

Durante la segunda mitad del siglo XX, se incrementó la complejidad de los desafíos para las empresas, como por ejemplo la conservación del medio ambiente. El moderno concepto de Costa de imagen percibida por los públicos como principal activo de la empresa trae aparejado la necesidad de formar profesionales especializados en su estructuración, organización, cuidado y control.

Así, la organización se transforma en emisora voluntaria o involuntaria de diversos mensajes hacia el entorno actual, altamente mediatizado, hecho que incrementa los problemas en forma exponencial si se carece de una verdadera política de comunicación que –si se pretende su supervivencia– inexorablemente requerirá de un fuerte apoyo institucional para su efectividad y reconocimiento. Costa ha formulado una propuesta audaz y superadora, mediante un *modelo de gestión integral de las comunicaciones* basado en una mirada estratégica, englobando aquellas destinadas al público interno, de Marketing, Institucionales, etc., transformando de este modo los problemas que puedan surgir en verdaderas oportunidades de comunicación.

Con la finalidad de demostrar los resultados ponderables de estas teorías, se utilizará una analogía con el Marketing. Recientemente, Tom Wise, un reconocido especialista en Marketing, ex vicepresidente de The American Management Association Internacional, calculó el costo de la pérdida de clientes para una empresa de telefonía celular. Normalmente, las empresas pierden el 15 % de sus clientes, quienes –si se van disconformes con el servicio– lo comentan con 10 personas cada uno, haciendo que 2 decidan elegir otra empresa. En consecuencia, la empresa sufre una pérdida neta de casi \$ 73 millones, lo que representa más de \$ 1.000 millones en bruto. Si la empresa decidiera invertir el 10 % de ese monto en un programa de retención de clientes, la pérdida disminuiría del 15 al 2 %. Pero –tal como sucede en el campo de la Comunicación Institucional– las empresas argentinas no parecen tener interés en retener a sus clientes, por lo que no dedican recursos a este tema, pese a que está demostrado que retener un cliente actual cuesta 6 veces menos que conseguir uno nuevo. Wise afirma que la primera clave para retener un cliente es demostrarle lealtad; otra es cumplir las promesas. ¿Qué sucedería si se midiera la imagen en términos económicos, tal como lo realizado por Wise para el caso de los clientes? ¿Cuáles son las claves para que una organización logre credibilidad y reconocimiento dentro de la sociedad? Seguramente, los resultados serían sorprendentes para todos. Es una creencia común en muchas organizaciones que la acción y la comunicación van por caminos distintos, cuando en la realidad ambos están profundamente integrados, ya que una sin la otra es como si fuera una cáscara vacía, sin contenido alguno.

La moraleja es que, así como sucede en el caso presentado de la retención de clientes, la falta de interés de las organizaciones argentinas por invertir en su imagen tiene indudablemente un impacto en su propia credibilidad, de acuerdo a lo que perciben y sienten sus públicos en base a sus acciones. Aquí cabe preguntarse si existe o existirá en el futuro alguna conciencia en las empresas – ¿O qué es lo que se ha hecho hasta hoy por parte de los comunicadores para generarla?– sobre temas fundamentales como su protagonismo social, lo estratégico de su comunicación, y la importancia de la imagen como un activo valioso que se debe construir y proteger.

## Hacia una perspectiva intercultural del espacio académico

Irene Beatriz Scaletzky

Desde hace ya más de veinte años estamos presenciando la proliferación y profundización de los debates en torno a la problemática de las relaciones interétnicas, los nuevos procesos migratorios y la formación de sociedades pluriculturales. El eje de estos debates parece haber ido cambiando con los años según fueron cambiando también las necesidades y conflictos desatados tanto al interior de los marcos nacionales como del ámbito global. A nadie se le escapa a estas alturas el trascendental rol jugado por la aceleración de la renovación tecnológica y su impacto en los procesos productivos y comunicacionales. El fenómeno, que tuvo su escenario principal en el mundo desarrollado y que se inicia hacia fines de la década del '70, reveló la complejidad de una problemática que caracterizaría al fin del milenio, estableciendo nuevos interrogantes y nuevos desafíos conceptuales para el siglo XXI.

En América Latina, dicho proceso adquirió formas particulares: Conversión de las economías primarias y secundarias, acentuación de las diferencias regionales, crisis socio-política, etc. La existencia de enormes masas de población de origen indígena en gran parte de los países latinoamericanos, marcó una tendencia de envergadura internacional en cuanto a los debates académicos y políticos se refiere. Los científicos de la región acuñaron el término “intercultural” para poder explicar a unas sociedades visiblemente distintas de las europeas, pero de cuya experiencia iban a surgir innovadores planteos científicos y nuevas políticas sociales.

Una de las áreas en las que este debate ha sido por demás prometedor es en el campo de las políticas educativas. Los cambios producidos al interior de nuestras sociedades, han puesto en evidencia la necesidad de abrir nuevos espacios de discusión, si las sociedades actuales son “universos plurales y multiétnicos”, las políticas educativas a desarrollar requerirán de nuevos marcos significantes que las contemplen. En este sentido, intentaremos acercarnos a aquellos debates relacionados con las problemáticas de las sociedades actuales del mundo global, tomando como eje el plano de las relaciones interculturales y las políticas educativas.

### Multiculturalidad e Interculturalidad, definiendo conceptos

La problemática de las diferencias y de las diversidades se inserta en los llamados postulados “posmodernos” cuyo origen debe rastrearse hasta el surgimiento de las tendencias “anti-modernas” en las manifestaciones artísticas, especialmente en la arquitectura, a mediados de los años sesenta. “En realidad, sabemos que el término “posmodernidad” se extendió por toda clase de campos que no tenían nada que ver con el arte... Todas estas “posmodernidades” tenían en común un escepticismo esencial sobre la existencia de una realidad objetiva, y/o la posibilidad de llegar a una comprensión consensuada de ella por medios racionales. Todo tendía a un relativismo radical. Todo, por tanto, cuestionaba la esencia de un mundo que descansaba en supuestos contrarios, a saber, el mundo transformado por la ciencia y por la tecnología basada en ella, y la ideología del progreso que lo reflejaba”

(Hobsbawm, 1995: 511). Sin embargo, el desarrollo de esta tendencia en las distintas ciencias ha logrado abrir nuevas perspectivas de investigación e incluso dar forma a la idea de la existencia de un nuevo paradigma “posmoderno”.

Con todo, no podemos dejar de mencionar que en el campo del pensamiento social fue la Antropología la ciencia que jugó el rol de vanguardia en relación con la búsqueda de esos intersticios culturales y sociales que explicarían “otras” realidades de cuya existencia no había registro en el conocimiento occidental y moderno. No podemos dejar de mencionar a Malinowski y a Lévi-Strauss como pioneros de la observación de unas realidades complejas y diferentes del universo homogéneo conocido y de cuyo aporte se nutrieron no sólo las diversas corrientes al interior de la Antropología, sino también el resto de las disciplinas sociales. Lo que queremos destacar aquí es ese punto borroso en el horizonte científico en el que parecen surgir estos nuevos lineamientos que demarcarán las tendencias del debate epistémico. La “Otredad” alcanzará así jerarquía de temática científica y posibilitará la conformación de originales encuentros interdisciplinarios.

Ahora bien, ¿Qué es entonces la interculturalidad? y, si existen, ¿cuáles son sus diferencias con la multiculturalidad? Ambos conceptos encuentran su plataforma de partida en los Estudios Culturales surgidos en Inglaterra a mediados de la década del '50. Pretenden establecer teorías de lo particular en oposición a los estudios generales. Para Grüner éstos representan “legítimas formas de tratamiento de problemas inevitablemente no previstos por las “narrativas clásicas” e inclusive han posibilitado poner en primer plano lo particular de la cultura y la existencia de la multiplicidad de configuraciones culturales (Grüner, 2001: 29-40). En este contexto es en el que se circunscribe el multiculturalismo como percepción de la diversidad, de lo “multi” aplicado a las infinitas fragmentaciones de las totalidades modernas, de los constructos homogéneos y totalizadores. Parece establecerse una posible vinculación entre este nuevo multiculturalismo y la crisis expresada por las identidades nacionales que en teoría conformaban los estados-nación. Sin embargo, la problemática de la multiculturalidad parece quedar subsumida en dos proposiciones antagónicas, por un lado se constituye como la puerta que nos abre a la percepción de la “verdadera” realidad conformada por infinitas autoridades culturales que motorizan la concreción de una nueva praxis científica y política, y por otro lado, la de constituirse en un nuevo discurso del poder que incentiva la expresión individual de las culturas y manifiesta la ausencia de raíces culturales propias como producto del fenómeno globalizante (Zizek, 2001: 156-179).

Para Gerd Baumann, el multiculturalismo es un enigma, “no es el viejo concepto de cultura multiplicada por el número de culturas existentes, sino una nueva, e internamente plural, puesta en práctica de la cultura aplicada a uno mismo y a los demás” (Baumann, 2001: 11). Y es en este enfoque de la diversidad cultural en el que se inserta la “interculturalidad” como praxis basada en el diálogo entre culturas. “La noción de interculturalidad ha sido básicamente abordada desde dos niveles: a partir de la descripción de una realidad marcada por el conflicto y las relaciones asimétricas del poder, en la cual interaccionan personas procedentes de diversas tradiciones culturales, o de la alusión a un paradigma o situación meta. Los criterios con los que se define el nivel paradigmático

difieren. Mientras algunos prefieren circunscribirse a la afirmación de las identidades culturales en un proceso de construcción de sociedades democráticas, y por ende abiertas al diálogo, otros también incorporan la noción de equidad (a nivel social, económico, político, cultural) entre actores sociales procedentes de distintos universos culturales” (Trapnell, 2000: 71).

Es este sentido de “herramienta” el que le da a la noción de interculturalidad su más amplia perspectiva ya que a partir de ello podremos desarrollar una multiplicidad de acciones, de políticas, cuyo objetivo se centre en favorecer la construcción de espacios culturales dialógicos. La dimensión dialógica de la cultura resulta entonces nodal en la construcción de esta herramienta conceptual y más aun, nos posibilita comprender la complejidad de la comunicación humana en la construcción de sociedades abiertas al diálogo democrático.

### **La dimensión intercultural de la educación**

“Nos interesa tomar la interculturalidad, no como descripción de una realidad, sino como tarea. El concepto de interculturalidad, tal como solemos usarlo en el contexto latinoamericano, es una herramienta o noción operativa que, a partir de un estado-de-cosas *x*, pretende orientar un proceso conducente a una situación-meta *y*...” (Godenzzi, 1996: 14). La interculturalidad es concebida como enfoque analítico y como apuesta política porque propone un diálogo entre integrantes de culturas y asume que el mismo adquiere una dialéctica horizontal que sostiene las acciones que incentivan esos diálogos y moldea los espacios plurales. Y es en este punto que consideramos crucial el rol que deben jugar la educación y las políticas educativas que se promuevan tanto desde el Estado Nacional como también las diversas iniciativas al interior de las instituciones educativas y las desarrolladas por las ONG. “Reconocida y aceptada ahora la naturaleza diversificante y diferenciadora del ser humano, desde la esfera educativa, en diversas sociedades se anda a la búsqueda de mecanismos que permitan a los sujetos acostumbrarse a vivir con la incertidumbre y prepararse para crecer y actuar en un mundo complejo y en permanente cambio y transformación” (López, 1996: 23).

Se trata de una educación concebida como dimensión de la cultura y por ello como una construcción permanente de la sociedad que debe situarse en su relación con los ámbitos de la política y de la economía. En este plano, sólo dejaremos constancia de los profundos debates que en el ámbito educativo se vienen realizando en relación con los distintos aspectos que integran la problemática de la “educación formal” y las relaciones con los paradigmas modernos y posmoderno. El rol jugado por la educación en la materialización del proyecto nacional de “orden y progreso” en el Estado, fue el de promover la cristalización de la homogeneidad cultural sostenida en una praxis enciclopedista y autoritaria. La deconstrucción de esta realidad paradigmática está integrada por las acciones cotidianas de todos los agentes involucrados en ella y por la conformación de múltiples espacios reflexivos en los que se debatan ideas que permitan ir confeccionando una nueva praxis educativa. Estamos promoviendo acciones que nos permitan repensar a la educación en el marco de la diversidad y la diferencia donde la interculturalidad se constituya como la herramienta movilizadora de los nuevos recursos pedagógicos que potencien el desarrollo personal y social de todos los

involucrados.

“La pedagogía del encuentro se rige por lo que podría llamarse un paradigma conversacional. Se hace alusión a éste, de un modo más explícito, desde el “giro lingüístico” que se da en el campo de la filosofía, más allá de las restricciones de la razón proposicional, se presta atención a la dimensión pragmática del lenguaje y se descubre que todo lenguaje es diálogo, que su matriz es conversacional” (Godenzzi, 2001: 186). La conversación, el diálogo entre los sujetos que interactúan las polisémicas construcciones educativas, es un ida y vuelta, un intercambio. Una pedagogía del encuentro intercultural nos propone un cambio en los comportamientos, los modos de pensar, los valores culturales, los estereotipos, etc. Para la pedagoga especialista en educación intercultural de adultos Úrsula Klesing-Rempel, “el aprendizaje intercultural implica, finalmente, la deconstrucción del pensamiento unilateral de una didáctica que determine y planee la transmisión de conocimientos en un plan de “contenidos específicos de utilidad incuestionable”. Más bien, los procesos de aprendizaje impulsan la apertura de un desarrollo del pensamiento crítico y complejo que recupere al individuo como productor de conocimientos específicos y de habilidades sociales para una futura realidad plural, incluyendo los conceptos, interpretaciones, patrones de interpretación de las experiencias cotidianas del contexto cultural” (Klesing-Rempel, 2001: 177).

#### **A modo de conclusión, algunas reflexiones sobre la interculturalidad**

La problemática educativa tanto en nuestro país como en el resto de los países latinoamericanos, presenta unas particularidades que si bien pueden conformar un universo de generalidades interpretativas compartidas incluso con países pertenecientes al mundo desarrollado, no deja de constituirse por sí sola en una red de complejas articulaciones relacionales de significados. No sólo en lo que a las singularidades regionales se refiere, sino también en relación con los procesos de movimientos migratorios proyectados por la globalización, que nos ha constituido tanto en país expulsor como en receptor. Dejamos de lado aquí el análisis pormenorizado de dicho proceso ya que a los fines de este trabajo sólo interesa su constatación.

En la Argentina, el debate respecto de los modelos educativos vigentes y a desarrollar se encuentra en un punto álgido: Diferentes sectores de la sociedad participan en distintos ámbitos de discusión instituidos tanto por las autoridades del Sistema educativo como también por organizaciones no gubernamentales cuya acción en este campo es reconocida. Además, muchas instituciones académicas vienen construyendo importantes espacios de formación y debate sobre diversas áreas sensibles de la práctica educativa. Sin embargo, y a pesar de ser desde hace muchos años un país con un número creciente de población extranjera, estos cambios constitutivos de nuestra sociedad no han logrado plasmarse en el ámbito educativo formal.

El problema de la relación intercultural surgido como consecuencia de estos cambios sociales no alcanza jerarquía de temática educativa al interior del Sistema educativo y ello va en detrimento del mismo proceso educativo. Los avances en el ámbito de la didáctica, currículum, evaluación, educación a distancia y educación no formal, conjuntamente con el desarrollo de nuevas áreas como son las de gestión y políticas

educativas, no han considerado la integración de la interculturalidad como nueva perspectiva social, cognitiva y filosófica. La problemática de la diversidad se posiciona así como obstáculo en la concreción de cualquier objetivo pedagógico que no asuma su existencia y no vehiculice la formación de espacios dialógicos interculturales.

Se abre así un abanico de interrogantes que giran en torno a la problematización del espacio pedagógico como construcción social intercultural siempre y cuando lo pedagógico se constituya en políticas educativas resultantes del pensamiento crítico, del debate científico y de la integración de todos los actores que componen este sistema con el fin de permitirnos ser las voces polifónicas de una sociedad plural que asuma el cambio como factor dinamizador de nuestra sociedad.

## **Análisis de casos y experiencias pedagógicas significativas**

Gloria Schilman

En la asignatura Ceremonial y Protocolo I, los contenidos versan sobre los siguientes temáticas: Precedencias, Ordenes, Tipos de mesas y cabeceras, El comportamiento en la mesa. El ceremonial corporativo o empresario, los eventos gastronómicos, el ceremonial escrito, y el ceremonial y la seguridad.

Un profesional debe hoy en día conocer las reglas generales del Ceremonial y el Protocolo. En su vida de relación no podrá desconocer las pautas de ceremonial en el ámbito privado: Autoridades, precedencias, encuentros entre representantes de Empresas, cámaras y organismos. Reuniones sociales y empresarias: desayunos de trabajo, comidas de negocios. Otros acontecimientos empresarios: Visitas, ceremonial en el lobbying, conferencias. Ceremonial de actos comerciales o Institucionales.

En cuánto al Ceremonial en los Eventos, podríamos suponer que es innecesario. Sin embargo, en nuestra vida de relación nos vemos a menudo convocados para realizarlos. Ya sea en el ámbito privado como en el público. Congresos, Jornadas Científicas, *Workshops*, agasajos, banquetes, recepciones, lanzamientos, inauguraciones, eventos deportivos y culturales, recepción de autoridades de alto rango. Dejar estos espacios vacíos, implicará en el mundo desafiante en que nos encontramos, dejarle una enorme ventaja a nuestros colegas. Debe ser un nicho a cubrir, que se le ofrece al estudiante en esta asignatura.

En relación a estas temáticas estudiamos el Ceremonial Comparado. Esto consiste en investigar acerca de los distintos pueblos y/o comunidades, actuales y pasadas. Estudiamos y analizamos ritos, mitos, costumbres, festividades, idiosincrasias, alimentación, vestimenta. Ceremonial en relación a: el nacimiento, la mayoría de edad, el matrimonio, la adultez, la muerte.

Las razones por las cuales hemos incluido esta temática en la cursada son las siguientes:

En el mundo globalizado de hoy en día, en numerosas ocasiones nos vemos obligados a interactuar con personas de distintas nacionalidades y costumbres. Cada una tiene sus prácticas, sus hábitos, sus inclinaciones. Desconocerlas significa dejar un vacío que posiblemente sea ocupado por nuestros