes culturales:** conocimientos generales sobre los países hispanos , acontecimientos y protagonistas del pasado y del presente, y sus productos y creaciones culturales.
- **Los saberes y comportamientos socioculturales:** las condiciones de vida y organización social en esos países, las relaciones interpersonales y la identidad colectiva y el estilo de vida
- **Las habilidades y actitudes interculturales:** desarrollar una capacidad de adaptarse y desenvolverse con éxito en distintas situaciones en las que se relaciona con personas de comunidades diferentes a la suya o interpreta hechos y productos culturales propios de estas comunidades.

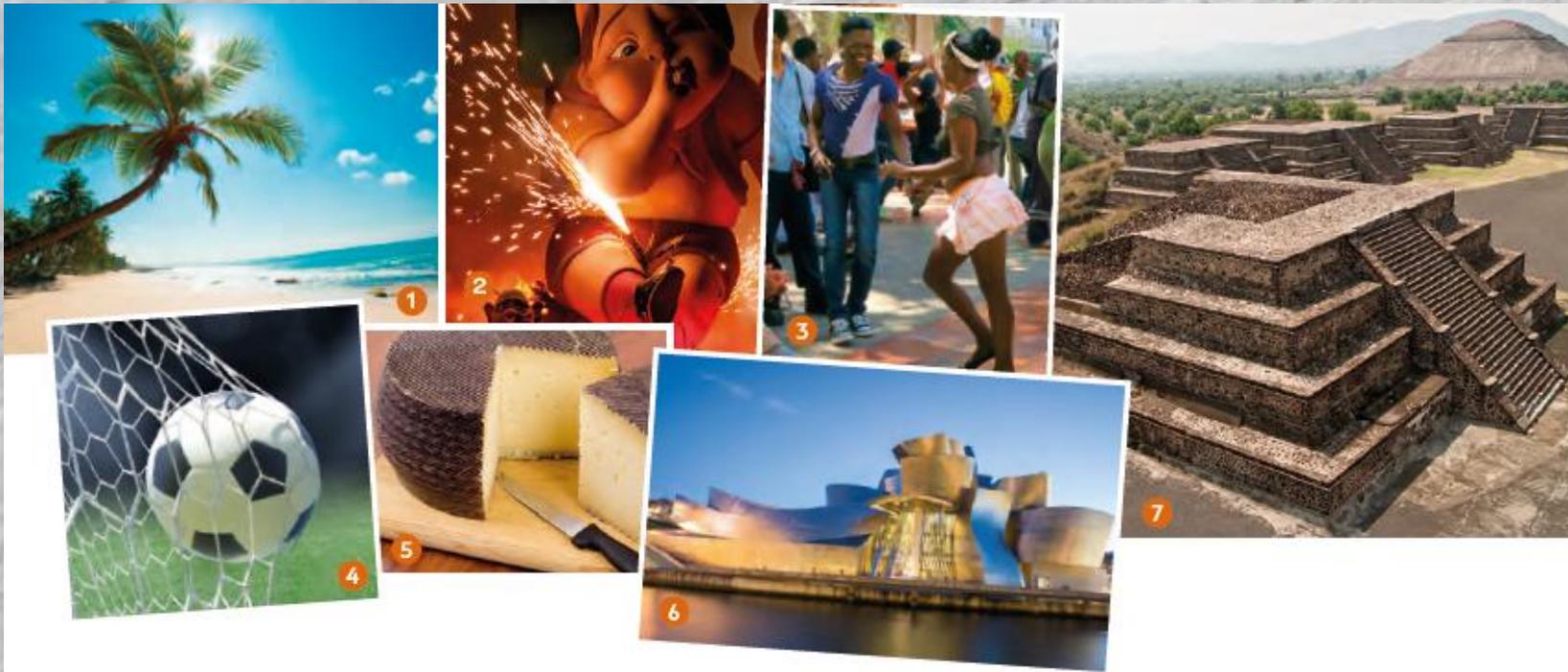
**Inventario del PCIC**

# Fases de adquisición de la competencia intercultural

1. Nivel monocultural: el aprendiente observa la cultura extranjera desde los límites interpretativos de su propia cultura;
1. Nivel intercultural: el aprendiente toma una posición intermedia entre la cultura propia y la extranjera, lo cual le permite establecer comparaciones entre ambas; y, finalmente,
1. Nivel transcultural: el aprendiente alcanza la distancia adecuada respecto a las culturas en contacto para desempeñar la función de mediador entre ambas.

# Los referentes culturales

Trabajar  
contenidos  
lingüísticos  
con la cultura



## 5 El español y la cultura

5.1 Relaciona las fotos anteriores con los diferentes aspectos de la cultura.

la música   la comida   el arte   las fiestas  
los monumentos   el deporte   el turismo

La foto 1 con el turismo.

5.2 Completa esta tabla con los artículos *el / los / la / las*.

	singular	plural
masculino	el turismo	___ monumentos
femenino	___ comida	___ fiestas

Partir de lo  
que saben

Emprendedores A1

**5.3** La siguiente información corresponde a las fotos de 5.1, complétala con el artículo correspondiente.

- 1 \_\_\_ playas del Caribe
- 2 \_\_\_ Fallas
- 3 \_\_\_ salsa
- 4 \_\_\_ fútbol
- 5 \_\_\_ queso manchego
- 6 \_\_\_ Museo Guggenheim
- 7 \_\_\_ pirámides mayas

**5.4** Cambia el número (singular o plural) de estas palabras.

- 1 las fiestas \_\_\_\_\_
- 2 el monumento \_\_\_\_\_
- 3 el deporte \_\_\_\_\_
- 4 las pirámides \_\_\_\_\_
- 5 el queso \_\_\_\_\_
- 6 las playas \_\_\_\_\_
- 7 el museo \_\_\_\_\_

**5.5** ¿De qué país son las imágenes?

- *Las playas del Caribe son cubanas, ¿no?*
- *No, son mexicanas.*
- ▼ *Son cubanas y mexicanas.*

**5.6** Escribe dos o tres palabras más (con el artículo) relacionadas con la cultura de otros países. Tu compañero tiene que descubrir con qué país están relacionadas.

- *Las tapas.*
- *¿Son argentinas?*
- *No, no son de Argentina. Son de España.*

## Herramientas para la interacción

### Expresar negación

- *La paella es argentina.*
- *No, no es argentina, es española. / No, es española.*

### Confirmar información

- *No eres español, ¿no?*
- *No, no soy español, soy colombiano.*
- *La paella es de España, ¿no?*
- *Sí, la paella es española.*

Ajustar la información con los conocimientos del compañero

Emprendedores A1

Primeros pasos como mediadores interculturales

## 2 La balanza comercial

**2.1** ¿Crees que tu país exporta muchos productos o servicios? ¿Cuáles? Como ayuda, aquí tenéis los productos que más se exportan. También podéis consultar alguna página web.

*En mi país se exportan equipos electrónicos, por ejemplo.*



**2.2** ¿Qué productos o servicios importa tu país? ¿A qué sector de la economía pertenecen? Coméntadlo en pequeños grupos.

*En mi país importamos muchos productos de alimentación, por ejemplo, fruta de España y...*

**2.3** Mira estas tres marcas, ¿las conoces? ¿Hay alguna marca latinoamericana o española en tu país? ¿Cuál?

País: México  
Tipo de empresa: multinacional  
Sector: alimentación  
Descripción: es la empresa panificadora más grande del mundo.



País: España  
Tipo de empresa: internacional  
Sector: textil  
Descripción: cadena de tiendas de ropa que pertenece al grupo Inditex.



País: Perú  
Tipo de empresa: internacional  
Sector: alimentación  
Descripción: empresa que comercializa esta bebida gaseosa de intenso color amarillo.



Activar conocimientos de su propia cultura

Observar la otra cultura desde los límites de su cultura

contextualizar la lectura posterior

**¿Qué tres productos  
exporta más España?  
Escríbelos en el chat.**

**2.5** ¿Crees que España exporta más que importa, o al contrario? ¿Qué productos o servicios crees que exporta o importa? Coméntalo con un compañero.

*Yo creo que España exporta vino.*

**2.6** En el blog de una página web han publicado este pequeño artículo sobre la situación comercial internacional de España. Léelo y compara tus respuestas anteriores con lo que dice el artículo.



## ¿Qué productos son los más exportados por España?

Seguro que si te planteas cuáles son los productos que más exporta nuestro país, tu primera respuesta sería: **sobre todo** productos relacionados con la alimentación, como vino, naranjas o **Incluso** aceite. Pero no solo tú darías esta contestación, la inmensa mayoría de los españoles creemos que estos artículos están en el top de las exportaciones españolas.

Pues nada más lejos de la realidad. **A pesar de** la creencia popular, España vende al exterior una serie de productos que están muy alejados de la alimentación.

El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo publica anualmente un estudio con las estadísticas del comercio internacional. Se trata de los resultados que permiten conocer los sectores y productos más comprados y vendidos. **Además**, aparece la lista de los principales países con los que se realizan las transacciones comerciales.

¿Quieres sorprenderte y saber cuáles son los productos que más exporta España? Pues toma nota:

En primer lugar, **aunque** es difícil de creer, España vende al exterior principalmente bienes fabricados con productos químicos, como plásticos y medicamentos. Estos productos representan el 24,7 % sobre el total de las ventas.

En segundo lugar, con un 20 %, están los bienes de equipo, entre los cuales se encuentra material de transporte, equipos eléctricos y **especialmente** maquinaria industrial. A este sector, le sigue el de consumo: textil, calzado y juguetes (los países que más nos compran estos artículos son Francia, Italia y Portugal).

Y ya, por fin **en tercera posición, nos encontramos con el sector de alimentación y bebidas, que constituye el 16,1 % del total.** Sus protagonistas son las frutas, hortalizas y legumbres, comprados fundamentalmente por Francia, Alemania e Italia.

Tras este sector está el automovilístico –con 15,6 % del total de las exportaciones– y al final de la lista se sitúan las materias primas. Estos productos solo representan un pequeño porcentaje del 2,7 %.

Los principales compradores de nuestros productos a nivel general son Francia, Alemania, Italia, Portugal, Reino Unido, China, Estados Unidos, Países Bajos, Bélgica y Marruecos.

(...)



Hacer  
Hipótesis

Ajustar  
información

Deshacer  
estereotipos

Activar una  
actitud crítica

Integrar  
contenidos  
lingüísticos

Despertar la  
curiosidad

**¿Qué referentes,  
costumbres, y actitudes  
culturales nos ha aportado  
la pandemia?**



**1.3** Aquí tienes la explicación de algunos de los servicios que ofrece el SEPE, escribe el título en cada apartado de su página principal en la web.

Observatorio de las ocupaciones   Garantía juvenil   Empleo en Europa   Plan de retorno a España



1 \_\_\_\_\_

Ponemos a tu disposición toda la información relacionada con las ofertas de empleo, proyectos e información de los diferentes países europeos así como la información del Portal europeo de la movilidad laboral de EURES (European Employment Services) en la Comisión Europea.



2 \_\_\_\_\_

Es una unidad técnica que analiza la situación y las tendencias del mercado de trabajo, las ocupaciones, los colectivos de interés para el empleo y las transformaciones que se producen en el mismo. Puedes conocer nuestro trabajo a través de nuestras publicaciones.



3 \_\_\_\_\_

Es una iniciativa europea que pretende facilitar el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo. Está enfocada a que todos los jóvenes no ocupados ni integrados en los sistemas de educación o formación encuentren un trabajo. Ofrece información sobre ofertas de empleo, educación o formación, incluida la formación de aprendiz o de prácticas.



4 \_\_\_\_\_

Este plan tiene el objetivo de crear y dinamizar una comunidad de emigrantes que quieren volver a su país. Mostrarles que son un colectivo que la administración quiere atender. Además, este plan incluye el apoyo a la contratación, al autoempleo, ayudas para gastos de desplazamiento y de primer alojamiento.



## ENTORNO LABORAL

### EL SEPE

En España el **Servicio Público de Empleo Estatal** (SEPE) forma, junto con los Servicios Públicos de Empleo de las Comunidades Autónomas, el Sistema Nacional de Empleo.

El SEPE trabaja por y para la sociedad. La actividad que desarrolla se centra en:

- Trabajadores, tanto desempleados como en activo
- Emprendedores que tienen una idea de negocio
- Jóvenes
- Empresas

**Observar la cultura desde los límites de su cultura.**

**Comparar las dos culturas desde el respeto. Toma una posición intermedia.**

**Fomentar la actitud positiva hacia otras culturas.**

**1.4** Escucha dos situaciones en la oficina de empleo, ¿sobre cuáles de los anteriores servicios hablan? Después, vuelve a escuchar y contesta a las preguntas.

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

	Situación 1	Situación 2
1 ¿Qué quiere el cliente?		
2 ¿Qué le piden?		
3 ¿Qué información le dan?		



**6.2**  Escucha la entrevista en un programa de radio a la responsable de proyectos de la comarca de los Cinco Valles y contesta a estas preguntas.

- 1 ¿De qué tema hablan?
- 2 ¿Cómo se puede solucionar el problema?
- 3 ¿Qué propuesta hace a la gente?

**6.3** En parejas, comentad si es similar la situación en los pueblos de vuestro país. ¿Hay muchos pueblos vacíos? ¿Existe una buena conexión para poder usar la tecnología? ¿Hay proyectos para innovar o modernizar los pueblos?

*En mi país tenemos el mismo problema. Los jóvenes se van a las ciudades a buscar trabajo...*

## CULTURA

### La España vaciada

La despoblación de las zonas rurales, que comenzó en los años 60, es uno de los grandes problemas de España. Algunos pueblos del interior peninsular tienen una de las densidades de habitantes más bajas de toda Europa. Esto contrasta con la elevada densidad de población de las grandes ciudades. Por eso, en algunos pueblos carecen de servicios médicos en muchos kilómetros y a veces tienen que cerrar escuelas por la falta de población infantil. En algunos pueblos, niños y niñas de diversas edades, niveles y necesidades se agrupan en una sola clase porque no hay demanda ni profesores para más clases. Los trabajos en los pueblos están relacionados principalmente con el sector primario y requieren un esfuerzo que muchos no quieren hacer. El turismo rural también es otra de las formas de subsistencia de estas zonas.

**Presentar la cultura no embellecida**

Utilizar los temas culturales para practicar contenidos lingüísticos.

Sensibilizar al estudiantes sobre problemas de la otra cultura

Comparar con su cultura, y cuestionarla

Crear conciencia para no precarizar a sus posibles trabajadores

**11** Lee el artículo sobre los trabajos más precarios en España y responde a estas preguntas:

- 1 ¿Qué se considera un trabajo precario?
- 2 ¿Qué similitudes y diferencias encuentras con tu país?
- 3 ¿Cuál de los tres gremios crees que es más precario? ¿Por qué?
- 4 ¿Qué crees que pueden exigir cada uno de estos grupos?

### LOS TRABAJOS MÁS PRECARIOS EN ESPAÑA

Jornadas muy largas o contratos de apenas 12 horas a la semana, sueldos de miseria, altos ritmos de trabajo, inestabilidad... Este es el negro horizonte al que se enfrentan cada día los trabajadores con los empleos más precarios. (...) Aquí recogemos algunos de ellos:

#### TRABAJADORES/-AS DEL HOGAR

(...) Este colectivo, en el que trabajan principalmente mujeres –un 90 %– y donde la presencia de inmigrantes es también muy elevada, es el sector más precario de todos en lo que respecta al salario. Habitualmente suelen cobrar el Salario Mínimo Interprofesional. Además, un porcentaje muy alto se encuentra aún en la economía sumergida. De las 750000 trabajadoras que están trabajando en el sector, según estimaciones de este sindicato, solo 427000 están dadas de alta en el sistema oficial de empleadas del hogar. (...)

#### BECARIOS

Llegan a las empresas con el objetivo de aprender y conseguir un contrato, pero en lugar de recibir una formación y contar con la supervisión de un tutor, en muchos casos terminan sustituyendo a trabajadores gratis o por sueldos que no llegan ni tan siquiera al salario mínimo.

#### CAMAREROS/-AS DE PISO

(...) La externalización de los servicios de limpieza en los hoteles ha condenado a estos trabajadores a la más absoluta precariedad, cobran 300 euros menos que cuando estaban bajo el paraguas del convenio de hostelería. Y, además, realizan un trabajo con un fuerte componente de desgaste físico.

#### REPARTIDORES

Si el trabajo de repartidor nunca había sido bien tratado, en los últimos tiempos sus condiciones han empeorado con el auge de las plataformas digitales. Aunque mantienen en muchos casos una relación de dependencia con su empleador, son obligados a darse de alta como autónomos, aunque deberían tener contratos laborales. En definitiva, falsos autónomos que tienen que hacer jornadas interminables para tener un sueldo que les permita vivir y que están sometidos constantemente a la presión de poder ser despedidos. (...)

Fuente: [www.elmundo.es/econ.com/ia](http://www.elmundo.es/econ.com/ia)

**12** Escribe el nombre de tres profesiones precarias en tu país, explica por qué y qué crees que reivindican.

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_

# Ferias internacionales

**¿Cuáles de estos objetivos crees que tienen un componente cultural explícito?**

1. Conocer las ferias más importantes de países latinos.
2. Aprender las acciones que se realizan en una feria: contactar con clientes, promocionar el producto, etc.
3. Participar con un stand en una feria.
4. Aprender a intervenir en diferentes interacciones que se pueden producir: saludar, presentar, comentar una conferencia, preguntar por una persona, etc.
5. Aprender a escribir una invitación y a responder a una: agradecer, disculparse, etc.
6. Valorar una feria.
7. Escribir un informe.

Acontecimiento  
social

Contextualizar  
la unidad

Crear  
curiosidad  
sobre el tema

## Ferias internacionales

El salón que lleva a Buenos Aires las propuestas de las galerías de arte del país y de los creadores más jóvenes latinoamericanos. En **ArteBA** se reúnen todas las disciplinas artísticas: vídeo, pintura, escultura, fotografía, instalaciones..., que buscan introducirse en el mercado nacional e internacional. Curadores, coleccionistas y amantes del arte asisten a esta cita anual en Buenos Aires.

El **Momad Metropolis** es una exposición internacional de moda que tiene lugar dos veces al año en Madrid. Está dirigida a los compradores y a los propietarios de tiendas de todo el mundo y muestra las últimas tendencias y estilos de la moda de la próxima temporada. Fabricantes, mayoristas e importadores presentan moda para niños, jóvenes, mujeres y hombres. La exposición ofrece la oportunidad de ponerse en contacto con fabricantes y de recibir una amplia oferta de estilos de moda.

La feria de turismo sostenible más importante de Costa Rica y Centroamérica se celebra cada año en San José. A esta feria asisten unos 300 expositores de Centroamérica, turoperadores, hoteles, líneas aéreas, empresas de alquiler de coches..., que promocionan sus productos y servicios en **Expotur**. El evento se completa con un interesante programa de actividades: seminarios, espectáculos culturales, programas interactivos para visitar cualquier ciudad del mundo sin salir de la feria...



## Relaciones interpersonales en el ámbito social y profesional: similitudes y diferencias

2.3  Escucha las conversaciones en diferentes situaciones que podemos encontrar en una feria. ¿A qué fotografía corresponde cada conversación?



Comentar una conferencia.

Presentar a un(a) compañero/-a.

Preguntar por una persona.

2.4 Lee los diálogos y escribe las expresiones que se usan para:

Saludar	
Disculparse	
Presentar a alguien	Mira, te presento a...
Agradecer	
Felicitar	

### Diálogo 2

- ¡Hombre, Ricardo! ¡Cuánto tiempo sin vernos!
- Sí, exactamente un año, siempre nos vemos aquí.
- Mira, te presento a mi compañera Inés, la responsable de las relaciones públicas de la empresa. A partir de este año va a ir ella a las ferias internacionales.
- ▼ Encantada, mucho gusto.
- Igualmente, un placer.

### Diálogo 3

- ¡Enhorabuena por la conferencial!
- Muchas gracias. La verdad es que ha asistido mucha gente.
- Sí, es que el tema de las tecnologías aplicadas nunca pasa de moda.

### Diálogo 1

Analizarlas desde el plano lingüístico

Reflexionar sobre lo que se espera en esa situación: saludos, lenguaje gestual, etc.

# La representación como técnica didáctica para desarrollar la interculturalidad

2.5 Representa con tus compañeros una de estas situaciones.

A

**ALUMNO 1:**

Eres un proveedor de servicios informáticos y estás en una feria; un antiguo cliente llega a tu stand y te presenta a un compañero.

**ALUMNO 2:**

Vas al stand de un proveedor, lo saludas y le presentas a tu compañero.

**ALUMNO 3:**

Te presentan a un proveedor. Lo saludas y comentas la feria.

B

**ALUMNO 1:**

Eres el director de una empresa de eventos y presentas al creativo de publicidad de tu empresa al director de otra empresa.

**ALUMNO 2:**

Eres un creativo de publicidad y tu jefe te presenta al director de una empresa de *marketing* muy importante; lo saludas y lo felicitas por el éxito de su última campaña.

**ALUMNO 3:**

Eres el director de una empresa de *marketing*; el director de otra empresa de eventos te presenta a un creativo de publicidad, y le agradeces la felicitación.

C

**ALUMNO 1:**

Trabajas en el punto de información principal de la Feria de Emprendedores y un asistente a la feria te pregunta por el responsable de eventos; te disculpas porque no está en ese momento y tomas nota del contacto.

**ALUMNO 2:**

Eres un asistente a la Feria de Emprendedores y vas al punto de información principal de la feria para preguntar por el responsable de eventos porque le quieres proponer organizar una fiesta para presentar un producto.



Apreciado cliente:

Por ser uno de nuestros principales clientes, tenemos el placer de invitarle a la fiesta de presentación de nuestra nueva colección de libros de ciencia y filosofía que tiene lugar el próximo 23 de mayo en la Feria Internacional del Libro en el estand 37F.

Le detallamos los horarios del evento:

A las 20:30 h: Aperitivo con música en directo

A las 22:00 h: Presentación del proyecto Energías Renovables.

A las 23:30 h: DJ.

A la espera de su confirmación, les saluda atentamente,

Rosa Escartín

Relaciones Públicas

Editorial Reno

**Analizarlas las expresiones de cortesía**

**Reflexionar para adaptarme a lo adecuado**

### Expresiones para invitar

Saludos

Apreciado/-a Sr./ Sra.:

---

Introducción del correo

Les escribimos porque/para...

---

Invitación

Los invitamos

Esperamos su asistencia en/a...

---

Petición de confirmación

A la espera de su confirmación...

---

Despedida

Un cordial saludo,

Atentamente,

---

**3.2** Fíjate en las expresiones que aparecen en las invitaciones y completa los cuadros de comunicación. Luego, comenta con tu compañero si es un tratamiento de *tú* o de *usted*, marca las palabras que lo indican.

**3.4** Estas son dos respuestas a las invitaciones de 3.1, ¿a qué invitación responde cada una? Escribe el nombre del destinatario. ¿Cuál acepta y cuál rechaza?



1

Estimada \_\_\_\_\_:  
Gracias por la invitación. Siento mucho comunicarle que ese día no puedo porque salgo de viaje.  
Saludos,  
Jorge Pacheco



2

Apreciado \_\_\_\_\_:  
Agradezco mucho su invitación, me alegra poder confirmarle mi asistencia a la mesa redonda.  
Un cordial saludo,  
Rebeca Palomares  
Dpto. de Compras  
Construcciones Arco, S. L.

**3.5** Observa los mensajes anteriores y completa el cuadro.

#### Responder a una invitación

**Agradecer**  
Gracias por su invitación.

**Aceptar**  
Con este correo confirmo mi asistencia a...

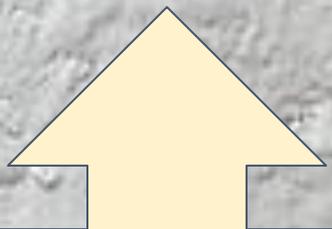
**Rechazar**  
Lamentablemente ese día no puedo...

**3.6** Responde a dos de las invitaciones que han escrito tus compañeros en 3.3. En una tienes que aceptar y en la otra rechazar la invitación.

#### CULTURA

##### Rechazar una invitación

En muchas culturas para rechazar una invitación se escribe un correo electrónico para comunicar que no se puede asistir, sin añadir ninguna justificación. Sin embargo, en los países latinos, generalmente el rechazo a una invitación va acompañado de una excusa o motivo que lo justifica. Hay que hacer entender a la persona que nos invita que no asistimos por alguna razón importante, no porque no estamos interesados. Se trata de intentar no ofender a la persona que nos invita.

- 
- **Analizarlas desde el plano lingüístico.**
  - **Observarlas desde el plano cultural**
  - **¿Qué me sorprende? ¿Se hace diferente en mi cultura?**
  - **Aprender para comprender**

¿Crees que hay culturas que se quejan más que otras? ¿Cuáles?

¿Has enviado alguna vez una carta de reclamación?

¿Dirías que los españoles hacen muchas o pocas reclamaciones formales?

**Reflexionar sobre las creencias que tenemos de otras culturas desde una posición crítica**

**Aceptar que los comportamientos no son uniformes**

**Buscar información fiable en Internet, preguntar a personas de esa cultura**

## **5 Hacer una reclamación**

**5.1** ¿Crees que hay culturas que se quejan más que otras? ¿Cuáles? Y tú, ¿has pedido alguna vez una hoja de reclamación en una tienda o has enviado una carta de reclamación? ¿Por qué?

*Sí, yo creo que hay culturas que se quejan más que otras, por ejemplo...*

**5.2** Paula Cardenal ha escrito una carta de reclamación a la empresa online donde compró la impresora. Mira esta infografía con las instrucciones para hacer una reclamación, ¿la ha completado bien Paula? ¿Falta algún punto importante?

### **CULTURA**

#### **Los españoles y las reclamaciones**

Los españoles suelen expresar su descontento o frustración ante situaciones donde se sienten engañados o injustamente tratados por alguna empresa. Sin embargo, no suelen utilizar la vía administrativa o legal para solucionar sus problemas. Se quejan mucho, pero hacen pocas reclamaciones.

**4.4** Ordena la intervención de una persona en un blog que trata sobre una experiencia cultural curiosa en una situación de trabajo.

**1 comentario:**

**Marina Carrillo**

- a** De repente, la jefa del Departamento de Ventas se levantó y me preguntó: ¿Cuántos años tiene? A mí me pareció muy raro porque en mi cultura no es muy común preguntar la edad de las personas y menos delante de tanta gente. Fue muy raro.
- b** Entonces les expliqué que en mi cultura no es normal preguntar la edad a una persona y por eso me sorprendió su pregunta.
- c** A mí me pasó una vez algo curioso con una empresa coreana.
- d** Total, que al final acabamos todos riendo.
- e** Resulta que teníamos una reunión y llegamos con el tiempo justo. Nos sentamos en unas sillas que estaban libres.
- f** Al cabo de unas horas, durante la cena, me explicaron que es muy importante saber la edad de los visitantes porque hay un protocolo muy estricto para dar el turno de palabra en las reuniones según la edad de los invitados.

**Héctor Medina**

(1) \_\_\_\_\_ una cosa muy extraña cuando fui a visitar una empresa sueca. (2) \_\_\_\_\_ la visita era en el piso 16 de un edificio en el centro de Estocolmo. Llegamos puntuales y nos recibió el director del Departamento de *Marketing*. (3) \_\_\_\_\_, entramos en el ascensor. Nadie hablaba y era un poco incómodo. (4) \_\_\_\_\_, le dije al director que llevaba una corbata muy bonita. (5) \_\_\_\_\_ se puso muy serio y me contestó: "No hemos venido aquí para hablar de ropa". ¡Qué vergüenza pasé! (6) \_\_\_\_\_ la reunión fue muy bien y después, en la cena, todo fue más relajado.

**Conciencia de la  
diversidad  
Desarrollo de la  
empatía**

**Emprendedores B1**



## Participar en un foro

a Mira las fotografías, ¿qué crees que pasa en cada una de estas situaciones? Coméntalo con tu compañero.



Creo que en la tercera hay una persona que no entiende lo que dice la chica.

b Lee la intervención de Daniel en el foro *Anécdotas laborales*. ¿Cuál de las situaciones anteriores explica?



### ANÉCDOTAS LABORALES



**Belén Domínguez**

A mí una vez me pasó algo muy curioso en un viaje de negocios a Japón. Resulta que, en una presentación en una empresa japonesa, estábamos muy pocas personas: los responsables del Departamento de *Marketing* de la empresa y yo. Cuando terminé, les dije que si tenían alguna pregunta. Nadie levantó la mano, así que pensé que nadie tenía preguntas o que no les interesaba el tema. Después de la presentación, uno de los asistentes a la reunión me dijo que en Japón no se suele levantar la mano, que para saber si tenían una pregunta tenía que mirarlos a los ojos. "Los que te están mirando son los que tienen preguntas", me dijo, "y los tienes que invitar a preguntar". Luego, en la siguiente reunión, lo intenté. Al final todo salió bien, pero me sorprendió muchísimo.



**Ricardo Gullón**

¡Ostras! Gracias por compartir tu anécdota. Lo tendré en cuenta si alguna vez voy a Japón a una reunión.

Observar  
para  
aprender y  
comprender

4.6 A veces, cuando no conocemos la cultura de un país, nos podemos equivocar en situaciones sociales y sentirnos de diferentes maneras.

a Relaciona estos sentimientos con las fotos.



- 1 Pasó mucha vergüenza.
- 2 Se sorprendió un montón.
- 3 Se aburrió bastante.
- 4 Se divirtió muchísimo.
- 5 Pasó un poco de miedo.
- 6 Se preocupó un poco.



a ¿En tu país se celebran estos eventos en las empresas? ¿Se celebran otros?

b ¿Cómo se celebran estos eventos en las empresas que conoces? ¿Se hacen las mismas cosas que en la siguiente lista?

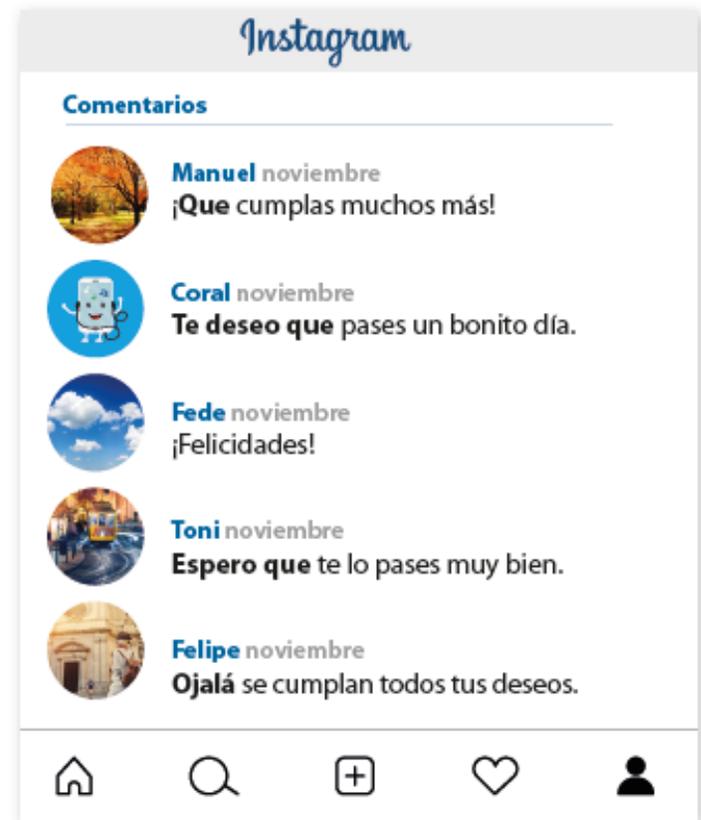
- Se compra un regalo entre todos los compañeros.
- Se envían flores.
- Se hace una comida/cena.
- Se hace un cóctel de bienvenida/despedida.
- Se escribe una tarjeta.
- Se celebra con una tarta.



The screenshot shows the IEX ESCUELA DE NEGOCIOS social media profile. The header includes the logo and navigation icons for 'Te gusta', 'Seguir', 'Compartir', and 'Enviar mensaje'. Below the header are four photos illustrating workplace events:

- 1 La jubilación de Antonio: An older man in a white shirt and red tie holds a cardboard box above his head.
- 2 La cena de Navidad: A group of people wearing Santa hats and smiling for a selfie.
- 3 El cumpleaños de Marina: A woman in a white shirt and glasses sits at a table with a birthday cake, surrounded by colleagues clapping.
- 4 El último día de curso: A woman and an older woman in white shirts smile and raise their arms in a celebratory gesture.

2.3 Mira ahora los comentarios y, con un compañero, decide a cuál de las fotos de 2.2 se refieren.



The screenshot shows an Instagram post with the following comments:

- Manuel** noviembre  
¡Que cumplas muchos más!
- Coral** noviembre  
Te deseo que pases un bonito día.
- Fede** noviembre  
¡Felicidades!
- Toni** noviembre  
Espero que te lo pases muy bien.
- Felipe** noviembre  
Ojalá se cumplan todos tus deseos.

Facilitar el encuentro con otras culturas

Ser consciente de las peculiaridades de la otra cultura.

# Conclusiones

- Centrarnos en el cómo se enseña, no solo en el qué.
- Conocer, cuestionarse, informarse y profundizar en la cultura de la lengua de estudio.
- Presentar la cultura integrada en actividades con diferentes objetivos.
- Fomentar en los alumnos el reflexionar de su propia cultura
- Promover una actitud positiva ante las diferencias socioculturales.
- Evitar los estereotipos, especialmente los negativos.  
Utilizarlos como herramienta cognitiva para preguntarnos por qué existen esas creencias.
- Proponer a los alumnos actividades fuera de clase para investigar sobre la cultura de la lengua que estudian.



# El alumno como hablante intercultural debe...



- tomar conciencia de la diversidad cultural.
- mostrar una actitud abierta y un alto grado de sensibilidad hacia otras culturas.
- observar e interpretar las claves socioculturales al margen de filtros o estereotipos.
- desarrollar estrategias para desenvolverse con éxito en nuevos entornos sociales y culturales.
- Actuar como intermediario cultural para superar malentendidos o situaciones de posible conflicto.

# Bibliografía y webgrafía



BYRAM, M., GRIBKOVA, B., y STARKEY, H. (2002): Developing the intercultural dimension in language teaching. Consejo Europeo. <https://rm.coe.int/16802fc1c3>

CVC Diccionario términos clave de ELE

[https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/indice.htm](https://cvc.cervantes.es/Ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/indice.htm)

Inventario del Plan Curricular del Instituto Cervantes.

[https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/plan\\_curricular/niveles/12\\_habilidades\\_y\\_actitudes\\_introduccion.htm](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/plan_curricular/niveles/12_habilidades_y_actitudes_introduccion.htm)

LÓPEZ MEDINA, J. (2018): Podcast L de lengua 122 sobre interculturalidad.

<https://eledelengua.com/ldelengua-122-sobre-interculturalidad/>

MIQUEL, L., SANS, N. (2004): El componente cultural: un ingrediente más en la clase de lengua.

RedELE. <https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/72261/00820083000373.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

MORENO, R. M., ATIENZA, ENCARNA. (2016): Abordar la interculturalidad desde el desarrollo de la competencia intercultural del profesorado. MarcoELE. [https://marcoele.com/descargas/22/moreno-atiENZA\\_interculturalidad.pdf](https://marcoele.com/descargas/22/moreno-atiENZA_interculturalidad.pdf)

¡Muchas gracias por participar!



[margongas@gmail.com](mailto:margongas@gmail.com)  
[galonsoih@gmail.com](mailto:galonsoih@gmail.com)

